

Q inclusió

Estratègies d'intervenció del treball social en contextos de canvi

A cura de

Maria Victòria Forns i Fernández

Claudia Maria Anleu Hernández

DIRECCIÓ

Dra. Carme Borbonès i Brescó

EDITORS

Dr. Angel Belzunegui Eraso

Dr. Francesc Valls Fonayet

MEMBRES DEL CONSELL EDITORIAL

Dr. Angel Belzunegui Eraso, Universitat Rovira i Virgili

Dra. Almudena García Manso, Universidad Rey Juan Carlos

Dr. Sergio Nasarre Aznar, Universitat Rovira i Virgili

Dra. Maria Rosario Sánchez Morales, Universidad Nacional de Educación a Distancia

Dr. Antonio Santos Ortega, Universitat de València

Dra. Ramona Torrens Bonet, Universitat Rovira i Virgili

Dr. Francesc Valls Fonayet

Dra. Capitolina Díaz Martínez, Universitat de València



Estratègies d'intervenció del treball social en contextos de canvi

A cura de

Maria Victòria Forns i Fernández
Claudia Maria Anleu Hernández



Tarragona, 2023

PUBLICACIONS DE LA UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI

Av. Catalunya, 35 · 43002 Tarragona

Tel. 977 558 474 · publicacions@urv.cat

www.publicacions.urv.cat



1a edició: desembre de 2023

ISBN (paper): 978-84-1365-131-6

ISBN (PDF): 978-84-1365-132-3

DOI: 10.17345/9788413651316

Dipòsit legal: T 1243-2023



Cita el llibre.



Consulta el llibre a la nostra web.



Llibre sota una llicència Creative Commons BY-NC-SA.



Publicacions de la Universitat Rovira i Virgili és membre de la Unió de Editoriales Universitarias Españolas i de la Xarxa Vives d'Universitats, fet que garanteix la difusió i comercialització de les seves publicacions a l'Estat espanyol i arreu del món.

Taula

Presentació.	7
<i>Maria Victòria Fornés i Fernández</i> <i>Claudia Maria Anleu Hernández</i>	
El Trabajo Social después de la COVID-19: digitalización, innovación y atención integral a la persona	11
<i>Antonio López Peláez</i>	
La cocreació digital: el Projecte H2020 SoCaTeL.	23
<i>Blanca Deusdad Ayala</i>	
Estat de la digitalització al tercer sector.	51
<i>Roger Civit Carbonell, Anna Albareda Sanz</i> <i>i Adrià Cuenca Lara</i>	
La innovació tecnològica i la transformació digital dels serveis socials	69
<i>Yolanda Domingo Calduch</i>	
Mentoria social: una metodologia innovadora d'intervenció	83
<i>Marina Claverías Fernández</i>	
Digitalització i transformació de Projecte Home Catalunya	95
<i>Francesc Bonfill Beneït</i>	
Treball coordinat per evitar la pèrdua de l'habitatge o pal·liar-ne els efectes.	101
<i>Pilar Martínez Vingut i Noemí Hernández Vallverdú</i>	

Presentació

Maria Victòria Forn i Fernández
Claudia Maria Anleu Hernández

El número que teniu a mans, *Estratègies d'intervenció del treball social en contextos de canvi*, conté les ponències i comunicacions de la XV Jornada del Dia Mundial del Treball Social, que com cada any organitzen la Facultat de Ciències Jurídiques de la URV, el Departament d'Antropologia, Filosofia i Treball Social de la URV, i el Col·legi Oficial de Treball Social de Tarragona, que va tenir lloc el dijous 17 de març de 2022. L'objectiu del Dia Mundial del Treball Social és contribuir a fer visible la tasca de les professionals del treball social, en tant que coneixedores de la realitat social, promotores del canvi, expertes de la intervenció social, defensores de la justícia i l'equitat social i garants dels drets socials. Aquest any la Jornada es va centrar en les estratègies d'intervenció social desplegades en contextos de canvi. Històricament el treball social, com a pràctica i com a disciplina acadèmica, s'ha anat adaptant a les transformacions socials i estructurals de la societat, intentant respondre de la millor manera possible a les problemàtiques de les persones, grups i comunitats. Actualment, les treballadores socials hem hagut de redefinir alguns dels processos d'intervenció, intentar innovar i reinventar-nos per tal d'afrontar la vulnerabilitat, que ha augmentat en els darrers anys. Així, aquesta quinzena jornada va dedicar temps a reflexionar sobre com el treball social aporta solucions als contextos de canvi recents.

Resultat d'una sèrie de crisis (financera i pandèmica principalment), els treballadors i les treballadores socials hem hagut de redefinir alguns processos d'intervenció i innovar i reinventar-nos per tal d'afrontar la

vulnerabilitat que ha augmentat en els darrers anys. Una de les maneres de respondre al canvis provocats per aquestes crisis ha estat amb l'increment de l'ús de les tecnologies de la informació i comunicació en entorns d'atenció a les persones, la digitalització de serveis socials i educatius, com la transformació digital en la intervenció, així com en l'educació dels futurs professionals de l'acció social. D'aquesta manera, cada vegada més, és més comú trobar experiències de cocreació digital de serveis (SoCaTel) i d'entitats que han digitalitzat els processos d'intervenció i acció social.

De fet, aquesta transformació digital canvia la manera com els serveis públics es relacionen amb la ciutadania. A més a més, la digitalització pot millorar l'accés a diferents serveis socials, fer-los més inclusius i protegir els drets dels ciutadans (López Peláez, Suh i Zelenev, ed., 2023). Com a conseqüència, alguns autors com Yolanda Domingo, autora del tercer article que presentem aquí, consideren que el futur de les intervencions socials depèn de la implementació de nous contextos tecnològics en els diferents àmbits en què els treballadors i treballadores socials actuen i que permetin adaptar aquesta nova manera de relacionar-se amb les persones usuàries amb mitjans digitals. Per fer-ho, López i Marcuello (2018) destaquen com la relació entre el treball social i els usuaris s'ha de redefinir considerant que els mitjans de comunicació han canviat, i que el rol del treballador o treballadora social i la manera de definir, afrontar i resoldre els problemes, també ho ha fet. En aquesta mateixa línia, López Peláez i Kirwan (2023) exploren les interseccions principals entre la teoria i la pràctica del treball social i aporten un enfocament crític sobre com la disciplina s'ha d'adaptar als beneficis de la tecnologia en un món cada cop més digitalitzat.

Per continuar aprofitant les possibilitats de millora que la tecnologia pot aportar en aquests contextos de canvi, l'informe de la Fundació Isocial (2022, p. 2) assenyala diversos "reptes relacionats, entre altres, amb la capacitat dels professionals, la bretxa digital de moltes persones usuàries dels serveis, el desenvolupament d'eines adequades a les seves característiques i necessitats, o redefinir les carteres de serveis per incorporar-hi les modificacions que l'ús d'eines digitals comporta."

D'altra banda, aquest canvi de paradigma del treball social cap a un treball social més digital suposa la incorporació de competències digitals en la pràctica professional com en les institucions d'educació superior.

Respecte d'això, López Peláez, Erro-Garcés i Gómez-Ciriano (2020) assenyalen que ja es comencen a incloure competències digitals en els plans d'estudis de treball social en alguns països, tot i que reconeixen que encara es necessiten més iniciatives.

Els articles d'aquest volum són un esforç per reconèixer i documentar noves pràctiques de professionals i entitats compromeses amb el territori. Els tres primer articles són tres conferències de la Jornada. El primer, signat per la Dra. Blanca Deusdad Ayala, presenta l'elaboració de la plataforma SoCaTel per a la cocreació digital en el marc del projecte SoCaTel (*A multi-stakeholders co-creation platform for better access to long-term care services*), i exposa com s'ha dut a terme aquest procés de cocreació en línia amb persones grans. Després Roger Civit Carbonell, Anna Albareda Sanz i Adrià Cuenca Lara comparteixen un resum de les conclusions principals de l'Estudi sobre l'estat de la digitalització al tercer sector, elaborat per la Taula d'Entitats del Tercer Sector Social de Catalunya gràcies al seu projecte Acció Social. Seguidament, Yolanda Domingo Calduch presenta alguns dels primers resultats de la seva recerca doctoral en la que es planteja conèixer i analitzar les necessitats de transformació digital de la intervenció social als serveis socials municipals, així com els desafiaments que comporta per a les persones usuàries, equips professionals, entitats socials i comunitàries del territori i administracions locals.

A la segona part d'aquest volum es presenten tres experiències professionals compartides en la mateixa jornada.

- “Mentoria social: una metodologia innovadora d'intervenció”, a càrrec de Marina Claverias Fernández, professora associada de Treball Social de la URV i coordinadora de projectes de mentoria a l'Associació Quilòmetre Zero de Tarragona.
- “Projecte Home: digitalització i transformació de l'entitat”, a càrrec de Francesc Bonfill Beneït, treballador social.
- “Treball coordinat per evitar la pèrdua de l'habitatge o paliar-ne els efectes”, a càrrec de Pilar Martínez Vingut, treballadora social i coordinadora de l'àmbit d'habitatge dels Serveis Socials de Reus, i Noemí Hernández Vallverdú, jurista, del servei de mediació en el deute de l'habitatge de Reus.

La Jornada, per tant, va comptar amb experiències concretes d'acció i de recerca, que van des de la digitalització dels serveis fins als dilemes ètics que les noves estratègies d'intervenció poden generar. Afortunadament aquesta jornada va recuperar la modalitat presencial i va esdevenir una oportunitat de retrobament en l'espai universitari per commemorar plegades el Dia Mundial del Treball Social i continuar acumulant nous aprenentatges i l'entusiasme necessari per continuar fent del treball social una disciplina capaç d'afrontar els canvis de manera creativa i eficaç.

Bibliografia

- DOMINGO Y. (2023) “La innovació tecnològica i la transformació digital dels Serveis Socials”, en FORNS I FERNÁNDEZ, M.V. i ANLEU HERNÁNDEZ, C.M. (dir.) *Quaderns per a la Inclusió Social*, núm. 9, pp. 69-82.
- FUNDACIÓ ISOCIAL (2022) Innovació tecnològica, i serveis socials, novembre de 2022 Tendències d'innovació en serveis socials.
- LÓPEZ, A., i MARCUELLO, C. (2018) “El Trabajo Social en la Sociedad Digital”. *Servicios Sociales y Política Social*, XXXV(116), 25–34.
- LÓPEZ PELÁEZ, A., i KIRWAN, G. (ed.) (2023) *The Routledge International Handbook of Digital Social Work*. London: Routledge.
- LÓPEZ PELÁEZ, A., SUH, S.M., i ZELENÉV, S. (ed.) (2023) *Digital Transformation and Social Well-Being. Promoting an Inclusive Society*. London: Routledge.
- LÓPEZ PELÁEZ, A., ERRO-GARCÉS, A., i GÓMEZ-CIRIANO, E. J. (2020) “Young people, social workers and social work education: the role of digital skills”. *Social Work Education. The International Journal* 39 (6): 825-843. DOI: 10.1080/02615479.2020.1795110

El Trabajo Social después de la COVID-19: digitalización, innovación y atención integral a la persona

Antonio López Peláez
Universidad Nacional de Educación a Distancia
alopez@der.uned.es

Resumen: La pandemia de la COVID-19 ha acelerado el proceso de transformación digital de todas las administraciones y ha tenido un fuerte impacto en los servicios sociales. Para generar un modelo inclusivo de digitalización en el ámbito del Trabajo Social, es necesario adoptar una estrategia de digitalización que se base en los derechos digitales de los ciudadanos, promueva su participación en el codiseño de los servicios sociales y se centre en la atención integral a la persona. En este capítulo analizamos algunos desafíos relacionados con este proceso de digitalización de los servicios sociales.

Palabras clave: digitalización, trabajo social digital, servicios sociales digitales, COVID-19

SOCIAL WORK AFTER COVID-19: DIGITALIZATION, INNOVATION AND INTEGRATED PERSON-CENTERED CARE

Abstract: The COVID-19 pandemic has accelerated the digital transformation process of all Public Administrations, and has had a strong impact on Social Services. In order to generate an inclusive model of digitalization in the field of Social Work, it is necessary to adopt a digitalization strategy that is based on the digital rights of citizens, promotes their participation in the co-design of Social Services, and focuses on comprehensive care for the individual. In this

chapter we analyze some challenges related to this process of digitalization of Social Services.

Keywords: Digitalization, Digital Social Work, Digital Social Services, COVID-19

1. Introducción

La pandemia de la COVID-19 y los confinamientos han tenido un impacto directo en nuestro modelo de sociedad globalizada¹, desde la crisis alimentaria hasta la redefinición de la globalización (López *et al.*, 2022) y han provocado una aceleración de la digitalización en la que ya estaban inmersas nuestras sociedades (López *et al.*, 2023). No podemos hablar de bienestar social sin hablar de inclusión digital o de bienestar digital. Nuestra práctica profesional se alteró completamente durante el confinamiento (López Peláez *et al.*, 2020) y tuvimos que ir a buscar al usuario y usar intensivamente las nuevas tecnologías. Los estándares que ya estaban vigentes en relación con el trabajo social en línea o trabajo social digital se pusieron a prueba en la práctica profesional² y las limitaciones de las estrategias de digitalización que se habían puesto en marcha hasta la fecha fueron evidentes para la ciudadanía y para los profesionales (López Peláez *et al.*, 2021). Podemos destacar dos: por un lado, las dificultades para obtener y trabajar con datos robustos en el ámbito de los servicios sociales y, por otro, las dificultades para coordinar las diversas instituciones implicadas en la prestación de servicios (que utilizan diferentes aplicaciones informáticas).

Disponemos ya de estudios comparativos sobre digitalización y bienestar social en diferentes países. El listado de buenas prácticas en el ámbito de los servicios sociales digitales aumenta cada día (Picornell y López, 2022), así como los materiales a disposición de los profesionales para formarse en lo que denominamos Trabajo Social Digital (López y Kirwan, 2023). Un buen ejemplo es la puesta en marcha de herramientas digitales que permitan una mejor coordinación, una mejor gestión de

1. Texto de mi conferencia inaugural en la *XV Jornada Mundial de Treball Social: Estratègies d'intervenció del Treball Social en contextos de canvi*, Tarragona, 19 de marzo de 2022. Quiero expresar mi agradecimiento a los organizadores de dichas jornadas, especialmente a la Dra. Victoria Forns Fernández, profesora de Trabajo Social en la URV.

2. <<https://www.socialworkers.org/Practice/NASW-Practice-Standards-Guidelines/Standards-for-Technology-in-Social-Work-Practice>>

los datos, una mejor utilización de los recursos disponibles y un mayor “cuidado” de las personas que “cuidan”. En las islas Faroe, el Departamento de Servicios Sociales ha puesto en marcha un sistema de recogida de información, denominado “Almannaverkið”³, que centraliza toda la información y actividades llevadas a cabo por los Servicios Sociales en toda la región. En la región Vingåkers kommun⁴ (Suecia), están desarrollando un ecosistema social digital para el desarrollo rural y han puesto en marcha una plataforma de servicios para la tecnología asistencial, una infraestructura segura para que los proveedores de servicios conecten los distintos tipos de equipos a los que el municipio necesita acceder para los respectivos beneficiarios de la asistencia. En Finlandia, están desarrollando el proyecto *Smart Ageing and Care at Home* (KATI), con el que promueven nuevas tecnologías y servicios digitales para aumentar el bienestar social de las personas mayores en su domicilio⁵.

En este contexto, es necesario establecer una mirada reflexiva, de segundo orden, y tomar en consideración el modelo de digitalización que estamos incorporando en los servicios sociales y en las Administraciones públicas. Las consecuencias inesperadas de la pandemia de la COVID-19 se suman a las consecuencias de la invasión de Ucrania por parte de Rusia y, sin duda, las nuevas pandemias y catástrofes humanitarias que nos afectarán en los próximos años nos tienen que hacer reflexionar sobre los cisnes negros, en expresión de Nassim Nicholas Taleb, que afrontaremos en el futuro. Y uno de ellos es precisamente el que se deriva del modelo de digitalización que estamos implantado. Por ello, es importante desde el inicio apostar por un modelo de digitalización inclusivo que sitúe a la persona en el centro de nuestra actividad, como ciudadano y sujeto de derechos. Los congresos internacionales de las organizaciones globales de Trabajo Social, como la Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social (en inglés, *International Association of Schools of Social Work* (IASSW)) o la Asociación Internacional de Concilios de Bienestar Social (en inglés, *International Council of Social Welfare* (ICSW)), están

3. <<https://www.talgildu.fo/>>

4. <<https://www.vingaker.se/vingakersbygden/den-smarta-vingakersbygden/dse-digitalt-socialt-ekosystem-for-smart-landsbygdsutveckling/>>

5. <www.thl.fi/kati/en>

abordando estos nuevos retos⁶. La Comisión para el Desarrollo Social de Naciones Unidas, en 2021, ya abordó esta temática como tema central de su sesión anual, bajo el título *Transición socialmente justa hacia el desarrollo sostenible: el papel de las tecnologías digitales en el desarrollo social y el bienestar de todos*⁷.

2. Preguntas y respuestas sobre digitalización, innovación y atención integral a la persona

Tanto en mi grupo de investigación⁸ como en las Cátedras Universidad-Empresa de las que soy director^{9,10}, estamos inmersos en diferentes proyectos de investigación en el ámbito de la digitalización de los servicios sociales. A continuación, presento brevemente algunos de los principales retos que abordamos, sobre los que ya tenemos disponible una abundante literatura científica.

2.1 Neutralidad y digitalización de los servicios sociales

Las innovaciones tecnológicas no son neutrales en su diseño, en los problemas a los que responden. Las innovaciones tecnológicas no son neutrales en su impacto social, económico y ecológico. Al mismo tiempo que resolvemos problemas, invisibilizamos otros y creamos nuevos entornos que, a su vez, generan nuevos riesgos y desafíos.

Entre otras cuestiones, las TIC pueden producir transformaciones superficiales, pero también cambios sociales profundos que afectan a las políticas sociales. En el ámbito de la robótica y la automatización avanzada, por ejemplo, es importante destacar las consecuencias sociales de las transformaciones tecnológicas y la necesidad de desarrollar estrategias de diseño e incorporación de tecnologías que sirvan para fortalecer

6. Cfr. la conferencia global SWESD 2022, Seoul 30 noviembre – 1 y 2 diciembre 2022: Joint World Conference on Social Work Education and Social Development (SWESD) 2022. Redefining social policy and social work practice in a post-pandemic society: Social welfare programs and social work education at a crossroads. <<https://www.iassw-aiets.org/featured/9374-joint-world-conference-on-social-work-education-and-social-development-swesd/>>

7. <<https://www.un.org/development/desa/dspd/united-nations-commission-for-social-development-csod-social-policy-and-development-division/csod59.html>>

8. <<https://blogs.uned.es/koinonia/>>

9. <<https://blogs.uned.es/catedraunedfuenlabrada/>>

10. <<https://blogs.uned.es/catedraunedtomelloso/>>

los procesos de inclusión social y fomentar las competencias digitales de los trabajadores sociales.

Nuestras líneas de investigación nos han llevado a reconocer el trabajo social digital como un área de especialización e intervención crítica para el presente y el futuro de nuestras democracias (López Peláez *et al.*, 2018). Sin la inclusión digital, la democracia no será posible en sociedades que ya son digitales, de ahí la importancia de desarrollar un marco teórico y una metodología de trabajo social digital sustentada en los derechos humanos para garantizar el bien común (López Peláez y Marcuello Servós, 2018).

La inclusión digital tiene que empezar con un análisis detallado del diseño de la tecnología, sus efectos y sus consecuencias imprevistas. Como subrayó Paul Virilio, toda tecnología genera su propio accidente. En el nuevo modelo de atención domiciliaria, por ejemplo, necesitamos rediseñar la tecnología desde la prioridad del usuario, desde su condición de ciudadano, sujeto de derechos. De lo contrario, podemos implementar tecnologías que refuercen la exclusión digital o que dejen fuera de su alcance a colectivos vulnerables.

Desde la perspectiva de los servicios sociales como organizaciones, la digitalización puede reforzar la estructura jerárquica y la incomunicación o puede generar un entorno más integrado entre las diferentes unidades administrativas que colaboran en los servicios sociales.

Por ejemplo, en una reciente investigación sobre la digitalización de las organizaciones profesionales de trabajadores sociales en España, hemos demostrado empíricamente cómo las redes sociales e Internet se utilizan más como herramienta de autopropaganda que como herramientas para generar coaliciones que trabajan juntas por objetivos comunes (Castillo *et al.* 2022).

Los servicios sociales digitales requieren el desarrollo de una triple estrategia:

a) Codiseñar los servicios sociales y la innovación tecnológica con los usuarios y los profesionales (Pelta y López Peláez, 2021). La participación y el codiseño son dos elementos clave para la implantación de unos servicios sociales sostenibles y democráticos en el siglo XXI. En este sentido, a lo largo del año 2022 en el Ayuntamiento de Fuenlabrada, en la Cátedra de Innovación en Servicios Sociales y Dependencia, hemos llevado a cabo un proyecto de diseño conjunto de atención domiciliaria.

Hemos colaborado con usuarios y empresas tecnológicas, para conseguir una atención no invasiva, con sensores en las habitaciones y tecnología de inteligencia artificial adaptada a las necesidades del usuario.

b) La segunda prioridad es potenciar las competencias digitales de los usuarios y profesionales, para hacer frente a la brecha digital en términos de uso y acceso (López Peláez, Erro-Garcés y Gómez-Ciriano, 2020). Desde el año 2020, la pandemia de COVID-19 y los consiguientes cierres han acelerado la incorporación de las TIC en la práctica profesional del trabajo social. La pandemia también ha transformado las prácticas educativas al ampliar el alcance y la extensión de la educación a distancia, así como los seminarios y conferencias en plataformas como Zoom o Google Meet. Este proceso de rápida digitalización nos ha permitido sobrellevar mejor el encierro y seguir prestando servicios y satisfaciendo las necesidades de los usuarios. Sin embargo, también nos ha mostrado que las competencias digitales no son simplemente una cuestión de saber utilizar los teléfonos móviles, Internet o las redes sociales. La brecha digital de acceso coexiste con una brecha digital de uso. Para poder intervenir digitalmente, tenemos que repensar nuestros procedimientos, adquirir más competencias digitales y ser conscientes de los problemas de desinformación y polarización que crean las redes sociales.

c) La tercera prioridad es desarrollar lo que llamamos Trabajo Social Digital y Servicios Sociales Digitales. La transición digital en el ámbito del trabajo social engloba un compendio de adaptaciones y cambios en la forma de análisis, diagnóstico, información, gestión e intervención social tanto a nivel institucional como individual para garantizar las condiciones de la sociedad del bienestar, donde los ciudadanos —y no los procedimientos— son la prioridad y la digitalización se implementa y se utiliza de forma óptima y eficiente.

El trabajo social digital —o trabajo e-social— puede definirse como un área de especialización donde el entorno digital en línea es objeto de análisis, evaluación e intervención social. El trabajo e-social desarrolla estrategias para hacer más accesible la tecnología, define formas de participación en línea, evalúa necesidades, diseña dinámicas de intervención y promueve la autonomía tanto de los usuarios como de los profesionales. El objetivo del trabajo e-social es asistir mejor a las personas situadas en un entorno digital:

el trabajo e-social puede definirse como el uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en el ámbito del Trabajo Social y los Servicios Sociales. Abarca la investigación en línea, el tratamiento de los pacientes (tratamiento individual, grupo y dinámica comunitaria), la educación, la formación del trabajo social y el seguimiento de los programas de servicios sociales (López Peláez, 2015: 44).

2.2 ¿Cómo pueden contribuir las tecnologías digitales a la promoción de la inclusión social y la atención centrada en la persona?

En una sociedad digital, no puede haber inclusión social sin inclusión digital. Por lo tanto, el modelo que apliquemos para la digitalización es clave para la eficacia de los servicios sociales, es clave para la inclusión social y es clave para conseguir una democracia inclusiva en un entorno digital. El primer paso es diagnosticar las brechas digitales y tecnológicas que tenemos en nuestras sociedades, haciendo visibles los retos a los que nos enfrentamos.

La digitalización acelerada de los servicios sociales forma parte de la transformación digital de la Administración pública. La prestación de servicios a los ciudadanos requiere una interacción electrónica, enfren-tándose a dos retos paralelos: el fortalecimiento de las competencias digitales de los usuarios y el fortalecimiento de las competencias digitales de los trabajadores sociales. En el caso de España, hemos identificado tres retos:

- En primer lugar, muchos usuarios no disponen de habilidades digitales ni de equipos electrónicos.
- En segundo lugar, los profesionales afirman que no reciben una formación continua adecuada en el ámbito de la digitalización.
- En tercer lugar, los profesionales están muy preocupados por los derechos digitales, la protección de datos y las consecuencias del teletrabajo.

La tecnología digital puede reforzar la inclusión social siempre que se cumplan tres prioridades:

En primer lugar, es una tarea de todos, en la que la participación de todos los interesados es un requisito previo para un buen diseño de los servicios sociales. En segundo lugar, los usuarios y los profesionales deben reforzar sus competencias digitales. En este sentido, la acelerada

digitalización de la administración nos obliga a poner en marcha estrategias innovadoras de intervención digital. Por ejemplo, mediadores digitales que permitan a los usuarios con pocas habilidades digitales resolver sus problemas de acceso a una administración que ya es digital. En tercer lugar, tener en cuenta la superdiversidad de nuestras sociedades y los efectos de la digitalización, que pueden no ser siempre los esperados.

La superdiversidad de nuestras sociedades, como hemos puesto de manifiesto en el monográfico sobre superdiversidad que coordinamos en la revista *Current Sociology* en 2022 (López Peláez, Alvarez y Harris, 2022) también afecta a los usuarios de los servicios sociales: desde las personas mayores hasta los jóvenes europeos, que utilizan intensamente las redes sociales digitales todos los días de la semana. En el caso de España, la acelerada digitalización de los sistemas educativo y de servicios sociales ha permitido afrontar con mayores garantías las consecuencias negativas del confinamiento. Ahora bien, los procesos de digitalización pueden tener un efecto negativo en elementos clave de las sociedades superdiversas: la tolerancia a la diversidad y la capacidad de comunicación entre culturas (Castillo *et al.* 2020).

2.3 ¿Cuáles son los principales retos que deben superar los servicios sociales para avanzar en la inclusión digital y la atención centrada en la persona?

Son varios los retos a los que tenemos que enfrentarnos. Me gustaría destacar que, tan importante como detectar los retos, es diseñar una forma de afrontarlos. Desde mi punto de vista, una estrategia de afrontamiento adecuada debe basarse en la ciudadanía democrática y debe favorecer la inclusión social. Por eso insisto en la participación y el codiseño entre usuarios y profesionales, partiendo de una escucha activa que permita hacer visible lo invisible, hacer visible lo que está oculto a la vista. ¿Cuáles serían las estrategias más adecuadas? Desde mi punto de vista, podemos resaltar cinco estrategias:

- a) El desarrollo de metodologías digitales de intervención social basadas en el codiseño y la participación de todos los actores implicados;
- b) La reorganización de los servicios sociales en un contexto digital, con mejores sistemas de información que permitan una mejor ex-

- plotación de los datos para el diseño, la intervención y la evaluación de las políticas sociales.
- c) El análisis comparativo de buenas prácticas de intervención profesional en el entorno digital.
 - d) El diseño de estrategias para mejorar la coordinación con otras unidades administrativas en el entorno de una administración pública digitalizada.
 - e) La reelaboración de estándares de intervención profesional acordes con los derechos digitales de los ciudadanos, con especial atención en las cuestiones éticas.

3. Conclusiones: propuestas para una digitalización inclusiva centrada en la persona

En el trabajo social digital y en los servicios sociales digitales (y también en los que no son digitales), los usuarios y el problema son nuestra principal preocupación, no la tecnología. Por lo tanto, para abordar con éxito las cuestiones que surgen tanto en el entorno físico como en el digital, primero debemos definir los problemas y, posteriormente, desarrollar la tecnología más eficaz para tratarlos.

También debemos aumentar la visibilidad de los servicios sociales, tanto en la agenda pública, (siguiendo la estela de las grandes organizaciones internacionales del Trabajo Social y el bienestar social, como la ICSW¹¹), como en las redes sociales. Para ello, es necesario centrarse en grupos específicos (clases medias, familias con hijos, jóvenes, personas mayores, menores no acompañados) y diseñar aplicaciones tecnológicas innovadoras que acerquen los servicios sociales a estos ciudadanos y rompan el estigma que a menudo se asocia a la protección social y los servicios sociales.

La prevención es otro aspecto clave de los servicios sociales y esencial para abordar los problemas de forma temprana. En este sentido, hay que potenciar las acciones preventivas, lo que supone acercarse a los ciudadanos de forma proactiva, algo que las nuevas tecnologías han permitido. También es importante simplificar los trámites y optimizar los procesos.

11. <www.icsw.org>

Además, hay que prestar servicios de asistencia y orientación utilizando las TIC y las redes sociales. Esto se puede conseguir, por ejemplo, geolocalizando los centros de servicios sociales, ofreciendo programas y entregando recursos, y orientando a los usuarios mediante sistemas de gamificación e inteligencia artificial.

También es importante promover las competencias digitales de los trabajadores sociales, los usuarios y los técnicos, lo que puede hacerse mediante programas de formación. La incorporación de las TIC en la práctica profesional de los servicios sociales también debe ir acompañada de protocolos que respeten los derechos digitales de usuarios y profesionales.

Por último, los servicios sociales deben ser revisados y redefinidos para respetar los derechos digitales y fortalecer el ejercicio de estos derechos por parte de los ciudadanos. Es importante señalar el papel clave de la Administración pública para controlar y certificar que la tecnología que implementemos no tenga sesgos que promuevan la discriminación. Cualquier sistema de inteligencia artificial que nos ayude a evaluar los riesgos, cualquier algoritmo que implementemos o los modelos de atención digital, no deben tener sesgos y la Administración pública debe evaluarlos previamente y certificarlos.

En definitiva, sin inclusión digital, no hay bienestar social ni democracia digital y, por ello, la inclusión digital basada en los derechos de los ciudadanos debe ser una de nuestras prioridades para los próximos años.

4. Bibliografía

- CASTILLO DE MESA, Joaquín, LÓPEZ PELÁEZ, Antonio, MÉNDEZ-DOMÍNGUEZ, Paula y KIRWAN, Gloria (2022). “Digital Communication Engaged in by Spanish Associations of Social Workers in Social Networking Sites: Coalition, Hierarchisation, or Isolation?” *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, 178: 39-60. (DOI: 10.5477/cis/reis.178.39)
- CASTILLO DE MESA, Joaquín, GÓMEZ-JACINTO, Luis, LÓPEZ PELÁEZ, Antonio y ERRO-GARCÉS, Amaya (2020). “Social Networking Sites and Youth Transition: The Use of Facebook and Personal Well-Being of Social Work Young Graduates”. *Front. Psychol.*, 18 February 2020. <<https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.00230>>

- LÓPEZ PELÁEZ, Antonio (2015). *Teoría del Trabajo Social con Grupos*. Madrid: Universitas.
- LÓPEZ PELÁEZ, Antonio, SUH, Sang Mok y ZELENNEV, Sergei (eds.). (2023). *Digital Transformation and Social Well-Being. Promoting an inclusive society*. London: Routledge.
- LÓPEZ PELÁEZ, Antonio y KIRWAN, Gloria (eds.). (2023). *Routledge International Handbook of Digital Social Work*. London: Routledge
- LÓPEZ PELÁEZ, Antonio, ERRO-GARCÉS, Amaya y PÉREZ-GARCÍA, Raquel María (2022). “Food security and social protection in times of COVID-19”. *International Social Work*, 65 (3), 421–433. <<https://doi.org/10.1177/00208728221086388>>
- LÓPEZ PELÁEZ, Antonio, ÁLVAREZ-PÉREZ, Pablo y HARRIS, Victor W (2022). “Superdiversity: New paths for social sciences in the upcoming future”. *Current Sociology*, 70(2), 161–165. <<https://doi.org/10.1177/00113921211021934>>
- LÓPEZ PELÁEZ, Antonio; ERRO-GARCÉS, Amaya; PINILLA GARCÍA, Francisco Javier y KIRIAKOU, Dimitri (2021). “Working in the 21st Century. The Coronavirus Crisis: A Driver of Digitalisation, Teleworking, and Innovation, with Unintended Social Consequences”. *Information* 12, 377. <<https://doi.org/10.3390/info12090377>>.
- LÓPEZ PELÁEZ, Antonio, MARCUELLO SERVÓS, Chaime, CASTILLO DE MESA, Joaquín y ALMAGUER-CALIXTO, Patricia (2020). “The more you know, the less you fear. Reflexive social work practices in times of COVID-19”. *International Social Work* 63 (6) 746-752. DOI: 10.1177/0020872820959365
- LÓPEZ PELÁEZ, Antonio, ERRO-GARCÉS, Amaya y GÓMEZ-CIRIANO, Emilio José (2020). “Young people, social workers and social work education: the role of digital skills. Social Work Education”. *The International Journal* 39 (6) 825-843. DOI: 10.1080/02615479.2020.1795110
- LÓPEZ PELÁEZ, Antonio y MARCUELLO SERVÓS, Chaime (2018). “E-Social work and digital society: re-conceptualizing approaches, practices and technologies”. *European Journal of Social Work* 21 (6) 801-803.
- LÓPEZ PELÁEZ, Antonio, PÉREZ GARCÍA, Raquel y AGUILAR-TABLADA MASSÓ, María Victoria (2018). “e-Social work: building a new field

of specialization in social work?” *European Journal of Social Work* 21 (6) 804-823.

PELTA, Raquel y LÓPEZ PELÁEZ, Antonio (2021). “What can co-design contribute to Social Work with groups?” *Groupwork*, 29 (3). <<https://doi.org/10.1921/gpww.v29i3.1565>>

PICORNELL-LUCAS, Antonia y LÓPEZ PELÁEZ, Antonio (2022). “Digital citizenship and Generation Alpha: new challenges for socio-educational intervention in children and adolescents”. Special Issue. *Realia. Research in Education and Learning Innovation Archives*, n.º 28 DOI: 10.7203/28.23001

La cocreació digital: el Projecte H2020 SoCaTeL

Blanca Deusdad Ayala
Universitat Rovira i Virgili
blanca.deusdad@urv.cat

Resum: El creixent envelliment de la població mundial, en especial a les democràcies occidentals, junt amb l'acceleració de les transicions demogràfiques arreu del món, s'ha produït gràcies als avenços mèdics i a la qualitat de vida en els països occidentals, que han comportat un guany en longevitat, però també han anat acompanyats d'un retrocés en les taxes de natalitat. D'aquest context se'n desprèn un increment de les necessitats de cura ("la crisi de la cura"), que, juntament amb el retrocés dels estats de benestar, planteja la necessitat de la participació de tota la ciutadania en processos de cocreació, presencial o en línia (cocreació digital), per elaborar i implementar serveis de cura per a les persones grans i dependents. L'article presenta l'elaboració de la plataforma SoCaTel per a la cocreació digital en el marc del projecte SoCaTel (*A multi-stakeholders co-creation platform for better access to long-term care services*) (2017-21, H2020 No. GA 769975), i exposa com s'ha dut a terme aquest procés de cocreació en línia, el seu valor afegit i la utilitat en un context de pandèmia com una manera ràpida de donar resposta a gran escala a les necessitats reals, i amb la participació de tots els agents implicats, sense haver de reunir-se presencialment, per afavorir l'envelliment a la pròpia llar i l'accessibilitat. El projecte també s'ha copiat amb dos projectes *twinning* en altres parts d'Europa (Itàlia i la República Txeca).

Paraules clau: Cocreació digital; cocreació; envelliment; gent gran; cura; COVID-19

DIGITAL CO-CREATION: THE PROJECT H2O2O SoCaTEL

Abstract: The population is ageing worldwide, with accelerating demographic transitions across the globe and in particular in Western democracies. Thanks to medical advances and improved quality of life, longevity has increased, along with declining birth rates. As a consequence, there is an increase in care needs (“the care crisis”) along with retrenchments in welfare states. This scenario calls for the need for citizen engagement in the co-creation of long-term care services, whether face-to-face or online. The aim of this article is to present the SoCaTel project and its main results: The SoCaTel platform OS for digital co-creation, showing how this online co-creation process is carried out; its added value and usefulness in a pandemic context as a quick way to respond on a large scale to real needs, and with the participation of all stakeholders, without the need to meet face-to-face, fostering ageing-in-place and accessibility. The project has also been replicated with two twinning projects in other parts of Europe.

Keyword: Digital co-creation; co-creation; ageing; older adults; eldercare, COVID-19

1. Introducció

La Unió Europea ha assenyalat, com a reptes del mil·lenni, el canvi demogràfic, conjuntament amb el canvi climàtic, la seguretat alimentària i les migracions. Aquests reptes s'expliciten en els 17 objectius de sostenibilitat 2030 (*Sustainable Development Goals*) (EC, 2019a). El projecte de cocreació digital que presentem, SoCaTel, finançat per la CE, s'emmarca en un dels reptes que té Europa com a societat: l'envelliment de la població i el fet d'esdevenir societats inclusives amb les persones menys afavorides i amb més necessitats.

El projecte de recerca “SoCaTel: una plataforma de cocreació amb la participació tots els agents de cura per cocrear serveis de cura de llarga durada” (SoCaTel. *A multi-stakeholders co-creation platform for better access to long-term care services* [2017-21] —H2020 No. GA 769975, vegeu www.socatel.eu—), ha tingut com a objectiu adreçar ambdós reptes: un, donar resposta a la creació de serveis de cures de llarga durada per respondre amb rapidesa a les necessitats socials de cura creixents a les societats europees i per extensió a d'altres continents; i l'altre, fer-ho amb la participació de tota la ciutadania, alhora que s'ha creat o reforçat la comunitat. El mecanisme per dur-ho a terme ha estat l'elaboració d'una

plataforma de programari lliure (*open source*) per facilitar la cocreació en línia (*on-line*).

L'Agenda 2030 de Nacions Unides per al Desenvolupament Sostenible planteja millorar la salut i el benestar en totes les edats i disminuir la pobresa també en tots els grups d'edat (UN, 2015). Amb tot, trobem poc èmfasi i compromís en els problemes específics que afecten les persones grans, com a conseqüència del canvi demogràfic, com és l'augment de les necessitats de cura i l'aïllament i la soledat. Això que afecta en aquests moments els països rics occidentals afectarà també en les properes dècades tot el planeta. En part, perquè l'augment de l'envelliment de la població s'està produint en els altres continents d'una manera més ràpida que a Europa. Cap al 2050, es preveu que la població major de 65 anys serà superior al 15 %; no només a Europa, Amèrica del Nord o Àsia, sinó també a Llatinoamèrica i al nord d'Àfrica (UN, 2019). Com a conseqüència de l'augment de la longevitat, i el descens de la fertilitat i l'emigració en alguns països, la població major de 65 anys, i sobretot major de 80 anys, augmentarà en les properes dècades i fins a la fi del segle (Mcdaniel i Zimmer, 2013).

El creixent envelliment de la població mundial té una especial incidència a Europa, conegut com el "continent més envellit" del món (UN, 2019). Un dels darrers informes europeus d'envelliment estima que fins al 2060 les persones envellides a partir de 65 anys arribaran al 28% de la població, enfront del 18% actual (EC, 2018a). Aquestes previsions comporten molts reptes per al sistema de benestar social i financer europeus. Si bé l'accés a les cures de llarga durada per a poblacions de més edat és un dels beneficis socials dels quals Europa s'enorgulleix, l'accés a aquests recursos no és òptim i és dispar segons els països. Segons els diferents models d'estat de benestar, seguint la tipologia clàssica d'Esping Andersen (1990), hi ha els països que segueixen models més familiaristes que institucionals i descomodificats, i d'altres que han estat els darrers a adoptar el model d'estat de benestar, com els països del sud d'Europa (Portugal, Espanya, Grècia i en certa mesura Itàlia) i els països de l'est d'Europa amb sistemes polítics i socials provinents de sistemes postcomunistes.

La greu crisi econòmica i financera del 2008 va afectar la provisió de serveis de cures de llarga durada i va tenir pes en les famílies. Més recentment hem tingut les dramàtiques conseqüències de la pandèmia

de COVID-19, que ha posat en evidència la precarietat dels sistemes de benestar i en especial dels serveis d'atenció i cura a les persones grans i de les persones amb discapacitat. Espanya, amb la implementació de la LAPAD¹ el 2007, s'havia esforçat per posar-se al dia a proporcionar més serveis i recursos dirigits al benestar de les persones grans, posant la mirada cap als sistemes universalistes de benestar dels països nòrdics i centreeuropeus (Deusdad, Pace i Anttonen, 2016a), ascens cap a la provisió de serveis de cura que es va veure estroncat amb aquesta primera crisi econòmica del 2008 i en els anys posteriors (León, 2014; León, Pavolini i Rostgaard, 2014).

Així doncs, els estudis en aquest àmbit van posar de manifest que la crisi econòmica de 2008 havia comportat una tendència cap a la refamiliarització de la cura a tot Europa, i més recentment la COVID-19 també ha reforçat aquesta tendència, fruit de la reducció en despesa pública (el PIB no es va incrementar del 1,2%) des del 2008, i les retallades en benestar es van fer notar a tot Europa des del 2011 (Martinelli, Anttonen & Maetze, 2017), sobretot amb les dramàtiques conseqüències de la COVID-19 a les residències de gent gran a Espanya i al sud d'Europa (Deusdad, 2020). Si bé és cert que els països nòrdics van patir menys els efectes de la crisi, exceptuant-ne Islàndia, els processos de mercantilització i privatització de la cura i de l'empobriment de les famílies per poder fer-hi front, sembla que són una tendència creixent a Europa (Deusdad, Pace i Anttonen, 2016a; Martinelli, Anttonen i Mätzke, 2017) que ha augmentat durant i després de la COVID-19.

Paral·lelament a aquesta escassetat de recursos en l'àmbit social, trobem un desenvolupament digital baix dels serveis socials i de cura a Europa (Deusdad i Riccò, 2018; Lolich, Riccò, Deusdad i Timonen, 2019). Els sistemes d'informatització i digitalització estan més avançats en l'àmbit de la salut, com en el cas de Catalunya amb el programa Història Clínica Compartida (HC3), en què els professionals poden consultar totes les dades, tot i que hi ha un nivell d'interoperabilitat baix en el sector públic. També de cara a l'ús i el contacte entre professionals i pacients, es disposa del programa La Meva Salut i l'eConsulta (Lolich *et al.*, 2019; Marimon-Suñol *et al.*, 2010). En canvi, en l'àmbit dels serveis socials, hi ha una manca de programes homogenis en tot el territori.

1. Acrònim per referir-se a la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de la promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.

Amb tot, també s'adrecen esforços importants en aquest àmbit, com és la implementació a tot el territori del programa Hèstia, per professionals i els seus casos, liderat ara com ara per l'Administració Oberta de Catalunya (AOC).

Els principis ja destacats en la Declaració de Tallin en govern digital (EC, 2017) tals com el lliurament tan sols d'un cop de les dades personals (“només una vegada”) i la finestreta única; la digitalització per defecte, amb la garantia de ser inclusiva i accessible; el fet de posar l'usuari al centre, i la interoperabilitat per defecte, queden encara molt lluny d'aplicar-se als sistemes de serveis socials europeus, tot i la posterior Declaració de Berlín de societat i govern digital (2020). I no cal dir la superació de les diferències estatals per tendir a una digitalització homogènia més enllà de les mateixes fronteres. Els estudis de la Comissió Europea en digitalització (EC, 2018b) situen els quatre països europeus líders en digitalització (Dinamarca, Finlàndia, Suècia i Països Baixos) en segon lloc en el rànquing mundial després tan sols de Corea. Tanmateix, Europa-28 també és diversa pel que fa al grau de digitalització, ja que se situa després d' Austràlia, Canadà, EUA i Nova Zelanda. Pel que fa a la digitalització dels serveis públics, els capdavanters són Finlàndia, Estònia i Dinamarca. La CE ha agrupat els països europeus segons els nivells de digitalització assolits en els grups següents:

1. Excel·lent: els 9 països amb l'índex DESI² sobre nivell de digitalització més alt. Són: Dinamarca, Suècia, Finlàndia, Països Baixos, Luxemburg, Irlanda, Regne Unit, Bèlgica i Estònia.
2. Mitjà: Espanya, Àustria, Malta, Lituània, Alemanya, Eslovènia, Portugal, República Txeca, França i Letònia.
3. Baix: Eslovàquia, Xipre, Croàcia, Hongria, Polònia, Itàlia, Bulgària, Grècia i Romania.

A causa de les barreres, incloses les digitals, culturals, burocràtiques i geogràfiques, l'accés a aquests serveis socials, d'assistència i de cura, no és òptim. Els serveis són infrautilitzats malgrat la demanda aparentment més elevada. D'altra banda, la majoria de sistemes de serveis socials encara no han entrat plenament en l'era digital i adopten els avantatges que ofereixen tecnologies com ara les grans dades i les aplicacions

2. Es tracta d'una mesura utilitzada per la Comissió Europea per establir el grau de digitalització dels diversos països. *Digital Economy & Society Index*.

mòbils. Aquesta situació implica tots els grups d'interès directament o indirectament implicats i afectats pels serveis de cura, però especialment els usuaris de serveis i professionals de serveis socials. Des del punt de vista dels usuaris (ciutadans d'edat avançada, famílies i cuidadors professionals), molts sistemes de serveis socials a Europa semblen rígids, no transparents, de difícil accés, i generen una càrrega burocràtica al marge de la frustració.

Des del punt de vista dels professionals dels serveis socials, les poblacions necessitades no sempre són fàcils d'accedir i de comunicar-se, i la prestació de suport i acompanyament social continuat és encara difícil i, de vegades, gairebé impossible. La digitalització, transparència i accés a les dades socials es fa difícil per coordinar i treballar de forma integrada amb altres serveis, sobretot amb salut, en què tant la ciutadania com els professionals disposen de records digitalitzats que els faciliten la feina i poden accedir a la informació.

En termes de despesa governamental, mentre que, d'una banda, algunes prestacions no arriben a les poblacions destinatàries, d'altra banda es generen despeses addicionals a causa de processos burocràtics complexos i estrictes, a la qual cosa també cal sumar possibles errors. Per acabar, la implicació del sector privat en la resolució d'alguns d'aquests reptes pot ser clau, com ja es demostra en el creixement de l'anomenada economia de plata, adreçada al mercat de les persones grans durant els darrers anys, tot i la necessitat de garantir la possibilitat d'accés als serveis de tothom.

Iniciatives prèvies com els projectes europeus Interlinks, ENS4Care i Mopact (projectes FP7) han identificat clarament la necessitat que Europa assegurí que l'envelliment de la població pot esdevenir un valor per a la societat i per a l'economia. El fet de fomentar que els treballadors i les treballadores socials i els infermers i les infermeres treballin amb tecnologies de la salut, eSalut (*e-Health*) per millorar el benestar dels pacients. L'objectiu comú és promoure un enfocament assistencial integrat en el qual s'interconnectin els serveis sanitaris i els serveis socials i de cura i s'avanci cap a la digitalització sempre que suposi una millora per als pacients i les pràctiques professionals.

La cocreació representa una oportunitat per assolir aquests objectius, ja que permet a la ciutadania l'oportunitat d'expressar les seves necessitats i el dret a prendre les seves pròpies decisions sobre com els

agradaria viure. Tot i que les innovacions tecnològiques són una eina important per millorar la vida de la gent gran, no es poden imposar, i tampoc podem obviar l'existència de la bretxa digital. En un procés de cocreació, els ciutadans tenen més opció, control i flexibilitat en l'ús de solucions TIC, i formen part del procés de presa de decisions en el disseny i la seva implementació (Löffler, 2009b). En fer l'accés als sistemes d'atenció social a tot Europa més transparent, accessible i obert a la retroalimentació del públic, la transferibilitat i l'eficiència del sistema, en conjunt, poden millorar, així com la seva capacitat per atendre veritables necessitats. En l'article exposarem què és la cocreació digital i la seva utilitat i coneixerem com es va gestar el projecte europeu SoCaTel.

2. Com definim la cocreació? Com sorgeix?

La cocreació planteja la col·laboració entre coneixement expert, científic, professional i coneixement fruit de la pròpia experiència, de l'experiència viscuda, amb la finalitat de crear conjuntament valor i adaptar-nos a les necessitats reals de la ciutadania, alhora que promou la participació dels ciutadans i ciutadanes i la seva implicació en les polítiques públiques (Weernink i van Zaalen, 2018). La cocreació trenca possibles jerarquies i posa en un mateix nivell professionals i usuaris o ciutadans, científics i professionals. Tanmateix, aquests processos participatius, i la mateixa tècnica de la cocreació, no estan exempts de reptes, de manera que primer cal veure les experiències d'èxit en aquest àmbit.

La cocreació va sorgir en el món dels negocis. Primer es va aplicar al camp del màrqueting i de l'empresa com una forma de creació de valor nou i elaboració de nous productes. El pensament que tradicionalment era comú en els negocis era que les empreses determinaven el valor dels productes a partir de l'elecció que en feien els equips directius, les tècniques i el disseny de productes (de dalt cap a baix, *top-down*). Els consumidors establien la demanda a partir del que les empreses oferien.

En el postfordisme els béns homogenis en massa han deixat d'interessar i els productes són molt més personalitzats i individualitzats. Amb els processos de globalització, l'ús de les xarxes socials permet i potencia la participació de la ciutadania, la qual vol opinar i decidir sobre els serveis que necessita. Aquests processos s'han democratitzat i alhora s'ha intentat que siguin més cost/efectiu.

El cas de la cafetera Nespresso és el més conegut perquè veiem com s'ha aconseguit que el disseny faci que sigui una peça al voltant de la qual tothom s'agrupa. Es poden fer molts cafès al gust de tothom: diferents sabors, llargàries o combinacions. Aquests processos de personalització, individualització i de posada en valor els representen molt bé els productes cocreats. L'empresa Lego el 2004 va patir una crisi important i “es va salvar gràcies a la interacció amb els fans”, segons explica Poul Schou —vicepresident de la companyia— en una entrevista a *El País Semanal* del 16 de desembre de 2012: “Ara impliquem els fans, els adolescents, ells elaboren, construeixen, fotografien, entren en competició amb altres, s'enganxen i proposen noves joguines” (p. 5). També és significatiu el cas de Munich. Gràcies a la iniciativa Munich® MyWay, l'empresa catalana de calçat esportiu ofereix als usuaris la possibilitat de dissenyar les seves pròpies vambes, comprar-les i rebre-les al cap de pocs dies. Partint de la base d'un model blanc, neutre, s'hi poden afegir colors de manera personalitzada per disposar d'unes vambes “úniques al món”.

3. La cocreació en el sector dels serveis

La conceptualització de cocreació va anar a càrrec de Prahalad i Ramaswamy el 2004 i es va utilitzar per comercialitzar i implementar productes. El treball teòric, més en aquest camp, s'ha centrat en altres aspectes com: la perspectiva enfocada en el client, per mitjà del diàleg amb el client (Sawhney, Verona i Prandelli, 2005; Stern, 2011); un procés actiu i creatiu que genera valor (Roser *et al.*, 2009); més participació dels grups d'interès dins i fora de l'empresa o en qualsevol institució implicada que permeti productivitat, creativitat i reducció de costos i riscos (Benson, 2013; Ramaswamy i Gouillart, 2010). Una altra contribució de la cocreació és el valor augmentat gràcies a la innovació, també anomenat *cocreació per a la innovació*, que es genera mitjançant el diàleg i la col·laboració amb compromís col·laboratiu, el qual permet crear noves idees, serveis i productes (Kukkuru, 2011; Ostermann, Billings i Mollin, 2013).

La cocreació ha estat considerada fins i tot un “canvi de paradigma” perquè és una nova manera d'entendre el disseny de productes i serveis (Ramaswamy i Ozcan, 2014). Kuhn (1968) va inventar el concepte de *canvi de paradigma* científic en el seu famós llibre *The Structure of Scientific Revolutions* (1962). Avui dia, es banalitza l'ús excessiu que es fa

del terme de Kuhn (1968/2010). No obstant això, la noció de canvi de paradigma és útil per il·lustrar un nou enfocament en el disseny de productes i serveis i emfasitzar-hi, que involucra clients i usuaris finals des del principi. La cocreació reuneix coneixements experts (de professionals i científics) amb saviesa de coneixement teòric i empíric (de clients i usuaris finals) amb l'objectiu de crear valor i innovar. La cocreació assoleix aquests objectius mitjançant un enfocament que atén les necessitats i desitjos reals dels ciutadans i ciutadanes.

Com que no s'havia teoritzat prou en aquest camp, Vorbach *et al.* (2016) van dissenyar un model (Square Co-creation) per vincular millor la teoria amb la pràctica, en què s'han identificat quatre fases clares en el procés de cocreació: preparació, planificació, acció i avaluació. Tot i això, un dels problemes principals de la investigació en cocreació és com classificar i analitzar les dades generades, més que no pas el mateix procés.

Hi ha experiències molt conegudes en disseny de cocreació relacionades amb els serveis i les comunitats sanitàries, i s'han utilitzat processos com a estratègies de màrqueting, com ara "l'experiència de marca", en què gràcies al disseny i la manera de lliurar els productes, els clients accepten millor un producte (Brakus, Schmitt i Zarantonello, 2009). Segons Smith i Otto (2014), el disseny ofereix una forma de coneixement que incorpora tant anàlisi com desenvolupament durant el procés de generació de serveis públics. Un enfocament de baix cap a dalt facilita aquest procés. No obstant això, les investigacions recents sobre codisseny de serveis públics han constatat que els projectes de codisseny continuen sent un mecanisme imposat amb un impacte baix en la indústria i que la cocreació es basa massa en individus compromesos en comptes dels resultats del procés (Pirinen, 2016).

El discurs de la cocreació ha tingut una presència important en sectors com l'energia, el desenvolupament humà i els serveis d'atenció (Nederhand i Van Meerkerk, 2018). Al mateix temps, els estats del benestar canvien d'un model basat en la solidaritat col·lectiva a un de basat en la responsabilitat individual (SCP, 2005; Van Oorschot, 2006), en què situen els pacients i la ciutadania en el centre del sistema. La cocreació en serveis públics se centra en tot el procés, inclosa la coidentificació del problema o la necessitat, per posar-la en l'agenda pública, codissenyar una solució amb totes les parts interessades i complementar i coavaluar el servei cocreat.

Anterior al terme cocreació trobem el concepte de *coproducció*, el qual va ser utilitzat per Elinor Ostrom a la Universitat d'Indiana durant els anys setanta per definir la participació dels ciutadans corrents en la producció de serveis públics, tot i que el concepte té un matís lleugerament diferent a Europa i Amèrica del Nord (Pestoff, 2012). La coproducció difereix de la cocreació, ja que la coproducció només implica els grups d'interès i els usuaris finals en la implementació, mentre que la cocreació també els inclou en la coideació i el codisseny (Bradsen, Steen i Verschuere, 2018; Voorberg, Bekkers i Tummers, 2015a).

La cocreació es divideix en dues categories: *cocreació central*, que es refereix a serveis centrals, i *cocreació complementària*, que fa referència a serveis complementaris (Bradsen Steen i Verschuere, 2018). Entre els exemples de cocreació complementària s'inclouen activitats extra per a pacients, com ara un grup d'autoajuda, o activitats extraescolars per als estudiants.

El valor afegit de la cocreació és que inclou tota mena d'actors, els tracta com a contribuents igualment valuosos i anima la ciutadania a utilitzar la seva pròpia agència i experiència per millorar els serveis. La clau és passar de concepcions lineals i de producció, de la "coproducció" focalitzada en la producció a la "cocreació de valor", que a més a més és dinàmica (Osborne, 2018). En participar en la cocreació, les persones es converteixen en "ciutadans assertius" (Griffiths *et al.*, 2009: 72-3), habilitats per contribuir a la prestació de serveis. La cocreació es considera sobretot un mecanisme relacional per facilitar la col·laboració entre ciutadans (Horne i Shirley, 2009; Parker i Heapy, 2006; Boyle, 2004; Needham i Carr, 2009; Löffler, 2009b).

El compromís en la cocreació també significa mobilitzar els ciutadans com a voluntaris (Löffler, 2009b), cosa que al seu torn millora la prestació de serveis públics, particularment en sectors com la cura i l'atenció, en què la demanda augmenta enormement a causa del canvi demogràfic. A Europa i altres societats occidentals, amb l'entrada de les dones al mercat de treball i l'augment en mobilitat professional dels fills i filles, que eren les persones que tradicionalment es feien càrrec de les persones grans, ens trobem davant la necessitat que tota la comunitat s'ha de dedicar cada cop més a l'atenció i cura.

La cocreació és una pràctica rendible que utilitza el capital social d'una comunitat (Voorberg *et al.*, 2015b). Veiem que els països en des-

envolupament també empren la cocreació. Per exemple, al Níger i Ghana, alguns hospitals utilitzen la cocreació per implicar com a voluntaris professionals de la salut a l'atur. Els voluntaris, a la vegada, esperen que aquesta col·laboració finalment els ajudi a aconseguir amb el temps un treball remunerat en aquests hospitals (Mangai, Vries i Kruijff, 2018). Aquesta forma de cocreació pot suscitar dilemes ètics. És, tanmateix, una estratègia important que poden emprar les persones davant d'una escassetat de recursos extrema.

Com s'ha comentat anteriorment, la cocreació trenca amb les jerarquies tradicionals i tracta tots els participants com a iguals, operant des del supòsit que tant els professionals com la ciutadania tenen coneixements i habilitats importants. La cocreació democratitza els serveis socials de manera deliberativa i consensuada. Tot i això, implicar els ciutadans en la cocreació pot ser un repte, encara. Carola van Eijk i Mila Gascó (2018) han identificat diverses condicions que afavoreixen la participació dels ciutadans en els processos de cocreació:

- Una societat cívica amb importants xarxes socials i associacions.
- Una metodologia senzilla de cocreació.
- L'interès dels ciutadans pel tema o servei que cal crear.
- El compromís dels responsables polítics i els governs.
- Centrat en la diversió, l'impacte i el consens, més que en les recompenses materials per la participació.

El tipus d'organització afecta molt la capacitat de participació. Les organitzacions més grans i amb estructures més jerarquitzades són més reticents a implementar la cocreació, mentre que les organitzacions més petites sovint són més obertes a innovar pel que fa a la cocreació. Els polítics poden fomentar o la cocreació o posar-hi traves; en alguns casos són font d'inspiració, mentre que en d'altres actuen com a barreres i limiten les solucions imaginatives que es desprenen del procés de cocreació (Benjamin i Brudney, 2018).

Si bé la cocreació en el context dels serveis públics continua sent un enfocament emergent, hi ha hagut iniciatives passades, a part dels projectes europeus H2020, que apliquen la cocreació en l'àmbit de l'administració electrònica. Per exemple, la convocatòria de propostes de l'INSO va seleccionar 9 projectes per finançar-se amb el tema "INSO-

1-2015 - Govern obert habilitat per a les TIC". D'aquests, un projecte titulat Mobile-Age se centrava específicament en el desenvolupament d'aplicacions mòbils que obren l'administració electrònica a persones grans. La teoria SCOT per donar suport a la participació dels ciutadans en la presa de decisions de l'administració electrònica també s'ha ampliat, perquè que aquests processos han de millorar en molts països com a procés democràtic i deliberatiu (Abdulraheem *et al.*, 2012).

La cocreació de serveis públics a Europa és present principalment en els sectors del màrqueting, educació, salut i polítiques. En aquest sentit, SoCaTel es troba al límit entre un sector de polítiques en què ja s'ha introduït la cocreació (assistència sanitària) i un en què la cocreació continua sent un enfocament emergent (serveis socials). És important, a causa dels diferents marcs legals, provar i comparar l'impacte de la cocreació en els serveis de cures de llarga durada, en els serveis socials i en les diverses configuracions polítiques d'Europa.

Tanmateix, paradoxalment, un altre dels reptes principals de la cocreació és la inclusivitat. La majoria de participants en cocreació són de classe mitjana altament educada (Bovaird *et al.*, 2015). És encara un repte implicar grups més marginals i vulnerables en la cocreació, com ho és implementar-lo en cures de llarga durada (SCIE, 2015). Amb aquesta finalitat, SoCaTel ha inclòs, en les sessions de cocreació, participants de grups vulnerables, com ara persones grans i persones amb discapacitat (que han estat i poden estar acompanyades i ajudades per un amic, quan sigui necessari).

En el projecte europeu LIPSE (Voorberg *et al.*, 2015b) la cocreació es va plantejar sense problemes en llocs on els funcionaris públics tenien una actitud positiva cap a la participació ciutadana. En altres casos, l'obstacle principal va ser la creença, o millor dit prejudici, entre els funcionaris públics que els ciutadans no tenen prou capacitat per donar forma a serveis públics o prestar-los. Una altra barrera que vam trobar va ser que la manca de suport financer a llarg termini era sovint la càrrega més gran per a la supervivència o sostenibilitat d'aquestes iniciatives de cocreació. Un altre element que cal destacar és que la participació política per mitjà dels tècnics de polítiques públiques pot actuar tant com a element conductor, és a dir, la iniciativa pot guanyar més notorietat, però també com a barrera, és a dir, evidenciant les dificultats de la viabilitat de les iniciatives i frenant la innovació.

Un altre element que plantejava dubtes durant el desenvolupament del projecte LIPSE va ser la presa de decisions de creació de serveis mitjançant els processos de cocreació. La majoria d'iniciatives de cocreació que es van revisar anaven generalment dirigides a un grup de ciutadans i ciutadanes de classe mitjana, relativament ben educats, que, tot i no ser *per se* un element negatiu o exclouent, plantejaven preguntes sobre la representativitat de tots els grups socials i el seu impacte en l'equitat en la prestació de serveis públics.

SoCaTel se centra a proporcionar una plataforma escalable de cocreació. Crea un entorn atractiu, que facilita no només la implicació de diverses parts interessades, sinó que també és més innovador. També cal sistematitzar i integrar la informació proporcionada, per arribar a un resultat clar i inclusiu. Al mateix temps, el projecte crea un producte final de servei adaptat i acceptat que segueix els estàndards europeus actuals i mira el futur per definir i ampliar nous estàndards a la UE.

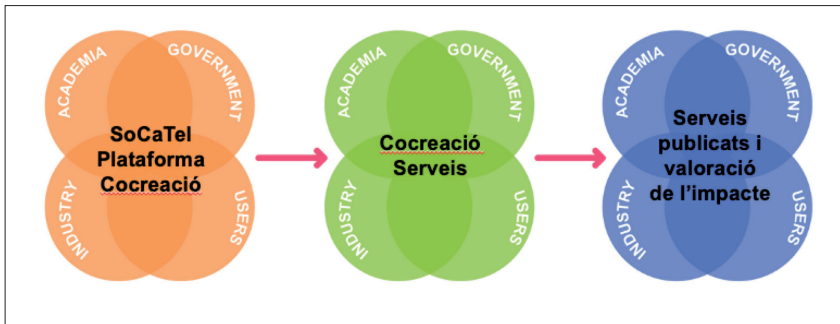
4. El projecte SoCaTel i la cocreació digital

SoCaTel és un projecte centrat en la cocreació de serveis en el context de les persones grans a Europa. Per arribar a la cocreació digital, s'ha dut a terme una recerca interdisciplinària entre tecnòlegs, científics socials i professionals treballadors i treballadores socials, sobre com generar una plataforma per cocrear en línia serveis de cura en el marc del projecte europeu SoCaTel i en el programa Horitzó 2020 de la Comissió Europea (CE). La CE ha finançat recerca, concretament el programa marc vigent en aquell moment, Horitzó 2020, per fer una recerca aplicada que innovi, sigui disruptiva i tingui un impacte econòmic i social, on hi hagi una transferència del "laboratori" al mercat, és a dir, de la recerca al mercat.

SoCaTel ha proposat un enfocament que s'ajusti a les necessitats de les poblacions envellides en creixement a Europa —i a les respectives autoritats públiques— per millorar en general l'accessibilitat, la resposta més ràpida a les situacions de crisi de la cura, l'eficiència, la transparència i la transferibilitat dels serveis socials i d'atenció, seguint un model d'atenció integrada.

La plataforma de cocreació SoCaTel i els serveis de cura cocreats amb la plataforma es van cocrear des de zero i es van provar a 4 països europeus representatius de diferents models d'estat de benestar i d'aten-

ció social, seguint la tipologia clàssica Esping-Andersen (1990): Finlàndia, Irlanda, Catalunya i Hongria.



El projecte ha constatat de tres etapes principals, que incorporen plenament l'enfocament que es reflecteix en la figura 1:

- 1) El disseny i la creació d'una plataforma de cocreació digital mitjançant un conjunt de tallers de cocreació.
- 2) La cocreació de serveis públics en els àmbits dels serveis de cures de llarga durada, amb l'organització de hackatons en què participen emprenedors i innovadors. Per mitjà de la plataforma SoCaTel es poden cocrear serveis de cura adaptats a les necessitats reals de la ciutadania.
- 3) Els serveis digitals cocreats a la plataforma a la vegada tenen impacte en el context en què han estat creats o fins i tot poden ser escalabres.

La implementació del projecte ha anat acompanyada d'un conjunt d'activitats de recerca, com ara el compliment dels requisits ètics, seguint la normativa de la UE; la gestió del projecte; la comunicació i disseminació de resultats, i l'explotació de la plataforma SoCaTel.

Els resultats del projecte han estat: 1) la cocreació des de zero d'una plataforma de cocreació de codi obert adaptada a les necessitats i preferències dels principals grups d'interès implicats en les cures a llarg termini; 2) un conjunt de nous serveis d'atenció i cures de llarg termini, cocreats seguint l'enfocament quàdruple hèlix (QH) (Carayannis i Campbell, 2009) i utilitzant la plataforma SoCaTel, i 3) un conjunt de bones pràctiques i metodologies per promoure la transferibilitat, escalabilitat i re-

plicabilitat dels resultats de SoCaTel i donar-hi suport, mantenint-ne els valors bàsics. Per assegurar el seu impacte durador, les universitats del consorci de SoCaTel van crear un curs obert en línia i massiu (*Massive Open Online Course*) vinculat a l'educació superior per formar treballadors socials i responsables polítics en cocreació.

4.1 L'equip de SoCaTel

El projecte SoCaTel ha estat liderat per la Universitat Rovira i Virgili de Tarragona (URV). Hi han participat tretze socis d'arreu d'Europa, entre els quals hi ha universitats, administracions públiques, empreses i entitats, com es pot veure en la taula 1:

Soci	Nom	Ciutat/País	URL
1	Universitat Rovira i Virgili	Tarragona (Espanya)	www.urv.cat
2	Stichting Fontys	Eindhoven (Països Baixos)	www.fontys.nl
3	Universitat de Tampere	Tampere (Finlàndia)	www.uta.fi
4	Gál Ferenc College	Szeged (Hongria)	www.gff-szeged.hu
5	Universitat de Dublín Trinity College	Dublín (Irlanda)	www.tcd.ie
6	Blau Advisors Strategic Partners, SL	l'Espluga de Francolí (Espanya)	www.blauadvisors.com
7	CYRIC. Cyprus Research and Innovation Center LTD	Nicòsia (Xipre)	www.cneric.eu
8	Ajuntament de Vilanova i la Geltrú	Vilanova i la Geltrú (Espanya)	www.vilanova.cat
9	Tampereen Kaupunki	Tampere (Finlàndia)	www.tampere.fi
10	Health Service Executive HSE	Naas (Irlanda)	www.hse.ie
11	Funka Nu AB	Estocolm (Suècia)	www.funka.com
12	Ozwillo	Valauri (França)	www.ozwillo.org
13	Everis Spain, SL	Madrid (Espanya)	www.everis.com

Un equip internacional i interdisciplinari d'universitats, serveis socials i empreses amb les diverses tradicions de treball, i trajectòries disciplinàries i professionals, han constituït un equip multicultural europeu de 8 països, i han implementat el projecte a quatre estudis de cas a Europa (Finlàndia, Irlanda, Catalunya i Hongria), on s'ha fet recerca sobre l'ús de les noves tecnologies en la cura i s'ha cocreat i provat la plataforma SoCaTel. Cal destacar la rellevància de la participació dels serveis socials municipals com a socis, amb tot l'esforç que la participació en recerques finançades per la CE ha comportat, però alhora també ha suposat, per als serveis socials i entitats del Tercer Sector d'aquests països, molt coneixement i innovació. De fet, pel que fa als serveis socials de Vilanova i la Geltrú, com a impacte del projecte s'ha creat un departament d'innovació per continuar amb la recerca per i des dels serveis socials.

4.2 Quina metodologia hem seguit?

SoCaTel utilitza metodologies de diferents disciplines, això fa que un dels reptes i alhora de les riqueses del projecte sigui el treball interdisciplinari. El desenvolupament tecnològic es fa a partir d'un procés de cocreació, alhora que la identificació de necessitats de cura i de tots els agents implicats es du a terme des de les ciències socials, amb la finalitat de crear una plataforma digital que faciliti els processos de cocreació de serveis per a les cures de llarga durada en línia.

El procés de cocreació de SoCaTel segueix l'enfocament de QH, en què participen grups d'investigació, indústria, govern i societat. SoCaTel defineix la cocreació com:

Un procés de col·laboració entre grups d'interès, els quals aporten coneixement empíric (vivencial) i/o expertesa professional, per tal de generar coneixement i desenvolupar serveis públics digitals adaptats a les necessitats tant de la població envellida com dels proveïdors d'aquests serveis a nivell local i regional, tant d'institucions públiques, privades o ONGs. Entitats que proporcionen serveis a la gent gran i que volen col·laborar amb elles per crear solucions que millorin la prestació del servei. (*Manual de cocreació SoCaTel, WP1*)

Com hem exposat, la recerca es va dur a terme en *4 països de la Unió Europea representatius de diferents estats de benestar*, seguint la tipologia clàssica d'Esping-Andersen (1990). Concretament, els països participants en la recerca han estat: Finlàndia, amb un model nòrdic; Irlanda, amb un

model familiarista anglosaxó; Catalunya, amb un model de l'Europa del sud, i Hongria com a país postcomunista amb un model centreeuropeu. Els grups d'interès participants en el projecte han estat els usuaris dels serveis de cura, els familiars i proveïdors de cura informal, els professionals dels serveis, els gestors, responsables polítics, investigadors i tecnòlegs.

Les diferents tècniques de recerca que es van implementar en cada un dels estudis de cas en què es va cocrear la plataforma i es van provar van ser: 1) grups focals amb la participació de tots els agents implicats, des de persones grans, cuidadors, professionals de la salut i treballadors socials sobre la digitalització dels serveis de cura i la possibilitat de crear serveis digitals; 2) dos tallers de cocreació presencials en cada un dels països: un sobre serveis de cura i l'altre per cocrear la plataforma digital a partir del primer esbós elaborat de forma interdisciplinària en l'equip del consorci i a partir del resultat dels grups de treball; 3) grups de discussió en cada un dels estudis de cas per recollir opinions sobre els primers dissenys de la interfície de la plataforma per poder millorar-la.

4) Les proves de la plataforma SoCaTel en cadascun dels estudis de cas es van organitzar en la primera cocreació en línia o cocreació digital en cadascun dels països, però tot i que els participants ho feien en línia, ho feien tots des d'una sala en els països respectius. La selecció de participants es va fer seguint la QH. Als participants se'ls van passar diversos documents qüestionari sobre la comprensió de la plataforma, el flux en la seva utilització i un dietari per anar apuntant l'ús que es feia de la plataforma en els deu dies següents. També hi va haver un observador en cada sessió, que va fer un informe qualitatiu de com havia anat.

5) Fora de la plataforma, i a partir de les necessitats i serveis cocreats, es van dur a terme 5 hackatons (Finlàndia, Irlanda, Espanya, Hongria i Països Baixos), un en cadascun dels països on es va fer la prova, i a més a més als Països Baixos. Els hackatons que es van organitzar van consistir en una marató informàtica en què els equips participants, informàtics, van fer un prototip de digitalització de serveis a partir dels resultats de la cocreació amb la plataforma digital en cadascun dels pilots. La URV vam organitzar el hackató al laboratori viu d'Everis a Barcelona. Els participants van estar assistits per estudiants de treball social pel que fa als temes més específics de cura, i el hackató va durar dos dies. Un jurat interdisciplinari va donar el premi al millor prototip

de digitalització d'un servei en cada un dels hackatons, els quals després es van desenvolupar.

La COVID-19 va dificultar l'aplicabilitat dels serveis de cura digitals dissenyats. Pel que fa a Catalunya, el servei consistia en una app per afavorir la participació social, i en la comunitat de les persones grans consistia en tres funcions: *a*) un geolocalitzador d'activitats socials al barri o poble; *b*) un servei de voluntaris per poder contactar-hi i acompanyar la persona, i *c*) un servei de transport adaptat per als desplaçaments, el qual, a causa del confinament en plena primera onada de la pandèmia, no es va poder provar.

No obstant això, cal subratllar que en el context de la COVID-19, la cocreació digital va esdevenir una activitat necessària, ja que va permetre posar en contacte els diversos agents de cura quan presencialment no podien trobar-se. Això va fer que es duguessin a terme un parell més de sessions de cocreació digital, que van donar com a resultat la remodelació d'un servei de compra en línia local adaptat a les necessitats de les persones grans i la possibilitat de cocrear serveis ràpidament adaptats a les noves necessitats. Per exemple, es va detectar que havien proliferat apps — i n'hi havia molta oferta— per poder fer exercici des de casa, però no hi havia cap app específica per fer exercici per a les persones grans des de casa, i aquesta va ser una de les propostes que van arribar dels participants de l'Argentina.

4.3 La cocreació digital en la plataforma SoCaTel

La plataforma SoCaTel és un plataforma de codi obert accessible per ser instal·lada amb Github (licència: APACHE 2.0 - github.com/SoCaTel. Vegeu: <<https://www.socatel.eu/wp-content/uploads/2021/07/SOCATEL-CAT.pdf>>).

La cocreació digital que es proposa des de la plataforma SoCaTel consisteix a sistematitzar en línia tot el procés: des de la coideació, co-definició, el codisseny del servei, el codesenvolupament fins a la convalidació. El procés és liderat per un facilitador, que ajuda en la participació d'usuaris, i en l'èxit del procés, *que de la participació es passi a la materialització de la cocreació del servei. És preferible que el facilitador sigui un agent social, com pot ser un treballador o treballadora social o educador o educadora social que conegui el territori i que pugui trobar sinergies de complicitat.*

El procés de cocreació digital es desglossa en els passos següents, tots a la plataforma:

- Pas 0: Exploració - Visió general dels serveis existents. Els usuaris poden explorar les cocreacions que es duen a terme. La base de coneixements de la plataforma permet accedir als serveis de la zona on es fa la cocreació (municipi, regió, estat o UE), sempre que prèviament s'hagi nodrit a partir de dades obertes i dades incorporades manualment de les persones que han instal·lat la plataforma i d'informació dels mateixos participants.
- Pas 1: Coideació. Creació de temes de debat en línia i aportació d'idees sobre com es poden resoldre els problemes esmentats. Diverses parts interessades hi contribueixen comentant les necessitats no satisfetes (accés insuficient a la informació, manca de comunicació amb altres professionals/cuidadors familiars, dificultats en l'organització de la prestació de serveis i en la vida quotidiana dels adults grans).
- Pas 2: Codefinició. Revisió conjunta de la idea o idees de servei seleccionades per definir-ne la utilitat i les possibles barreres perquè sigui viable.
- Pas 3: Codisseny. Generació del model de negoci, inspirat en Value Proposition Canvas. Es formulen preguntes específiques i genèriques per definir el tipus de servei necessari, els clients potencials, els canals de prestació, el preu que s'ha de pagar i que s'ha d'oferir. Aquí es genera la viabilitat comercial del servei i la forma de finançament plenament públic, publicoprivat o pagat íntegrament pels usuaris.
- Pas 4: Codesenvolupament. El facilitador des de la plataforma convida o cerca un nou proveïdor de serveis o un emprenedor que pugui estar interessat en el servei. En el supòsit que hi hagi més d'una persona interessada hi pot haver una primera fase de selecció de les diferents maquetes del servei, si no, directament és el proveïdor o emprenedor interessat qui puja una maqueta del servei i es recullen els comentaris dels usuaris sobre la solució o demostració oferta i, un cop acabada aquesta fase, es passa a l'elaboració digital del servei.

- Pas 5: Covalidació del servei (app, aplicació web o similar). Quan ja està disponible i els participants el poden provar, es recullen els darrers comentaris dels usuaris i agents implicats sobre la possible disfuncionalitat i les millores necessàries d'algun element.

4.4 El valor afegit de la cocreació i la cocreació digital de SoCaTel: l'impacte social

La cocreació digital de la plataforma SoCaTel fomenta la conscienciació de la població sobre les problemàtiques socials, permet compartir diferents òptiques i punts de vista i involucrar la ciutadania en la participació i disseny de serveis. Un altre element rellevant és que els agents implicats expressen la seva opinió i situació i permet crear serveis adreçats a les necessitats reals de la ciutadania de forma més cost/eficient. De la cocreació digital alhora se'n deriva un element no previst que permet crear comunitat i compartir experiències en línia de manera accessible per a tothom des de la pròpia llar i és una eina sostenible.

Pel que fa a l'impacte de la plataforma SoCaTel i del projecte en si mateix, cal destacar que és una eina escalable, que es pot cocrear globalment i hi poden accedir participants d'arreu. A més a més és reproducible en altres contextos a Europa i més enllà de les fronteres d'Europa. La plataforma es pot adoptar plenament en altres contextos, tenint en compte la diversitat de sistemes de benestar europeus i fins i tot a altres parts del món.

El projecte s'ha copiat en dos projectes *twinning*: el projecte URV-ISRAA SoCaTel Twinning, finançat per DigitalHealthEurope (CE), en què es va adoptar la plataforma SoCaTel a Trieste (Itàlia, 2020-2021. Vegeu: <https://www.socatel.eu/socatel-twinning-video/>). La segona rèplica de la plataforma es va dur a terme a la República Txeca en el *twinning* IN-4-AHA Twinning. SoCaTel Twinning URV-ICUK finançat per IN-4-AHA (CE) el 2021, en què es va covalidar amb la plataforma SoCaTel l'accessibilitat d'un servei de cura a la llar, per a les persones amb poca mobilitat. També es va incorporar al projecte PlatformUptake com una de les plataformes creades a Europa (Vegeu: <https://www.platformuptake.eu/platforms/socatel/>).

SoCaTel també va rebre el premi de l'impacte social de la recerca atorgat pel Consell Social de la Universitat Rovira i Virgili el 2021.

5. A tall de conclusió

La pandèmia per COVID-19 ha posat en evidència com el projecte SoCaTel s'ha avançat al seu temps, ja que la cocreació digital ha suposat una eina crucial per poder reunir-se els professionals i els usuaris en un context de confinament i poder plantejar mancances i necessitats emergents, per cocrear solucions adaptades a aquesta nova realitat o al deteriorament i mancances estructurals dels sistemes de benestar.

Les innovacions tecnològiques permeten a la ciutadania controlar més els proveïdors, ja que esdevenen participants de la presa de decisions (Löeffler, 2009). La participació dels pacients o usuaris d'un servei pot reduir els errors de diagnòstic, fer augmentar la seguretat i millorar l'atenció (Alford, 2009; Jo i Nabatchi, 2018; Needham, 2009). Els primers tallers de cocreació de SoCaTel van demostrar que tot tipus d'actors poden experimentar positivament la cocreació i que el compromís conjunt en la cocreació és fonamental. SoCaTel, amb la seva metodologia de cocreació en línia, permet una visió crítica i personalitzada de l'ús de les noves tecnologies, decidir quines solucions digitals volem i com les volem. A més a més, es pot cocrear en línia a gran escala i en qualsevol moment de manera accessible.

SoCaTel va més enllà dels mecanismes de coproducció (Aulton, 2015; Löffler, 2009a; Needham i Carr, 2009), ja que integra grups d'interès i ciutadans implicats en el procés de cocreació d'una solució TIC útil, factible i rendible gràcies a un procés participatiu des de la base fins a la cúspide (*enfocament de baix a dalt*). La cocreació pot considerar-se un procés necessari per ser fomentat sobretot en la pandèmia però també davant la crisi dels estats de benestar, car estalvia costos i promou la involucració de tota la ciutadania. Hi ha un impuls democràtic associat a la cocreació i un canvi en el disseny de serveis.

La ciutadania tenim el dret i l'oportunitat d'expressar les nostres necessitats i alhora prendre les nostres pròpies decisions sobre com ens agrada viure. Tot i que les innovacions tecnològiques són una eina important per millorar la prestació de serveis socials a les poblacions, les solucions tecnològiques no es poden imposar. Amb un procés de cocreació, la ciutadania tenim més opció, control i flexibilitat en l'ús d'aquestes solucions, per formar part del procés de presa de decisions en el disseny i la implementació de nous serveis.

6. Referències

- ABDULRAHEEM, M.H, AFFENDI, S., YUSOF, M., ROZAINI, W., i OSMAN, Sh. (2012). “SCOT Theory: Theory for Engaging the Citizen’s Self -Knowledge in the Decision Making of E-Government”. *Journal of Telecommunication, Electronic and Computer Engineering*, 8(10),177-82.
- ALFORD, J. (2009). *Engaging Public Sector Clients. From Service Delivery to Co-production*. Houndmills, Hamps and New York, NY: Palgrave Macmillan.
- AULTON, K. (2015). *Co-production and the design of community health and social care services for older people in Scotland*. (Paper to the International Research Society for Public Management conference). Birmingham: University of Birmingham.
- BENJAMIN, L., i BRUDNEY, J. (2018). “What do voluntary sector studies offer reseach on co-production”. Dins T. BRANDSEN, T. STEEN, i B. VERSCHUERE (Ed.), *Co-production and co-creation. Engaging citizens in public services* (p. 49–60). New York: Routledge.
- BOVAIRD, T, VAN RYZIN, G. G., LOEFFER, E., i PARRADO, S. (2015). “Activating Citizens to Participate in Collective Co-Production of Public Services”. *Journal of Social Policy*, 44 (1),1-33.
- BOYLE, G. (2004). “Facilitating choice and control for older people in long-term care”. *Health & Social Care in the Community*, 12(3), 212–220.
- BRAKUS, J., SCHMITT, B.H., i ZARANTONELLO, L. (2009). “Brand Experience: What Is It? How Is It Measured? Does It Affect Loyalty?” *Journal of Marketing*, 73(3).
- BRANDSEN, T., STEEN, T., i VERSCHUERE, B. (2018). “Co-Creation and Co-Production in Public Services. Urgent Issues in Practice and Research”. Dins T. BRANDSEN, T. STEEN, i B. VERSCHUERE (Ed.), *Co-production and co-creation. Engaging citizens in public services* (p. 3–8). New York: Routledge.
- CARAYANNIS, E. G., i CAMPBELL, D. F. J. (2009). ““Mode 3” and “Quadruple Helix”: Toward a 21st century fractal innovation ecosystem”. *International Journal of Technology Management*, 46(3–4), 201–234. <<https://doi.org/10.1504/ijtm.2009.023374>>

- DEUSDAD, B. PACE, Ch., i ANTTONEN, A. (Ed.) (2016a). "Introduction. Facing the challenges in the development of Long-term Care for older people in Europe in an economic crisis context". [Special Issue]. *Journal of Social Service Research* 42(2): 144-150.
- DEUSDAD, B., i RICCO, I. (2018). "Professional Stakeholders' Views of the Use of Digital Technologies in Spanish Long-Term Care". *Human Technology* 14(3), 382-403. Open Access, recuperat el 8 d'agost de 2019 de: <https://humantechnology.jyu.fi/archive/vol-14/issue-3/deusdad_ricco/@@display-file/fullPaper/Deusdad&Ricco%C3%B2_11Mar20.pdf>
- EUROPEAN COMMISSION (2017). *Ministerial Declaration on eGovernment- the Tallin Declaration*. Recuperat 12 d'octubre de 2019 de <<https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/ministerial-declaration-egovernment-tallinn-declaration>>
- EUROPEAN COMMISSION (2018a). *The 2018 Ageing Report*. Recuperat el 7 d'agost de 2019 de https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/economy-finance/ip065_en.pdf
- EUROPEAN COMMISSION (2019a). *Towards a Sustainable Europe*. Recuperat el 8 d'agost de 2019 des de <<https://ec.europa.eu/transparency/regdoc/rep/1/2019/EN/COM-2019-22-F1-EN-MAIN-PART-1.PDF>>
- EUROPEAN COMMISSION (2018b). DESI. Digital Economy & Society Index (2018). Recuperat el 4 d'octubre de 2019 des de <<https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/desi>>.
- ESPING-ANDERSEN, G. (1990). *Three Worlds of Welfare Capitalism*. Princeton: Princeton University Press.
- GRIFFITHS, F., CAVE, J., BOARDMAN, F., REN, J., PAWLIKOWSKA, T., BALL, R., i COHEN, A. (2012). "Social networks: The future for health care delivery". *Social Science and Medicine*, 75(12), 2233-41.
- HORNE, M., i SHIRLEY, T. (2009). *Co-production in Public Services: a new partnership with citizens*. London: Prime Minister's Strategy Unit.
- JO, S., i NABATCHI, T. (2018). "Case Study-Co-producing Recommendations to Reduce Diagnostic Error". Dins T. Brandsen, T. Steen, i B. Verschuere (Ed.), *Co-production and co-creation. Engaging citizens in public services* (p. 161-163). New York: Routledge.

- KUHN, T. S (1962/1975). *Las estructuras de las revoluciones científicas*. (Dins Contín, Trans.; 8a ed.) Madrid: Fondo de Cultura Económica (Trellat original publicat el 1962).
- KUKKURU, M. (2011). “Co-creation Is Today’s Most Accepted Model For Innovation”. *Forbes Magazine*, 19–21.
- LEÓN, M, PAVOLINI, E., i ROSTGAARD, T. (2014). “Cross-national Variations in Care and Care as a Labour Market”. Dins: M LEÓN. (2014). *The Transformation of Care in European Societies* (p. 34–61). NY: Palgrave MacMillan.
- LEÓN, M. (2014). *The Transformation of Care in European Societies*. NY: Palgrave MacMillan.
- LÖFFLER, E. (2009a). “Public governance in a network society”. Dins BOVAIRD, T., i LÖFFLER, E. *Public Governance and Management* (p. 215-232). London: Routledge.
- LÖFFLER, E. (2009b). *Why co-production is an important topic for local government*. Recuperat de <http://www.govint.org/fileadmin/user_upload/publications/coproduction_why_it_is_important.pdf>
- LOLICH, L., RICCÒ, I., DEUSDAD, B., i TIMONEN, V. (2019). “Embracing technology? Health and Social Care professionals’ attitudes to the deployment of e-Health initiatives in elder care services in Catalonia and Ireland”. *Technological Forecasting & Social Change*, 147: 63-71. Recuperat 8 d’agost de 2019 de <<https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0040162518319838?token=91400E42D7367B4E5CFD9C89F2F170E86AD0D0E0E889C91B19366C6858819791B5F7B9AAADB665AC02D0D41A4D357F66>>
- MANGAI, M., VRIES, M. DE i KRUIJF, J. de (2018). “Case Study-Co-Production of Secondary Health Services in Nigeria and Ghana”. Dins T. BRANDSEN, T. STEEN, i B. VERSCHUERE (Ed.), *Co-production and co-creation. Engaging citizens in public services* (p. 164–166). New York: Routledge.
- MARIMON-SUÑOL, S., ROVIRA-BARBERA, M., ACEDO-ANTA, M., NOZAL-BALDAJOS, M. A., i GUANYABENS-CALVET, J. (2010). “Historia Clínica Compartida en Cataluña shared electronic health record in Catalonia, Spain”. *Medicina Clinica*, 134, 45–48.
- MARTINELLI, F., ANTONEN, A., i MÄTZKE, M. (2017) *Social Services disrupted. Changes, Challenges and Policy Implications for Europe in Times of Austerity*. Cheltenham: Edward Elgar.

- McDANIEL, S., i ZIMMER, Z. (2013). *Global ageing in the twenty-first century*. Burlington: Ashgate.
- NEDERHAND, J., i VAN MEERKERK, I. (2018). “Case Study-Co-Production of Care Services. Co-opting Citizens in the Reform Agenda”. Dins T. BRANDSEN, T. STEEN, i B. VERSCHUERE (Ed.), *Co-production and co-creation. Engaging citizens in public services* (p. 37–39). New York: Routledge.
- NEEDHAM, C., i CARR, S. (2009). “Co-production: an emerging evidence base for adult social care transformation”, *Research briefing 31*, London: Social Care Institute for Excellence.
- OSBORNE, S. P. (2018). “From public service-dominant logic to public service logic: are public service organizations capable of co-production and value co-creation”. *Public Administration Review*, 20(2), 225–231.
- OSTERMANN, D., BILLINGS, D., i MOLLIN, C. (2013). “Looking Ahead: Driving Co-creation in the auto industry”. Recuperat el 14 d'agost de 2016 de <http://www.pwc.com>
- PARKER, S., i HEAPY, J. (2006). “Engagement and co-production will grow only out of a deeper, richer understanding of how services relate in practice to people’s everyday lives”. *Demos. The Journey to the Interface*. Recuperat de <<https://socialinnovation.typepad.com/files/journey-to-the-interface.pdf>>
- PESTOFF, V. (2012). “Co-production and Third Sector Social Services in Europe: Some Concepts and Evidence”. *Voluntas*, 23(4), 1102–1118.
- PIRINEN, A. (2016). “The Barriers and Enablers of Co-design for Services”. *International Journal of Design*, 10(3). Recuperat el 14 de gener de 2017 de <<http://ijdesign.org/ojs/index.php/IJDesign/article/view/2575/750>>
- PRAHALAD, C.K., i RAMASWAMY, V. (2004). “Co-creation experiences: The next practice in value creation”. *Journal of Interactive Marketing*, 18(3), 5–14.
- RAMASWAMY, V., i OZCAN, K. (2014). *The Co-Creation Paradigm*. Stanford: Stanford University Press.
- ROSER, T., SAMSON, A., HUMPHREYS, P., i CRUZ-VALDIVIESO, E. (2009). *Co-creation: New pathways to value. An overview*. (Promise

- Corporation informe). Recuperat de <http://www.promisecorp.com/documents/COCREATION_REPORT.pdf>
- SAWHNEY, M., VERONA, G., i PRANDELLI, E. (2005). "Collaborating to create: The Internet as a platform for customer engagement in product innovation". *Journal of Interactive Marketing*, 19(4), 4-17.
- SCIE (2015). *Co-Production in Social Care: What it is and how to do it*, SCIE Guide 51. London: autor.
- SCP (2005). *Societalization of care*. The Hague: Social Cultural Planning Bureau.
- SMITH, R. Ch., i OTTO, T. (2014, August). *Scaffolding Possible Futures: Emergence and Intervention in Design Anthropology*. Paper presented at the seminar "Interventionist Speculations" of The Research Network for Design Anthropology, Copenhagen, DK. Recuperat de: <https://kadm.dk/sites/default/files/02_smith_otto_emergence_and_intervention_in_design_anthropology.pdf>
- TUMMERS, L., BEKKERS, V., TORFING, J., TONURIST, P., KATTEL, R., i OSBORNE, S. (2015b). "Co-creation and citizen involvement in social innovation: A comparative case study across 7 EU-countries". (LIPSE Research Report No. 2), 1-144. Recuperat de <[http://lipse.org/userfiles/uploads/Research_Report_LIPSE_WP_2_20150128_final\(1\).pdf](http://lipse.org/userfiles/uploads/Research_Report_LIPSE_WP_2_20150128_final(1).pdf)>
- UN. UNITED NATIONS (2015). *Transforming our World: The 2030 Agenda for Sustainable Development*. Recuperat 4 d'agost de 2019 de <<https://sustainabledevelopment.un.org/post2015/transformingourworld/publication>>
- UN. UNITED NATIONS (2019). *World Population Prospects*. Recuperat de <https://population.un.org/wpp/Publications/Files/WPP2019_Highlights.pdf>
- VAN EIJK, C., i GASCÓ, M. (2018). "Unravelling the Co-Producers: Who are They and What Motivations do They Have?" Dins T. BRANDSEN, T. STEEN, i B. VERSCHUERE (Ed.), *Co-production and co-creation. Engaging citizens in public services* (p. 63-76). New York: Routledge.
- VAN OORSCHOT (2006). "The Dutch Welfare State: Recent Trends and Challenges in Historical Perspective". *European Journal of Social Security*, 8(1), 56-57.
- VOORBERG, W. H., BEKKERS, V. J., i TUMMERS, L. G. (2015a). "A systematic review of co-creation and co-production: Embarking on

the social innovation journey”. *Public Management Review*, 17(9), 1333-1357.

- VOORBERG, W. H., TUMMERS, L., BEKKERS, V., TORFING, J., TONURIST, P., KATTEL, R., i OSBORNE, S. (2015b). “Co-creation and citizen involvement in social innovation: A comparative case study across 7 EU-countries”. (LIPSE Research Report No. 2), 1–144. Recuperat de <[http://lipse.org/userfiles/uploads/Research_Report_LIPSE_WP_2_20150128_final \(1\).pdf](http://lipse.org/userfiles/uploads/Research_Report_LIPSE_WP_2_20150128_final_(1).pdf)>
- VORBACH, S.; NADVORNIK, L., MÜLLER, C., i HÖLLER, H. (2016). The Co-Creation Square – A conceptual Framework for fostering Co-Creation. *Interdisziplinäre Konferenz zur Zukunft der Wertschöpfung*. Recuperat de <http://www.openproduction.info/wp-content/uploads/2016/12/161205_Konferenzband_Zukunft-der-Wertsch%C3%B6pfung_2016_digital.pdf#page=291>
- WEERNINK, O. i VAN ZAALEN, Y. (2018). *Deliverable: D.1.3 Co-creation Manual*. SoCaTel (H2020 projecte, GA No. 769975). PU. Recuperat el 10 de juliol de 2023 de <https://www.socatel.eu/wp-content/uploads/2020/10/SoCaTel-D1.3_Co-creation-manual.pdf>

Estat de la digitalització al tercer sector

Roger Civit Carbonell

Director de la Taula d'Entitats del Tercer Sector Social
de Catalunya - rcivit@tercersector.cat

Anna Albareda Sanz

Gerent de la Taula d'Entitats del Tercer Sector Social
de Catalunya - aalbareda@tercersector.cat

Adrià Cuenca Lara

Coordinador m4Social a la Taula d'Entitats del Tercer Sector
Social de Catalunya - acuenca@m4social.org

Resum: Aquest document vol recollir les conclusions principals de l'estudi sobre l'estat de la digitalització al tercer sector, elaborat per la Taula d'Entitats del Tercer Sector Social de Catalunya a partir del seu projecte Acció Social. L'objectiu de l'informe era disposar d'una radiografia quantitativa sobre l'adopció de la tecnologia per part de les entitats del tercer sector i el seu grau de maduresa digital. Mitjançant aquest estudi vam voler prendre la temperatura al tercer sector per saber com utilitza la tecnologia i quines necessitats tenen les entitats per desenvolupar la seva capacitat innovadora.

Paraules clau: Tercer sector, digitalització, transformació digital, acció social

STATUS OF DIGITIZATION IN THE THIRD SECTOR

Abstract: This document wants to share the main findings of the Study on the state of digitization in the Third Sector in Catalonia, done by m4Social, the digital social innovation project of the Table of entities of the Third Social Sector of Catalonia. The aim of the report it's to have a quantitative analysis of the adoption of technology and the digital maturity of nonprofits organizations.

Through this study we wanted to know how Third Sector organizations are facing digital challenges and the needs of organizations in order to improve their innovative skills.

Keywords: Third Sector, Digitization, Digital Transformation, Social Action

1. Objectius

L'objectiu de l'estudi era conèixer la digitalització de les entitats socials per saber com la tecnologia ajuda en el desenvolupament de la seva acció social. Gràcies a aquesta anàlisi vam identificar les fortaleses i les mancances de les entitats del tercer sector en les següents àrees relacionades amb la transformació digital:

- Cultura organitzativa, lideratge i talent
- Orientació a la persona usuària i sostenibilitat de l'entitat
- Seguretat informàtica i protecció de dades
- Comunicació: màrqueting i continguts digitals

D'aquesta manera l'informe ens va permetre:

- Conèixer quina és l'evolució de l'adopció de la tecnologia per part de les entitats del tercer sector.
- Identificar i entendre les tendències tecnològiques principals i veure com afecten les entitats del tercer sector.
- Fixar nous objectius i establir accions concretes per al projecte m4Social.

2. Graus de maduresa digital

2.1 Què és la transformació digital?

La transformació digital és la transformació profunda del model de l'entitat, dels seus processos per mitjà de les TIC i de les competències de les persones que en formen part per optimitzar els recursos i donar un millor servei als col·lectius pels quals treballen. Aquesta transformació digital no ha d'anar lligada necessàriament a innovacions disruptives o al desenvolupament costós de noves tecnologies, sinó que l'aproximació i el focus s'han de centrar en les persones, en l'optimització de recursos

i en la capacitat d'adaptació a les noves tecnologies. Per això és molt important mirar aquesta transformació des d'un punt de vista holístic i amb perspectiva global.

Les organitzacions passen per diverses etapes i nivells en el procés de digitalització que els permeten assolir un grau de maduresa digital. El canvi qualitatiu que experimenta una entitat en passar a un nivell superior suposa un increment notable en la seva capacitat d'impacte missional. En aquest sentit, hem establert quatre nivells de maduresa: principiant, intermedi, avançat i expert.

- a) Principiant [0-25]. Hi pertanyen entitats que encara no han inclòs la transformació digital i corren el risc de quedar-se enrere i no poder donar resposta als reptes que planteja la societat. Les organitzacions manifesten que no tenen cap pla de transformació digital. Són entitats sense competències digitals, ni interès per tenir-les. Mantenen els seus processos en el pla analògic i la tecnologia hi entra "per casualitat", sense cap valoració prèvia, sense estar integrada en una estratègia més àmplia que permeti mesurar l'impacte i analitzar-ne el retorn. Les organitzacions que es troben en aquesta etapa acostumen a tenir moltes fonts de dades o a no recopilar-les, poca col·laboració entre els equips i una confiança baixa o nul·la en la qualitat de les dades que recullen.
- b) Intermedi [26-50]. Hi pertanyen entitats que comencen a formalitzar algun pla digital en alguna àrea concreta. Aquestes organitzacions accepten la transformació digital lentament i han modernitzat alguns aspectes del seu model, però són en gran part reticents i només fan canvis quan ho necessiten. Aquestes organitzacions experimenten amb la tecnologia, però sovint aquestes experiències són aïllades i manquen de lideratge o professionalització.
- c) Avançat [51-75]. Aquest nivell és propi d'organitzacions que implementen un pla de transformació digital de manera holística i integrada seguint un full de ruta. En aquesta fase són conscients de la necessitat d'analitzar i mesurar amb indicadors, de la importància de posar l'usuari al centre; i de la necessitat de tenir un equip per treballar l'estratègia digital, al voltant de la qual ha de treballar la resta de l'organització. Són entitats que ofereixen recursos i formació als professionals per adoptar la transformació digital.

d) Expert [76-100]. Les entitats d'aquest nivell tenen un full de ruta de transformació ben establert que evoluciona constantment per adaptar-se a contextos nous. S'identifiquen perquè són entitats socials innovadores, connectades, àgils en la gestió, flexibles, promouen la col·laboració, són obertes i Data Driven per adaptar-se contínuament als canvis. La tecnologia és un element clau en el desenvolupament de la seva acció. El seu grau de maduresa digital els permet adoptar les eines tecnològiques per convertir-se en organitzacions que prenen decisions d'acord amb les dades.

3. Marc metodològic

Pel que fa a la mostra, l'univers objecte d'estudi han estat les entitats membres de les federacions de la Taula del Tercer Sector censades al Mapa d'entitats socials de Catalunya, que són 3.138 entitats. L'error admissible que es va plantejar a l'estudi va ser del 4% al 5% sobre una mostra de 332 entitats triades aleatòriament. El nombre de respostes obtingudes després de suprimir la duplicació de registres i errors va ser de 245.

Per obtenir les dades es va dissenyar el Digital Checkup, una eina d'autodiagnosi perquè les entitats puguin conèixer en quina fase de la digitalització es troben. La nota màxima que permet obtenir el formulari és de 100 punts. Donat que alguns apartats són més rellevants que d'altres pel que fa a la transformació digital, apartats com "Cultura organitzativa, lideratge i talent" han puntuat més que altres. D'aquesta manera la taula de ponderacions es va plantejar de la manera següent:

Total preguntes	41
Ponderació total	100
Cultura organitzativa, lideratge i talent	40
Orientació a la persona usuària i a la sostenibilitat de l'entitat	30
Seguretat informàtica i protecció de dades	15
Comunicació, màrqueting i continguts digitals	15

També cal tenir en compte que algunes preguntes no tenen assignada puntuació perquè només busquen tenir un coneixement més explícit sobre l'ús de les tecnologies per part de les entitats socials. En són un exemple les preguntes que fan referència a l'ús de les eines de programari lliure.

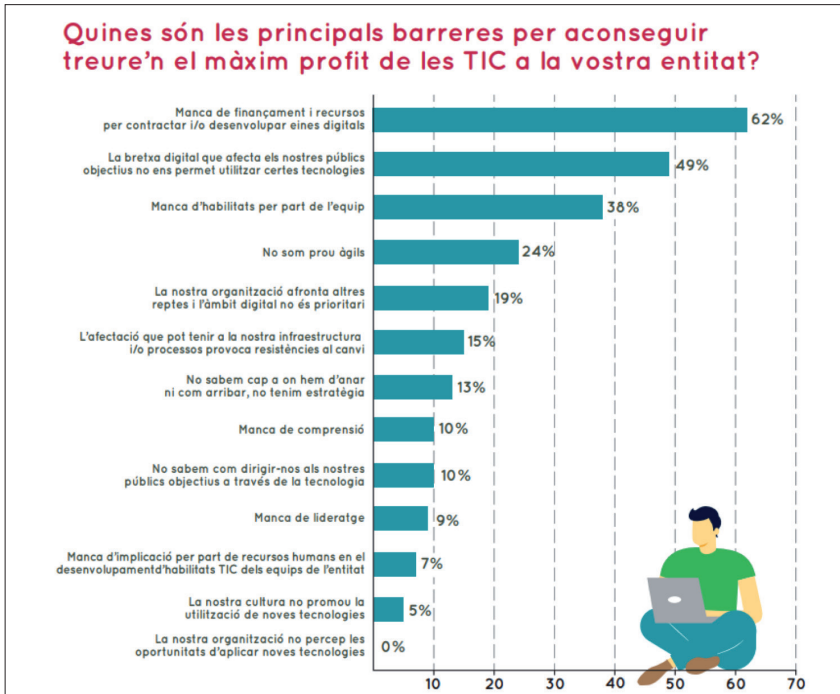
4. Resultats de l'estudi

Pel que fa a les entitats que van participar en l'estudi, el gran gruix de les respostes (94%) prové d'entitats de base, de les quals el 76% representa entitats petites i mitjanes de fins a 50 treballadors. Aquesta dada es correspon també amb el pressupost de les entitats, ja que prop d'un 48% té un pressupost inferior a 500.000€, i un 27% entre 500.000€ i 1,5M€. Aquestes dades coincideixen amb el teixit social català, format majoritàriament per entitats petites i mitjanes. Pel que fa als col·lectius amb els quals treballen, les entitats més representades són les de l'àmbit de la discapacitat, infància, amb col·lectius diversos: salut mental, gent gran, pobresa i exclusió, joves i malalties. Com veurem més endavant, s'observa una relació directa entre les característiques de l'entitat i el seu grau de maduresa digital.

4.1 La cultura organitzativa, el lideratge i el talent

Ser digital implica tots els aspectes transversals de l'organització. Fa referència a la manera com pensem, com ens comportem i a quines decisions prenem com a entitat. Per tant, és imprescindible conèixer com s'estructuren les entitats, els equips tècnics i els òrgans de govern, el grau de capacitaació digital de les persones, així com el talent disponible a l'organització per fer avançar-ne el grau de digitalització.

Els efectes de la pandèmia han influït de manera directa en aquest canvi de paradigma; un 76% de les entitats consideren que la covid ha esdevingut un catalitzador de la transformació digital i que ha plantejat la necessitat de transformar-se digitalment per poder continuar donant resposta a col·lectius en situació de vulnerabilitat. Les entitats admeten que el ritme de digitalització és lent per raons com la manca de recursos econòmics (62%), la falta d'una cultura organitzativa o per les carències en habilitats tecnològiques tant dels professionals (38%) com de les persones usuàries (49%).



Pel que fa a les conseqüències de no prioritzar la digitalització, les entitats consideren que poden perdre oportunitats (71%), poden veure'n afectada la marca i reputació i perdre rellevància respecte d'altres organitzacions (51%), la qualitat dels serveis que ofereixen als col·lectius es pot veure afectada negativament (45%) i que han de fer front a dificultats per arribar al seu públic objectiu (42%). Pel que fa a la gestió interna de l'entitat, consideren que trobaran dificultats per adaptar els òrgans de governança i per atraure i retenir talent (33%).

El rol dels equips directius i dels òrgans de govern de les entitats és imprescindible per avançar cap a la transformació digital. El lideratge i la visió de l'equip directiu és clau per abordar el canvi cultural que implica la digitalització. Això es veu reflectit en els resultats de l'estudi, ja que les entitats que han contestat que la visió i motivació dels seus òrgans de govern enfront de la digitalització és excel·lent i que tenen molt clar que la transformació digital és clau en el món actual, han obtingut un resultat final (53) superior al de la resta d'entitats. Malgrat aquesta corre-

lació directa, només un 30% dels òrgans de govern de les entitats tenen aquestes habilitats, el 40% n'és cada vegada més conscient i cada vegada té més interès a aplicar eines digitals, i el 21% considera que té algunes habilitats digitals, però encara té camí de millora.

Les habilitats de les persones que treballen en les organitzacions permeten abordar amb èxit, o no, la transformació digital. Per això és molt important que les entitats coneguin i tinguin la capacitat de potenciar les habilitats de les persones treballadores i voluntàries. Els resultats de l'estudi indiquen que les entitats que disposen d'un programa d'avaluació i desenvolupament de les habilitats digitals (12%), obtenen un grau de maduresa digital superior. Un terç de les entitats no disposen de cap pla de formació, però asseguren que coneixen les habilitats de les persones treballadores, i el 56% creu que disposa de les competències digitals bàsiques per dur a terme la seva tasca professional. Malgrat que és un percentatge reduït, és interessant destacar la relació que hi ha entre una puntuació del grau de maduresa digital baix (29) i la manca de coneixement de les habilitats TIC del personal de l'entitat.

També en relació amb la gestió interna de l'entitat i amb els treballadors i treballadores, un percentatge alt reconeix que genera espais d'interacció i de participació per abordar el canvi cultural. D'altra banda, tot i que aproximadament només un terç de les entitats acompanyen la transformació amb plans de formació i que un 37% de les entitats són conscients dels processos que cal digitalitzar, es demostra que les entitats que han contestat aquestes afirmacions han obtingut una puntuació final superior a la resta. Per tant, la formació confirma que és un factor important en el procés de digitalització.

Una altra dada destacable en aquest apartat és la relació entre el fet d'utilitzar metodologies àgils i de gestió de projectes i el grau de maduresa digital de l'entitat. Les entitats que asseguren que utilitzen eines col·laboratives de manera sistematitzada (36%) han obtingut una puntuació de més de 50 punts, cosa que equival a entitats amb un grau de maduresa digital avançat. Malgrat els beneficis d'aquestes eines, el 49% de les entitats asseguren que no en té sistematitzada la utilització.

Finalment, la visió de l'entitat ha d'anar acompanyada d'un compromís pressupostari per aconseguir amb èxit aquest procés de transformació digital. Això es reflecteix en aquest informe, que demostra que les entitats que dediquen més recursos econòmics a la digitalització obtenen

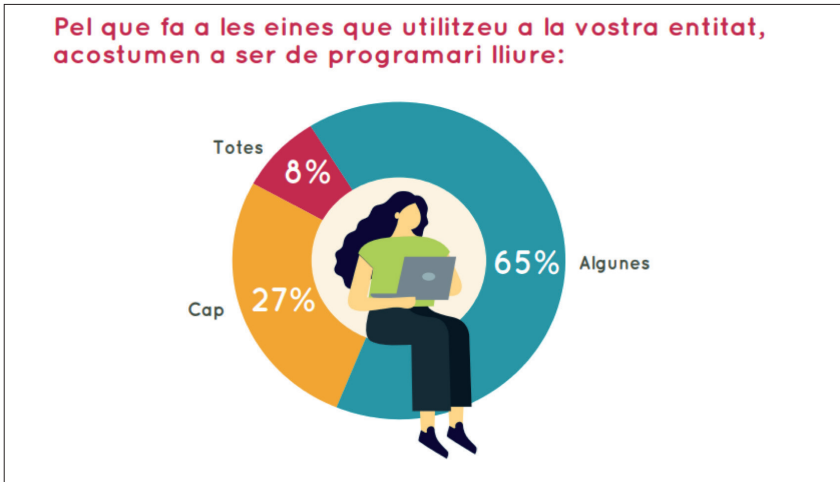
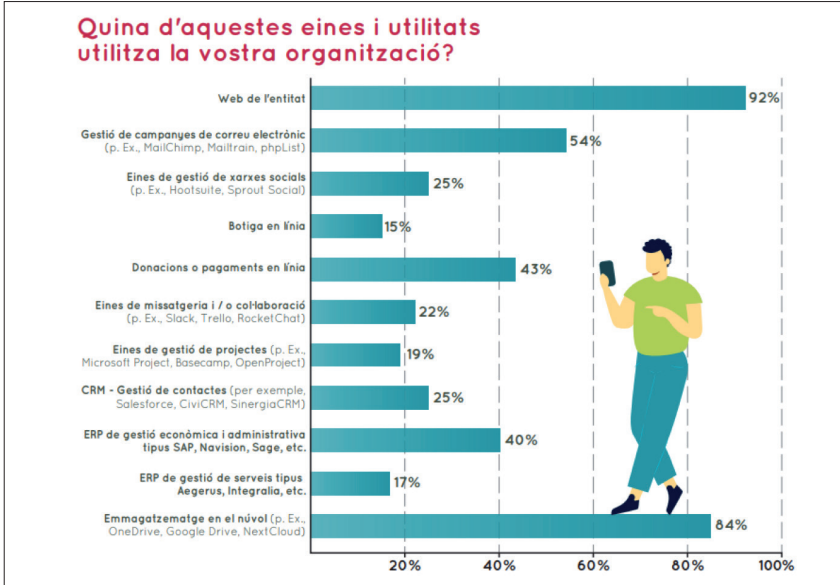
un grau de maduresa superior. Malgrat aquesta afirmació, encara un 61% de les entitats dediquen menys d'un 2% del pressupost a digitalització.

4.2 Orientació a la persona usuària

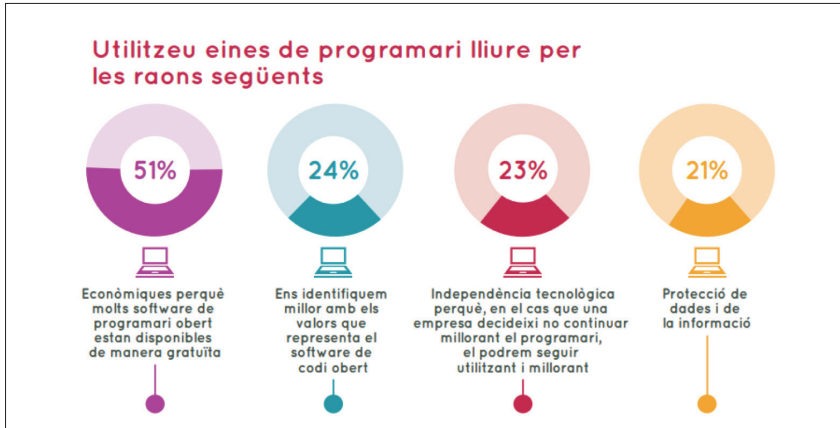
Les entitats del tercer sector són organitzacions majoritàriament missionals en què qualsevol transformació s'enfoca a la millora de la qualitat de vida de les persones usuàries i, en definitiva, al seu impacte. Com s'exploten i utilitzen les dades, quines eines i recursos fan servir, en quines tecnologies es basen, són peces clau de l'enfocament estratègic per millorar la qualitat de l'atenció a les persones i per dissenyar millors serveis per als col·lectius als quals atenen. A la vegada, optimitzen els recursos i processos de l'entitat i així col·laboren en la seva sostenibilitat econòmica i social.

Pel que fa a les eines utilitzades per les entitats, es detecta un grau de penetració del web corporatiu molt elevat. Tot i això, el 8% de les entitats asseguren que encara no disposen de web. Pel que fa a eines al núvol (OneDrive, Google Drive, NextCloud, etc.), un 84% de les entitats han adoptat aquestes tecnologies. Una altra conclusió que podem extreure d'aquesta pregunta és que les entitats que utilitzen eines com ERP de gestió econòmica (40%) i/o de serveis (17%), eines de gestió de projectes (19%), plataforma de gestió de contactes (CRM) (25%) o que disposen d'una botiga en línia (15%), han obtingut de mitjana una puntuació superior en el qüestionari. Pel que fa a les vendes en l'àmbit del comerç electrònic, el tercer sector està per sota d'altres sectors.

També hem volgut saber quin coneixement tenen les entitats sobre el programari lliure i quines són les barreres principals que troben per utilitzar-lo. En aquest sentit, un 65% de les entitats asseguren que conviuen amb aplicacions de programari lliure i de programari privatiu, i només el 8% utilitza només eines de programari lliure. La raó principal per la qual utilitzen aquest tipus de programari és econòmica (51%), ja que no haver de pagar llicències suposa un estalvi, mentre que altres entitats es decanten per aquest tipus de programari per valors (24%), independència tecnològica (23%) i protecció de dades (21%). D'altra banda, les barreres principals a l'hora d'utilitzar aquest tipus de programari són el desconeixement d'alternatives de codi lliure (11%) i el fet que moltes entitats utilitzen programari privatiu amb llicències bonificades (13%).



Disposar d'informació en referència a les persones a les quals atenen les entitats, encara esdevé un repte per poder conèixer millor les seves necessitats i donar-los un servei més ajustat. El 49% recull dades sobre preferències, valoració del servei, entre d'altres, i el 51% de les



entitats només tenen dades bàsiques de les persones o no recullen cap informació. Els resultats obtinguts en aquesta pregunta van molt lligats al coneixement de les preferències i grau de satisfacció de les persones usuàries de l'entitat, en què un 29% de les entitats no avaluen aquesta variable, el 27% avalua dades bàsiques i el 44%, que obté una puntuació final superior, analitza dades bàsiques per oferir serveis més adaptats. Aquesta pregunta és molt rellevant perquè la definició de perfils en el disseny de serveis és imprescindible per poder oferir als usuaris i usuàries una experiència millor.

Analitzant les dades en profunditat, podem observar que també esdevé rellevant la manera com les entitats recullen informació i la transformen en coneixement. Es pot veure com les entitats que utilitzen metodologies més innovadores, com les proves controlades de testatge (4%), simulacions de perfils d'usuari (6%), mapatges d'experiències (3%) i/o codisseny de serveis (9%), grups de discussió (22%), obtenen millors resultats al final del Digital Checkup. Malgrat que el gruix d'entitats no és gaire gran, es consideren entitats "expertes", ja que posen l'usuari al centre de l'estratègia. Amb aquesta pregunta també podem observar com les entitats petites i mitjanes utilitzen metodologies més innovadores, i les entitats més grans utilitzen mitjans més tradicionals. Podem veure com encara predominen sistemes més tradicionals, com les enquestes (68%) i el coneixement intern de l'organització (80%).

El sector és cada vegada més conscient del valor de les dades i del fet que la seva anàlisi pot millorar la feina de l'organització. Tot i això, el tercer sector ha de saber aprofitar els avantatges de l'explotació de dades per convertir-se en organitzacions *data-driven*, organitzacions que utilitzen les dades de manera eficaç i constant en el procés de presa de decisions en tots els nivells de l'organització. De les entitats enquestades, només el 10% utilitza eines d'anàlisi avançades per poder obtenir informació en temps real.

A l'hora de preguntar a les entitats si utilitzen aquestes dades en la presa de decisions, més de la meitat de les entitats enquestades asseguren que analitzen les dades manualment, quan les necessiten i en casos concrets (53%). El 24% de les respostes asseguren que analitzen la informació amb una o diverses eines digitals, i només el 13% ho sistematitza en un sistema d'informació. Per contra, el 10% no analitza cap dada per prendre decisions.

4.3 Seguretat informàtica

En aquest apartat s'analitza com afronten les entitats del tercer sector la seguretat de les dades que utilitzen i les amenaces en línia per preservar la seguretat dels processos.

Quan una organització decideix implementar una estratègia i posar tots els esforços en la seva execució, és fonamental invertir en iniciatives estratègiques i en millores dels processos perquè finalment el pla estratègic es materialitzi.

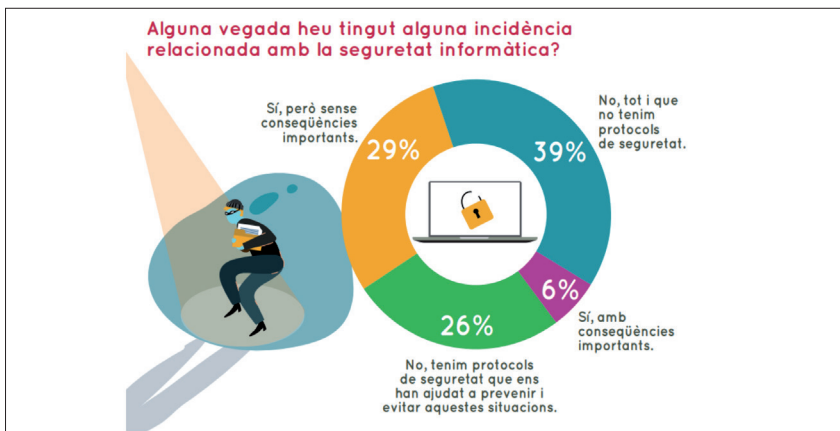


Per tant, el pressupost esdevé un compromís per part de l'entitat en relació amb el procés que s'ha de digitalitzar. En el cas de la ciberseguretat, es pot veure com la gran majoria d'entitats no tenen un pressupost assignat (78%). En canvi, les entitats que disposen d'un pressupost orientat a combatre la cibercriminalitat (22%) obtenen un grau de maduresa superior (54).

En aquest sentit, hem volgut conèixer si en la situació actual de pandèmia i increment del teletreball en els perfils professionals en els quals això és possible, s'ha vist afectada la seguretat en la gestió de dades. El 29%, tot i haver incrementat el teletreball, no considera que la seguretat en la gestió de dades i en l'ús dels equips quedi afectada de manera rellevant.

Pel que fa a les mesures que apliquen les entitats per garantir la seguretat dels equips informàtics utilitzats per persones usuàries, detectem que encara un 10% de les entitats no tenen contrasenyes als equips, un 19% no té cap mena de limitació i un 16% no els revisa ni hi fa neteges periòdiques. Per contra, un 32% en fa un control de manera proactiva i un 38% en té limitades les funcions.

L'any 2019, segons l'Observatori de Delictes Informàtics, el nombre de delictes comesos va ser de 218.302, un 97% superior a l'any 2018. Donat aquest creixement exponencial, hem volgut saber si les entitats alguna vegada han tingut alguna incidència relacionada amb la seguretat informàtica. Un 29% ha respost que sí, que ha tingut incidències informàtiques, però sense conseqüències importants, mentre que un 6% s'ha



trobat amb problemes greus derivats d'aquests atacs informàtics. Tot i això, un 65% mai s'ha trobat en una situació de risc, del qual un 26% té protocols d'actuació definits.

4.4 Comunicació: màrqueting i continguts digitals

Finalment, en l'àmbit de les perspectives de transformació digital hi trobem bàsicament les de comunicació i reputació, que serveixen per arribar millor a les persones usuàries, als donants i finançadors, i al públic en general. La societat cada cop més consumeix més comunicació digital, de manera que és un canal amb una quota creixent en el conjunt de canals de comunicació. Les entitats que no assoleixen una posició rellevant en el canal digital poden experimentar menys visibilitat i menys coneixença dels seus grups d'interès més propers, elements clau per al seu progrés com a organització social.

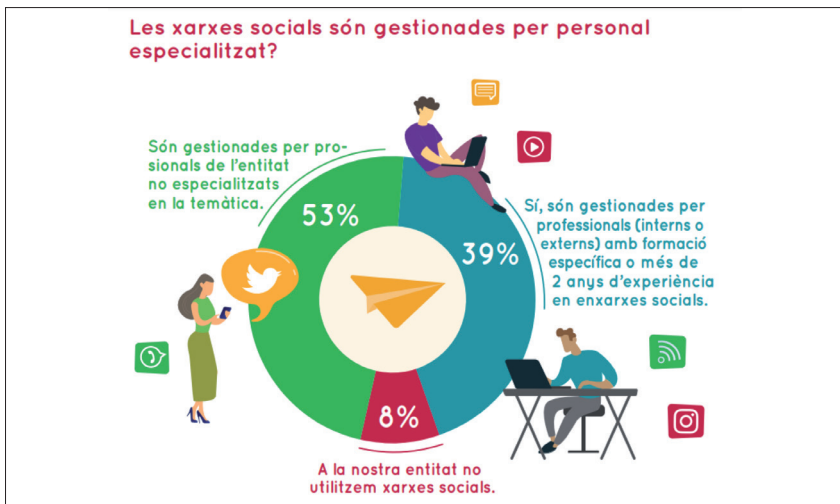
En aquest sentit, hem volgut conèixer quin és el nombre d'entitats que disposen d'una estratègia digital i quines treballen la comunicació digital de manera més reactiva, i quin és el seu impacte en el grau de digitalització. El 33% disposa d'un pla amb objectius, accions i indicadors, i analitza l'impacte de les accions; al mateix temps són les entitats que més grau de maduresa digital obtenen (54). Per contra, un 36% assegura que encara no publica continguts a la xarxa i no té cap estratègia



digital. El 30% restant de les entitats publiquen continguts en xarxes, però no tenen una estratègia digital definida.

En una estratègia de màrqueting digital és important incloure la gestió de la reputació en línia de la marca. Per això són fonamentals dues accions bàsiques: la de monitoratge i la d'escolta activa. Malgrat la importància de l'escolta activa, només un 20% utilitza aquestes eines, són entitats que aconsegueixen un grau de maduresa digital de 53 punts, 14 punts per sobre de les entitats que no fan aquestes tasques.

Contractar un expert en xarxes socials ajuda a millorar la comunicació digital i a crear relacions amb potencials seguidors, basant-se en la posada en marxa, amb la qual cosa poden aconseguir una millor reputació i incidència pública. Les entitats que han contractat persones especialitzades (internament o externament) amb formació específica o amb més de 2 anys d'experiència en xarxes socials (39%), obtenen un nivell de digitalització de 50. Aquestes entitats, respecte de la dimensió, són grans, tant pel que fa al nombre de treballadors com al pressupost. Per tant, encara un percentatge molt alt de les entitats (53%) no té personal especialitzat per gestionar la seva presència en línia. Des del punt de vista de l'estructura, aquestes entitats són petites i mitjanes. Si ho relacionem amb el grau de digitalització, assoleixen un resultat inferior (39), seguides per les entitats que no utilitzen xarxes socials (8%), que tenen una puntuació mitjana de 24.



5. Conclusions

La conclusió principal que podem extreure'n és que el tercer sector encara té camí per recórrer pel que fa a la transformació digital i que les entitats encara tenen potencial de millora.




Aquest percentatge a poc a poc anirà perdent terreny, ja que, com s'indica a l'estudi, la COVID-19 ha esdevingut un catalitzador de la digitalització. La pandèmia ha servit per conèixer alguna de les potencialitats que la tecnologia pot oferir al tercer sector i a la millora de l'atenció a les persones. La visió de les entitats i els compromisos dels òrgans de govern amb la digitalització permetran que les entitats avancin en aquesta transició cap a una cultura organitzativa més innovadora. També cal fer èmfasi en la necessitat de les entitats a adoptar metodologies innovadores que posin la persona usuària al centre de l'estratègia. Les entitats han de treballar per adaptar-se de manera constant a un context canviant per

l'evolució de les noves tecnologies. Adoptar eines de disseny pot resultar especialment útil per adaptar els serveis a contextos canviants.

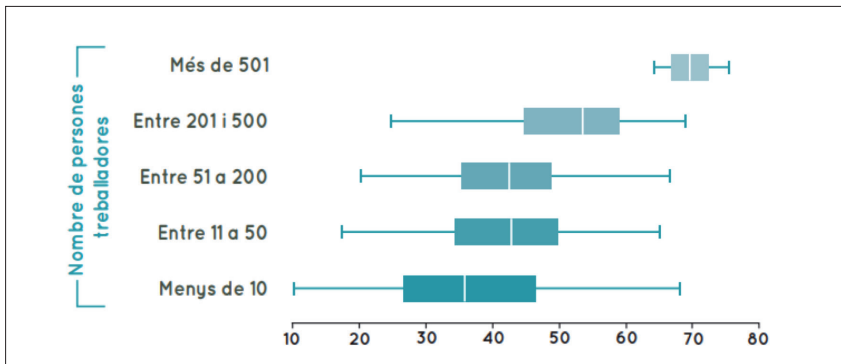
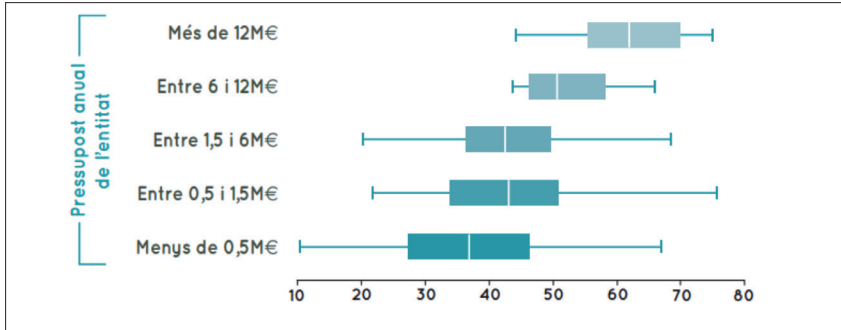
Innovar suposa trencar amb l'estatu quo, la qual cosa genera molta resistència en l'àmbit intern de les organitzacions. Per això, per arribar a innovar amb èxit, cal establir un procés de diàleg i incloure totes les persones afectades en el procés de disseny, escoltant les seves necessitats i fent-les partícips de la solució. Una altra de les conclusions clau de l'estudi és la relació previsible entre la dimensió de l'entitat i el seu grau de maduresa digital. La matriu de correlació creuada següent indica que a mesura que el nombre de treballadors i el pressupost anual de l'entitat augmenta, el grau de digitalització és superior.

Nombre de persones treballadores		- 10	11 a 50	51 a 200	201 a 500	+ 501
Pressupost anual	Més de 12M€			55	52	70
	Entre 6 i 12M€		19	55	49	67
	Entre 1,5 i 6M€		46	42	63	
	Entre 0,5 i 1,5M€	46	44	43		
	Menys de 0,5M€	37	41	42		

Puntuació mitjana del grau de digitalització 

El pressupost de l'entitat marca una tendència que eleva el valor mitjà de la puntuació i presenta, a més, menys dispersió. Es repeteix el mateix comportament en funció de la quantitat de treballadors de l'entitat.

La digitalització de les organitzacions no s'aconsegueix només introduint-hi tecnologia. Si les persones que han d'utilitzar aquesta tecnologia i que han d'experimentar els canvis en els processos no estan familiaritzades amb aquestes tecnologies o processos, com ha de funcionar la transformació digital? Les entitats estan formades per persones, cadascuna amb els seus coneixements i aptituds, de manera que un canvi no és igual per a tothom. Si es vol aconseguir una transformació digital òptima s'han de tenir en compte aquestes diferències. Per aquest motiu,



i com s'indica a l'estudi, la formació esdevé un element clau per millorar les habilitats de les persones que formen part de l'organització. En aquest sentit, encara estem lluny de l'aposta clara per la formació i el desenvolupament d'habilitats especialitzades en disciplines digitals. Sens dubte, dos aspectes prioritaris que cal treballar són, d'una banda, la visió i el disseny d'un pla estratègic en transformació digital amb pressupost assignat; i de l'altra, la formació adequada de la plantilla en competències, coneixements i habilitats digitals. Per tant, se'n deriven alguns deures, tant per a entitats com per a administracions, que es recullen en els punts següents:

- Millorar les competències digitals dels professionals de les entitats del tercer sector, i dels col·lectius als quals atenen, acompanyen i ofereixen suport, amb l'objectiu que la bretxa digital no suposi una barrera per digitalitzar-se.

- Millorar la gestió de dades de les entitats, tenint en compte tot el cicle de vida de les dades. Cal optimitzar els processos de recollida i explotació de dades i avançar en la interoperabilitat entre administracions i entitats socials, i entre les mateixes entitats socials.
- Abordar les TIC des d'una perspectiva estratègica i dissenyar plans de transformació digital per adaptar-se millor a un context canviant. En aquest punt, cal comptar amb el compromís dels òrgans de govern i de direcció per poder acostar-se a la transformació digital d'una manera òptima.
- Millorar les metodologies internes a fi de crear una cultura organitzativa més innovadora que posi la persona al centre.

La innovació tecnològica i la transformació digital dels serveis socials

Yolanda Domingo Calduch
Universitat Rovira i Virgili
yolanda.domingo@urv.cat

Resum: Aquesta comunicació se situa en l'enquadrament teòric que justifica el plantejament de la investigació que s'ha iniciat al programa de doctorat de la Universitat Rovira i Virgili (URV) i que porta per títol "La transformació digital de la intervenció social dels serveis socials bàsics a Catalunya: un repte del present per al futur del món social", que compta amb la col·laboració de la Fundació i Social i la Fundació URV. Des dels inicis del segle XXI que veiem una transformació digital que impacta en tots els àmbits de la societat i que va canviant profundament la manera com els serveis públics es relacionen amb la ciutadania. Com a conseqüència, el futur de les intervencions socials demana que s'implementin nous entorns tecnològics en els diferents àmbits en què actuen els serveis socials i que permetin adaptar aquesta nova manera de relació amb les persones mitjançant eines digitals.

L'objectiu de la investigació resideix a conèixer i analitzar no només les necessitats de transformació digital de la intervenció social als serveis socials municipals, sinó també els desafiaments que comporta per a les persones usuàries, equips professionals, entitats socials i comunitàries del territori i administracions locals.

Es durà a terme una metodologia mixta i amb una metanàlisi exhaustiva dels estudis originals primaris. Es preveu que la investigació tingui un impacte significatiu des del punt de vista social, organitzatiu, sistèmic, econòmic i científic.

Paraules clau: Transformació digital, innovació digital, serveis socials, intervenció social

TECHNOLOGICAL INNOVATION AND THE DIGITAL TRANSFORMATION OF SOCIAL SERVICES

Abstract: This communication is part of the theoretical framework that justifies the approach of the research that has been initiated in the Doctoral Program of the Rovira i Virgili University (URV) and which is entitled “The digital transformation of the social intervention of Social Services Basics in Catalonia: a challenge of the present for the future of the social world”¹ and with the collaboration of the iSocial Foundation and the URV Foundation. Since the

beginning of the 21st century, we have been seeing a digital transformation that is impacting all areas of society and that is profoundly changing the way public services relate to citizens. As a result, the future of social interventions depends on the implementation of new technological environments in the different areas in which social services operate and which make it possible to adapt this new way of relating to people through digital media.

The aim of the research is to know and analyse not only the needs of digital transformation of social intervention in municipal social services but also the challenges it entails for users, professional teams, social and community organizations in the territory and administrations premises.

A mixed methodology will be carried out with a thorough meta-analysis of the original primary studies. Research is expected to have a significant social, organizational, systemic, economic and scientific impact.

Keywords: Digital transformation, digital innovation, social services, social intervention

1. Motivació i contextualització de la recerca

Aquesta comunicació se situa en l'enquadrament teòric que justifica el plantejament de la investigació que s'ha iniciat al Programa de Doctorat de Treball Social de la URV. Es planteja com a hipòtesi que el coneixement de les necessitats digitals dels agents de la quintuple hèlix, afavorirà una intervenció més eficient al Sistema Català de Serveis Socials (SCSS) a causa no només de l'agilització i disminució de la burocràcia, sinó també del foment de l'autonomia de l'usuari i el paper del professional del treball social d'atenció primària com a agent generador de canvis.

Vivim una revolució tecnològica que ha arribat de manera silenciosa i irreversible a totes les esferes de la nostra vida, que comporta un nou

model de societat: la societat de la informació. En aquest nou context econòmic i social, les tecnologies de la informació i comunicació (TIC) ocupen un espai central a la societat occidental del segle XXI. Com a conseqüència, el futur de les intervencions socials demana que s'implementin nous entorns tecnològics en els diferents àmbits en què els serveis socials intervenen: “la relación entre el Trabajo Social y el usuario se redefine entres aspectos: cambian los medios de comunicación, cambia el rol del Trabajador/a Social y se redefine la forma de definir, afrontar y resolver los problema” (López i Marcuello, 2018: 31).

Per aquest motiu, un dels grans reptes dels serveis socials és la capacitat que han de tenir per adaptar les intervencions socials no només a les necessitats dels ciutadans després de la pandèmia, sinó també a les capacitats i competències digitals dels treballadors i treballadores socials d'atenció primària.

La història de la comunicació s'ha transformat des de la invenció de l'escriptura, que va significar viure d'acord amb les exigències del procés d'alfabetització. Segons Fernández (2011), cal aprendre per llegir, llegir per aprendre i tenir coneixement; llegir per estudiar i investigar; en definitiva, llegir per viure i ser vius. Com a conseqüència, la societat va aprendre a organitzar-se al voltant de l'escriptura i dels mitjans de comunicació: la impremta, la màquina d'escriure, la biblioteca..., malgrat que aquesta difusió de coneixement ha canviat amb la incorporació de les TIC. Segons Marqués (2008), les TIC són un conjunt d'avenços tecnològics que són possibles gràcies a la informàtica, les telecomunicacions i les tecnologies audiovisuals, que proporcionen eines per al tractament i la difusió de la informació en diferents canals de comunicació.

Per aquest motiu, a l'hora de contextualitzar la recerca s'han de tenir en compte quatre punts. En primer lloc, la necessitat i l'ús de les TIC. En aquest sentit, l'element més poderós que engloba les TIC és Internet, que contribueix a configurar la societat de la informació. La societat de la informació és un concepte que fa referència a la transformació que experimenta la societat des de mitjans del segle XXI, en què s'observa la transició d'una economia basada en béns materials a una economia basada en el coneixement. En aquest nou context econòmic i social, les TIC ocupen un espai central. La societat de la informació és vista com a successora de la societat industrial; per això calen els termes “societat

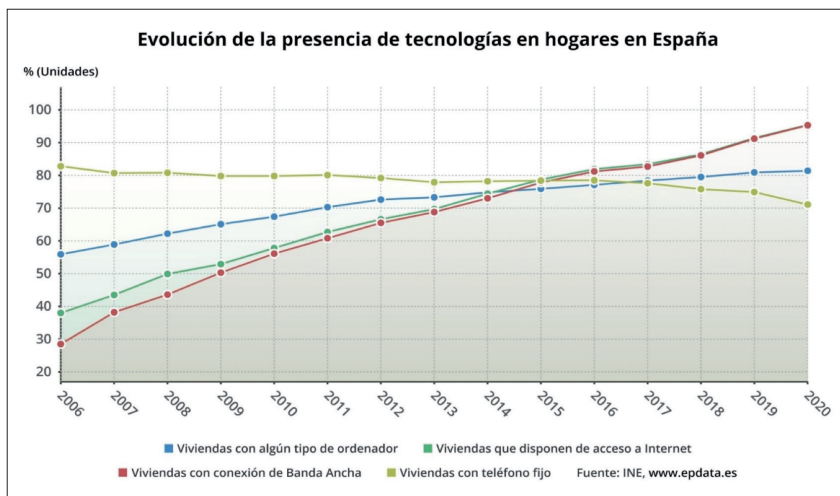
postindustrial”, “postindustrialisme” o “era de la informació” (Trelambly, 1996).

Actualment, un bon exemple és la wifi, ja que ha esdevingut una necessitat bàsica de la societat en què vivim. Amb aquest propòsit, l’Assemblea General de les Nacions Unides va declarar que “l’accés a Internet és un dret humà, igual que l’aigua potable, l’electricitat, l’habitatge i els aliments” (Organització de les Nacions Unides per a l’Educació, 2015). Es pot observar aquest canvi de necessitats en la piràmide de la versió segons l’era digital.



Font: <https://manuelgross.blogspot.com/2019/12/la-piramide-de-maslow-adaptadas.html>

En segon lloc, el creixement exponencial de les TIC i l’ús d’Internet es converteixen en un dret fonamental (anteriorment esmentat), que, si no es té, es converteix en una nova barrera social que genera noves discriminacions, les anomenades *bretxes digitals*.



Font : INE, www.epdata.es

Segons Serrano i Martínez (2003: 8), “la brecha digital se define como la separación que existe entre las personas (comunidades, estados, países...) que utilizan las tecnologías de la información y la comunicación como una parte rutinaria de su vida diaria y aquellas que no tienen acceso a las mismas y que aunque las tengan no saben cómo utilizarlas”.

El reptre principal en els propers anys és disminuir la bretxa digital, mitjançant les mateixes TIC, que són el motor principal de la inclusió social. Autors com Vallejo *et al.* (2012) la defineixen com la resposta d’equitat respecte a les diferències i eliminació de les etiquetes, que dona com a resultat l’accés equitatiu a tots els individus de la societat occidental.

Però no hem de caure en el parany de plantejar la bretxa digital només des del punt de vista negatiu. La digitalització dels serveis socials pot tenir un doble fil: pot ser tant un factor d’inclusió social com d’exclusió si es planteja de manera errònia. Però ben feta, pot ser una palanca d’inclusió digital que alhora contribueixi a la inclusió social de les persones més vulnerables i treballar per la seva autonomia, independència i empoderament.

Les formes de comunicació han evolucionat en varietat i complexitat, ja que s’han adaptat a les necessitats de comunicació de la població.

En aquest sentit, les noves necessitats socials ocasionen noves i greus fractures socials en l'individu que les pateix i l'empeny a una situació més marginal i de precarietat.

Així mateix, la població també s'ha adaptat a les necessitats i recursos tecnològics que han anat emergint. Fins ara, la comunicació sincrònica era la que ens permetia no només comunicar-nos en temps real (connectats al mateix instant en què es du a terme la comunicació), sinó també la que ens oferia la possibilitat de veure l'expressió i la reacció de l'altra persona en temps real arreu del món; en són exemples el xat, l'audioconferència, la videoconferència: “la sincrònica ve determinada per la confluència a l'espai i el temps dels interlocutors, independentment del seu context geogràfic” (Arriazu i Fernández-Pacheco, 2013: 151).

Però amb el naixement de la comunicació asincrònica també neix una nova manera de connectar-nos. La comunicació asincrònica fa referència a la que no es du a terme en temps real, no cal estar connectats al mateix moment, i permet guanyar reflexió en la resposta; tanmateix, es perd espontaneïtat i expressivitat. En són exemples els fòrums, blogs, Facebook, Twitter... “Són aquelles en què els interlocutors no comparteixen ni espai ni temps, és a dir, són eines que no requereixen un elevat grau d'instantaneïtat entre les parelles, ja que es dona per fet l'espera al temps de la resposta” (Arriazu i Fernández-Pacheco, 2013: 151).

Una transformació digital és necessària per adaptar-se no només a una societat que evoluciona ràpidament, sinó també a una ciutadania cada cop més digitalitzada i que pot actuar com a detonant de la transformació digital dels serveis socials.

Definitivament, la societat del coneixement que ha nascut al voltant de les noves tecnologies aplica nous llenguatges i maneres de comunicar-se, observant els canvis estructurals i de paradigma que han modelat els fonaments de la societat actual.

En segon lloc, la situació excepcional que s'ha esdevingut com a conseqüència de la pandèmia ha impulsat no sols l'augment de les tecnologies digitals (que han tingut un paper molt rellevant durant el confinament), sinó també el procés de digitalització de la societat en l'àmbit mundial. Un dels estudis realitzats per EpData¹ per analitzar l'ús de les

1. <<https://www.epdata.es/datos/uso-tecnologia-ninos-graficos/462>, s.f.>

tecnologies i Internet a Espanya confirma la tendència a incrementar-lo en els darrers anys.

Així, per exemple, el 93,2% de les persones de 16 a 74 anys ha utilitzat Internet en els darrers tres mesos (2,5 punts més que el 2019), fet que suposa un total de 32,8 milions (amb més d'un milió d'usuaris). De la mateixa manera, les regions amb més percentatge d'usuaris d'Internet en els tres últims mesos són la Comunitat de Madrid (96,0%; el 94,1% el 2019), Catalunya (95,7%; el 93,7% el 2019) i Navarra (95,4%; el 95,0% el 2019). Les que tenen un percentatge més alt en l'ús diari d'Internet, segons les dades de l'INE, són la Comunitat de Madrid (87,6%; el 83,1% el 2019), les Balears (85,7%; el 78,3% el 2019) i Catalunya (85,5%; el 81,0% el 2019).

Però alhora el confinament també ens ha fet entreveure greus dificultats en l'accés i també en l'ús de les tecnologies digitals, i ha incidit particularment en l'accés no només als drets fonamentals com el treball i l'educació, sinó també en l'accés als serveis públics.

En tercer lloc, cal abordar les dues grans crisis viscudes en els darrers anys: la del 2008 (quan hi ha una crisi sistèmica i estructural), en què van sorgir noves necessitats esdevingudes dels nous perfils d'usuaris dels serveis socials que es desmarquen del consens social i provoquen una societat més polaritzada i amb més risc d'exclusió i vulnerabilitat, i la crisi del 2020, que a diferència de la primera, va tancar l'economia dels països. En aquest sentit, va esdevenir una aturada gairebé absoluta durant uns quants mesos, en què només els sectors bàsics o essencials hi tenien cabuda. En aquest sentit, la COVID-19 ha dibuixat una situació mai vista anteriorment: el que és bo en l'àmbit sanitari és terrible en l'àmbit econòmic.

Per això, com en totes les grans crisis, s'han intentat cercar solucions per fer front als nous reptes i desafiaments de la crisi provocada per la pandèmia, com també de les noves necessitats que n'han sorgit.

I finalment, en darrer lloc, a Catalunya la irrupció de la pandèmia ha colpejat també la societat amb força i de retruc ha alterat l'agenda política pels propers anys. Com a resposta, el Govern de la Generalitat, més concretament el Departament de Drets Socials, i el Ministeri de Drets Socials i Agenda 2030 han signat el conveni per la gestió dels fons europeus a l'atenció social i a la inclusió.

Es proposen sis eixos d'actuació: nous equipaments i millores en els centres existents, tecnologia al servei de les cures, noves tecnologies al servei de l'atenció i la cura de les persones, per reconstruir els models d'atenció: la tecnologia com a element transformador dels serveis socials, la innovació en clau social Catalunya i país accessible.

Lleix 3 fa referència a la tecnologia com a element transformador dels serveis socials i assenjala no només la importància dels avenços tecnològics, sinó també la creixent evolució dels sistemes d'informació com a eines imprescindibles per donar resposta als reptes socials actuals i sobretot del futur.

Per afrontar aquesta situació, Catalunya necessita un sistema de serveis socials cohesionats, coordinats, territorialment equilibrats i amb una projecció comuna amb vista a un model que consolidi un SCSS amb capacitat de donar una resposta eficient tant a les necessitats de la societat com a les característiques territorials, i també eines de transformació digital que s'adaptin als diferents ritmes de coneixement dels usuaris, professionals i territoris. En aquest sentit, s'hi constata la necessitat d'interconnectar les intervencions socials i els diferents serveis de cada territori per anar cap a una atenció centrada en la persona que tingui en compte totes les seves necessitats.

Per aquest motiu, cal agilitzar la resposta a la ciutadania o simplificar els processos administratius, i apostar per projectes d'inversió en sistemes d'informació que millorin la gestió de la intervenció social. Així es permet disposar d'informació per planificar o establir patrons capaços d'avançar en les necessitats socials gràcies a les noves eines d'intervenció. Unes eines que seran coherents i estaran d'acord amb el II Pla estratègic de serveis socials de Catalunya 2021-2024² (PESS).

El PESS busca cohesionar, agilitar, universalitzar i fer més efectiu el SCSS, i que garanteixi una atenció centrada en la persona i la seva interacció familiar i comunitària. Per aconseguir- ho s'han d'articular i ordenar els serveis socials per superar la fragmentació i compartició actuals i desplegar un sistema d'informació, innovació, coneixement i recerca que promogui una ciutadania més empoderada i conscient del seus drets i deures.

2. <https://dretssocials.gencat.cat/web/.content/01departament/08publicacions/ambits_tematics/serveis_socials/49PlaEstrategicdeServeisSocials20212024/Pla-estrategic.pdf>

El 29 de desembre de 2020 el Parlament de Catalunya va aprovar el Pla estratègic de serveis socials 2020-2024. En la diagnosi de situació d'aquest pla s'hi constata, entre altres reptes, que cal afrontar “la necessitat d'uns sistemes d'informació que siguin instruments clau per millorar l'empoderament de la població, el procés d'atenció i intervenció social, la planificació i l'avaluació, la capacitat de gestió i la presa de decisions basada en dades fiables, validades i permanents i que permeti la compartició d'informació entre administracions”. Partint d'aquesta diagnosi, el Pla Estratègic s'estructura en diferents palanques facilitadores del canvi i eixos d'intervenció.

2. Objectius de la recerca

Els objectius de la recerca són:

2.1 Objectiu general

Conèixer i analitzar les necessitats de transformació digital de la intervenció social als serveis socials bàsics (SSB) de Catalunya i els desafiaments que comporta per a les persones usuàries, equips professionals, entitats socials i comunitàries del territori i administracions locals.

2.1 Objectius específics

- Analitzar les necessitats i fortaleces del personal responsable (direcció, gerència) en el procés de transformació digital de la intervenció social dels SSB.
- Analitzar les necessitats i fortaleces dels equips professionals en el procés de transformació digital de la intervenció social dels SSB.
- Identificar les necessitats i fortaleces de les persones usuàries en el procés de transformació digital de la intervenció social dels SSB.
- Descriure les necessitats i fortaleces de les entitats socials i comunitàries del territori en el procés de transformació digital de la intervenció social dels SSB.

- Descriure les necessitats i fortaleces que els agents del món tecnològic han observat en el procés de transformació digital de la intervenció social dels SSB.

2.3 Objectiu general

Establir espais de treball amb els diferents agents de la quintuple hèlix (centres de recerca, administracions, empreses/tercer sector, persones usuàries i entorn territorial), per coidear millores i solucions que ajudin a la transformació digital dels SSB municipals i comarcals des d'una mirada local i global.

2.4 Objectius específics

- Dissenyar estratègies participatives de cocreació entre els agents de la quintuple hèlix per elaborar un mapa de necessitats i fortaleces digitals en l'àmbit dels SSB municipals i comarcals.
- Determinar quines han de ser les estratègies digitals més adequades per a la transformació digital de la intervenció social del SSB municipals i comarcals, donats els reptes que planteja l'era de la connectivitat.

2.5 Objectiu general

Identificar els reptes organitzacionals, professionals i ètics que aquest procés de transformació digital comporta i aportar elements de reflexió i recomanacions per a la gestió d'aquest canvi en els SSB municipals i comarcals.

2.6 Objectius específics

- Indagar sobre els diferents reptes que el procés de transformació digital comporta en els SSB municipals i comarcals.
- Sondejar les possibles recomanacions per a la gestió de la transformació digital dels SSB municipals i comarcals.

3. Metodologia

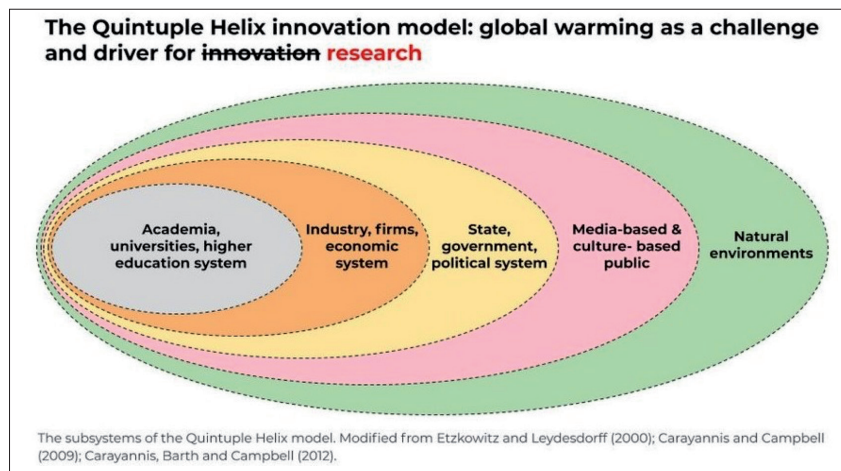
Aquesta investigació es durà a terme amb una metodologia mixta i amb una metanàlisi exhaustiva dels estudis originals primaris. La metodologia mixta consisteix en tècniques qualitatives (grups de discussió i coidear) i quantitatives, en què es dissenyaran diversos qüestionaris adreçats a les unitats d'anàlisi anteriorment esmentades per tractar la digitalització de la intervenció social en els serveis socials.

L'àmbit de recerca és Catalunya i se centrarà en 18 equips bàsics d'atenció primària d'un total de 107. Els subjectes d'estudi són els que formen part del plantejament metodològic quintuple hèlix (Carayannis *et al.*, 2012); el model quintuple hèlix implica representants de les esferes polítiques, educatives, econòmiques, culturals i mediambientals en una enriquidora xarxa d'intercanvi de coneixement. El contacte amb els 18 equips bàsics s'ha fet mitjançant un conveni de col·laboració entre la Fundació Social (institució que promou la innovació al sector de l'acció social a Catalunya) i la Fundació URV, en el qual s'estableix la voluntat de totes dues fundacions de donar suport a aquesta investigació.

Els responsables dels equips bàsics en els contactes previs han expressat no només la plena disponibilitat per participar en l'estudi, sinó també l'interès per conèixer les necessitats dels agents de la quintuple hèlix del seu territori.

Així mateix, es pretén establir espais de treball amb els diversos agents, esmentats anteriorment, per coidear millores i solucions que contribueixin a la transformació digital dels serveis socials municipals des d'una mirada local.

Aquest model participatiu, que inclou aquestes cinc esferes, vol impulsar no només la promoció del desenvolupament sostenible, sinó també de l'economia circular.



Font: The subsystems of the Quintuple Helix model. Modified from Etzkowitz and Leydesdorff (2000); Carayannis and Campbell (2009); Carayannis, Barth and Campbell (2012)

Aquest model està inclòs al projecte Europeu Contruye 2020, del programa Horitzó 2020.³

Actualment s'està treballant en l'elaboració de la metodologia qualitativa i quantitativa, per iniciar en breu la investigació, als 18 equips bàsics anteriorment esmentats.

4. Resultats i conclusions

Es preveu que la recerca tingui un impacte social (en les persones ateses pels serveis socials), organitzatiu (en els professionals i els equips de les àrees bàsiques de serveis socials), sistèmic (tant per al sistema de serveis socials com per als altres que hi interactuen), econòmic (des de la perspectiva de l'eficiència) i científic (aportant evidències en un àmbit emergent sobre el qual hi ha encara poc coneixement).

Un dels grans reptes dels serveis socials és la seva capacitat per adaptar les intervencions socials no només a les necessitats dels ciutadans de la societat després de la pandèmia COVID-19, sinó també a les

3. <<https://www.horizonteeuropa.es/antiores-programas/h2020>>

capacitats i competències digitals dels treballadors socials dels serveis socials bàsics en aquest nou escenari.

5. Reptes de futur

L'objectiu de la transformació digital als serveis socials va molt més enllà de la digitalització, ja que cal adaptar-la a una societat cada vegada més digitalitzada, en què no només cal superar el paternalisme i la desprofessionalització del professional del treball social, sinó que alhora ha de deixar pas a la personalització i/o individualització dels serveis socials, així com a l'empoderament dels usuaris i professionals cap a la transició digital. És a dir, es tracta de millorar la intervenció social mitjançant la innovació i les tecnologies digitals.

D'aquesta manera ens podem avançar a les tendències socials, amb l'objectiu d'ajudar a dimensionar la cartera de serveis del territori, coneixent millor les necessitats actuals i les necessitats del futur, i d'aquesta manera contribuir en la planificació preventiva en els recursos futurs necessaris.

En definitiva, un dels grans reptes dels serveis socials és la seva capacitat per adaptar les intervencions socials no només a les necessitats dels ciutadans de la societat després de la pandèmia de la COVID-19, sinó també a les capacitats i les competències digitals dels treballadors socials dels serveis socials bàsics en aquest nou escenari.

6. Bibliografia

- ARRIAZU, R., & FERNÁNDEZ-PACHECO, J. L. (2013). "Internet en el ámbito del Trabajo Social: formas emergentes de participación e intervención socio-comunitaria". *Cuadernos de Trabajo Social*, 26(1), 149–158. https://doi.org/10.5209/rev_cuts.2013.v26.n1.41665
- CARAYANNIS, E. G., BARTH, T. D., & CAMPBELL, D. F. (2012). "The Quintuple Helix innovation model: global warming as a challenge and driver for innovation". *Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 1(1), 2. <<https://doi.org/10.1186/2192-5372-1-2>>
- FERNÁNDEZ, N. (2011). *Promoción del cambio de estilos de aprendizaje y motivaciones en estudiantes de educación superior mediante actividades de trabajo colaborativa en Blended Learning*, 189–208.

- JUBANY, J (2019). “La Pirámide de Maslow adaptada a las necesidades del mundo digital”. Recuperat de: <<https://manuelgross.blogspot.com/2019/12/la-piramide-de-maslow-adaptada-las.html>>
- LA ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LA EDUCACIÓN, la C. y la C. (2015). “Post-2015 Development Agenda”. *Transformar Nuestro Mundo: La Agenda 2030 Para El Desarrollo Sostenible Preámbulo*, 13689, 130b – 131. <https://doi.org/10.1596/978-1-4648-0484-7_post_2015_development_agenda>
- LÓPEZ, A., & MARCUELLO, C. (2018). “El Trabajo Social en la Sociedad Digital”. *Servicios Sociales y Política Social*, XXXV(116), 25–34.
- MARQUÉS, P. (2008). *Impacto de las TIC en la educación: funciones y limitaciones*. 5(4), 1–9. <<https://doi.org/10.4018/ijicthd.2013100101>>
- SERRANO, A., & MARTÍNEZ, E. (2003). *Mitos y Realidades*.
- TREMBLAY, G. (1996). “La societat de la informació: del fordisme al gagesisme*^o”. *Anàlisi: Quaderns de Comunicació i Cultura*, 57–78.
- VALLEJO, E., AYALA, L., & ORDUZ, R. (2012). *Tecnologías de la información para la inclusión social: una apuesta por la diversidad*.

Mentoria social: una metodologia innovadora d'intervenció

Marina Claverías Fernández

Associació Quilòmetre Zero i Universitat Rovira i Virgili
marina.claverias@urv.cat.

Resum: Aquest text recull la intervenció realitzada en la jornada “Estratègies d’intervenció del treball social en contextos de canvi”. En aquesta presentació es va exposar el naixement formal de la mentoria social en el context nord-americà a principis del segle xx i com la metodologia de la mentoria social parteix d’experiències informals d’acompanyament que es formalitzen en programes d’acció social. En aquesta línia, la mentoria social s’ha estès a diferents parts del món, en especial, a Europa, durant el segle xxi. Aquest creixement s’ha esdevingut gràcies a la implantació de projectes i programes de caire social i educatiu, però no ha anat acompanyat d’una conceptualització de la mentoria social com a metodologia innovadora d’intervenció. Amb l’anàlisi de les seves potencialitats innovadores, es conceptualitza aquesta metodologia que s’aplica actualment en diferents àmbits d’intervenció i en diferents contextos en els marcs europeu, espanyol i català.

Paraules clau: Mentoria, social, metodologia, innovadora, intervenció.

SOCIAL MENTORING: AN INNOVATIVE INTERVENTION METHODOLOGY

Abstract: This text presents the intervention carried out in the global day social work intervention strategies in contexts of change. In this presentation, the formal birth of social mentoring in the North American context at the beginning of the 20th century was explained and how the methodology of social mentoring starts from informal experiences of accompaniment that are formalized in social

action programs. Along these lines, social mentoring has spread to different parts of the world, especially in Europe, during the 21st century. This growth has occurred through the implementation of social and educational projects and programs but has not been accompanied by a conceptualization of social mentoring as an innovative intervention methodology.

Through the analysis of its innovative potentialities, this methodology is conceptualized and is currently applied to different fields of intervention and in different contexts at European, Spanish and Catalan level.

Keywords: social, mentoring, methodology, innovation, intervention.

1. Introducció

La mentoria social troba el seu origen formal als Estats Units el 1906, quan es té constància que Ernest Coulter, secretari judicial dels jutjats de Nova York, impulsa una iniciativa per als joves que reiteradament passen pels jutjats per delictes diversos. Aquest projecte parteix de la hipòtesi que una part d'aquests joves comet delictes per la manca de suport familiar i informal, i per tant d'acompanyament.

La majoria dels programes de mentoria d'aquest tipus (*youth mentoring*) que hi ha als Estats Units han experimentat el creixement més gran de la seva història en els darrers 25 anys (Prieto-Flores Òscar & Feu-Gelis, 2018). Per exemple, a principis dels noranta s'estimava que 300.000 joves en risc d'exclusió participaven en un programa de mentoria formal, mentre que actualment aquesta xifra puja a 4,5 milions (MENTOR the National Mentoring Partnership, 2015). Una altra dada indicativa que cal destacar és que només el 18% dels programes de mentoria tenien més de quinze anys d'experiència l'any 2000 (Rhodes, 2002). Aquest creixement en participants i programes es deu al suport institucional i econòmic del govern federal dels Estats Units durant la dècada dels noranta i la primera dècada del segle XXI, que va ajudar a implementar aquests programes gestionats localment o regionalment com part de la seva política social (DuBois *et al.*, 2011).

La metodologia que anomenem *mentoria social* podem dir que té les seves arrels formals en la intuïció d'un professional de l'àmbit jurídic que creu que, amb acompanyament informal, els joves en situacions de desemparament poden tenir més oportunitats amb referents informals.

A partir d'aquest any es du a terme la primera iniciativa de la qual es té constància formalment, anomenada Big Brothers of America,¹ que acabarà convertint-se en l'entitat de mentoria més gran del món, tal com és avui dia, i fusionant-se amb Big Sisters of America, que actualment és Big Brothers and Big Sisters of America, però que s'ha estès a altres parts del món.

Encara que en la història de l'inici de Big Brothers of America, és la primera vegada que es té constància d'una iniciativa ciutadana que acaba convertint-se en un programa formal de mentoria social, són innumerable les accions d'acompanyament que s'han dut a terme al llarg de la història, de les quals tenim constància gràcies a la literatura. La primera vegada que apareix la paraula *mentor* és a l'*Odissea*² (Atienza, 2009).²

Són molts els referents de persones que trobem al llarg de la història i que han acompanyat altres persones en una etapa de la vida o durant la vida en la consecució de les seves metes o objectius vitals.

Només cal que tu, lector o lectora d'aquestes paraules, pensis en una persona de referència de la teva vida durant la teva infància, adolescència o adulta que t'hagi acompanyat o t'acompanyi en les decisions vitals més importants, que marquen, en certa manera, el camí de vida, que hagin marcat el teu camí, un objectiu vital, la teva professió, la teva motivació per estudiar una determinada matèria, per una lectura, un interès artístic; o una persona que t'hagi acompanyat posant valor al que penses i al que vols fer, sense demanar res a canvi, sense que ho hagi hagut de fer perquè té un vincle familiar que així ho imposava.

Un mentor o mentora és una persona far de la qual recordes com en vas prendre exemple i com va ser el teu o la teva referent.

Pot ser un professor o professora de música, de literatura o de tecnologia que vas tenir a l'escola o a l'institut, pot ser un amic o amiga, o un cosí o una cosina més gran en el qual t'emmiralles; pot ser un veí, una veïna, o un referent del teu barri que feia la música que tu volies fer, que et va acompanyar descobrint interessos, etc.

1. Big Brothers & Big Sisters of America. Recuperat el 10 de gener de 2023: <<http://www.bbbs.org>>

2. El llibre de l'*Odissea* és un poema èpic grec atribuït a Homer. En aquest poema èpic, el fill d'Ulisses, Telèmac, representa la figura de *mentor*, que l'acompanya i li dona consells al llarg del viatge per trobar el seu pare, que se n'ha anat a la guerra de Troia. És la primera vegada que apareix la paraula *mentor* a la literatura.

Hi ha persones que, després d'aquesta descripció, trigaran pocs minuts a identificar una o més persones que han estat la seva persona far. Però de ben segur que hi ha gent que no li posen nom ni rostre a aquesta persona. No han tingut l'oportunitat de tenir-la, o senzillament no saben com identificar-la encara. Algunes es trobaran més reflectides en elles mateixes i saben identificar qui és aquesta persona mentora, i altres ni una cosa ni l'altra, perquè poden trobar-se o haver-se trobat en contextos d'injustícia, desigualtat o manca de xarxa social en una etapa de la seva vida, cosa que els ha dificultat o impossibilitat haver tingut accés a aquestes persones referents.

Per això, des de la intervenció en la mentoria social, des d'una manera formal i sistematitzada, és important tenir en compte quines oportunitats noves i millors es poden generar posant en la vida d'infants, joves o adults una persona mentora, una persona far de forma artificial (és artificial perquè de forma natural no s'haurien conegut) d'un programa d'intervenció.

2. Del naixement a l'expansió de la pràctica

Durant tot el segle xx i xxi la mentoria social ha crescut exponencialment a Amèrica del Nord. Al llarg d'aquests dos segles han aparegut multitud de propostes i programes, liderats pel Tercer Sector a fi d'acompanyar infants, adolescents i joves en situacions de vulnerabilitat però amb diferents objectius específics, que comparteixen la figura del mentor o mentora, que acompanya, ja sigui de manera individual o grupal, una altra persona que necessita un acompanyament informal.

A Europa no va ser fins a principis dels anys noranta quan la mentoria social va sorgir com una eina metodològica aplicable a projectes d'intervenció social i educativa. En són dos exemples el projecte Rossinyol (Natergalen a Malmö, Suècia) i el projecte Referents a Barcelona.

Durant la dècada dels noranta, però sobretot al llarg del segle xxi, la mentoria social es reproduïx a tot Europa. Encara que de manera desigual, i amb diferents intensitats per motius tant econòmics com socials i polítics, i per la gran diversitat de realitats de cada país europeu, la metodologia apareix com una oportunitat per generar una connexió entre persones voluntàries amb més expertesa i edat que poden esdevenir un model d'aprenentatge i d'acompanyament a d'altres persones en situ-

acions de vulnerabilitat o amb la necessitat d'acompanyament informal més gran.

El nombre de programes de mentoria social ha crescut exponencialment durant la dècada del 2007 al 2017, coincidint amb les restriccions pressupostàries que la majoria dels governs europeus han promogut per gestionar la crisi econòmica (Prieto-Flores Òscar & Feu-Gelis, 2018).

3. La mentoria social: una metodologia innovadora d'intervenció

La innovació social és un fenomen complex i multidimensional que en poc temps ha passat de ser emergent i marginal a ocupar una posició rellevant en el discurs políticocial (Abreu, 2011). D'una banda, aquest paper protagonista s'ha alimentat gràcies a les aportacions de diferents disciplines del món acadèmic. De l'altra, han proliferat una infinitat de pràctiques innovadores d'índole diversa: empenedories socials, responsabilitat social corporativa, innovació oberta, proveïment participatiu, economia col·laborativa, etc., que emergeixen de la creativitat i l'impuls de diferents moviments i grups socials.

L'interès pel que s'han anomenat *pràctiques d'innovació social* ja s'anunciava en els darrers anys de canvi accelerat, en què s'han desmuntat certes estructures socials que han estat reemplaçades per altres. La conjuntura de crisi econòmica i financera que ha caracteritzat el canvi de dècada ha accelerat sens dubte aquest procés. Els problemes socials i mediambientals que caracteritzen una societat cada cop més vulnerable i interdependent (alguns de nous, però altres ja de cronificats) han posat de manifest i han estimulat alhora la necessitat d'emprendre accions que aportin solucions de caràcter nou, alhora que presentin trets de tipus social (Morales, 2008a).

En aquest context, pràctiques com la mentoria social, que posa en comú persones de la societat civil, que d'altra manera no s'haurien reconegut com a iguals en un intercanvi de temps i espai determinat per construir una relació, es duen a terme sistemàticament per iniciativa del Tercer Sector, amb l'objectiu d'acompanyar des de la informalitat, persones en situacions de vulnerabilitat per millorar alguna de les seves condicions.

Considerem la mentoria social una metodologia innovadora d'intervenció per diversos motius:

- Posa el focus en necessitats d'acompanyament informal que no tenen altres serveis, recursos o programes existents fins llavors.
- Implica la societat civil en la transformació social. Amb la seva participació voluntària, tant les persones mentores com les mentorades es reconeixen en la seva diversitat, en la qual les persones mentores, pel seu recorregut personal, poden ser referents que possibilitin canvis estructurals en la comunitat, i específicament en determinades situacions de vulnerabilitat de la persona mentorada.
- Hi ha tres eixos que s'interrelacionen per construir relacions de mentoria, que són: professional del projecte, persona voluntària i persona mentorada. El voluntariat entra en joc com a figura clau en la intervenció social i esdevé, des de la sistematització del programa i amb formació específica i acompanyament exhaustiu, una figura de referència per a una altra persona o grup de persones. La persona mentorada no és només objecte de la intervenció, sinó que és un subjecte actiu que és partícip de tot el procés i decideix el contingut i tipus de trobades amb el seu mentor o mentora.
- El treball en xarxa és imprescindible, no només complementari a l'actuació. La recerca de voluntariat i de persones o grups de persones candidates a ser mentorades, així com el seguiment i l'avaluació dels programes, es fa en col·laboració i coordinació amb institucions públiques i organitzacions del Tercer Sector.
- Els projectes de mentoria social poden esdevenir una comunitat d'aprenentatge,³ ja que involucren la comunitat de referència de la persona o persones mentorades perquè hi participin.
- És una metodologia generadora de cohesió social gràcies a cada relació que es genera. El reconeixement de la diferència i de la injustícia, la creació de noves xarxes socials per mitjà de les

3. Les comunitats d'aprenentatge es defineixen com “un projecte de transformació social i cultural d'un centre educatiu i del seu entorn per aconseguir una societat de la informació per a totes les persones, basada en l'aprenentatge dialògic, mitjançant una educació participativa de la comunitat, que es concreta en tots els seus espais, inclosa l'aula” (*Valls*, 2000: 8). En aquest cas les comunitats d'aprenentatge no són liderades pel centre educatiu, sinó que és el mateix projecte de mentoria social el que esdevé comunitat d'aprenentatge, en què cada relació de mentoria forma part d'un ecosistema comunitari que genera les connexions per aconseguir aquesta societat de la informació.

interrelacions que sorgeixen i la construcció de comunitat es generen de manera natural en diferents etapes de les relacions de mentoria.

4. Catalunya, un territori de referència

Catalunya, en aquest context, esdevé un territori pioner no només a Espanya sinó a Europa.

Tal com apunten Prieto i Gelis (2018), en els últims vint anys s'ha treballat en aquesta direcció des de diferents sectors, promovent programes de mentoria que aporten xarxes de benestar i lligams comunitaris per a la inclusió de joves d'origen estranger que no en gaudeixen. Alguns d'aquests programes tenen una trajectòria consolidada i han demostrat bons resultats per afavorir la inclusió social d'estudiants d'origen immigrant en l'entorn escolar, com el projecte Rossinyol (Prieto- Flores, Feu & Casademont, 2016; Feu, 2015) o en la transició a la vida adulta de joves estrangers que deixen enrere processos de tutela, com és el projecte Referents.⁴ Inclusivament el mateix Govern de la Generalitat de Catalunya va impulsar al gener de 2017 un programa de mentoria social en què 500 mentors fomenten la inclusió social de la població refugiada resident a Catalunya (Pla Català de Refugiats, 2017). Aquest programa és pioner a l'Estat espanyol, ja que es l'únic encapçalat per una administració pública en col·laboració amb la Coordinadora de Mentoria Social.

La Coordinadora de Mentoria Social (CMS)⁵ és una xarxa d'organitzacions que promouen projectes de mentoria social dirigida a col·lectius i/o persones en situació de vulnerabilitat. El seu objectiu és promoure la mentoria de qualitat en l'àmbit de l'acció social i reduir les desigualtats. És una entitat d'àmbit estatal, de segon nivell, amb seu a Barcelona, que va començar a constituir-se el 2011 i 2012 i fou impulsada per entitats pioneres en el terreny de la mentoria social a Catalunya.

4. El projecte Referents és un programa de mentoria social basat en l'acompanyament a joves tutelats i tutelades i extutelats i extutelades per millorar la seva emancipació i proporcionar-los un suport emocional, lúdic, cultural i lingüístic, l'ampliació de la seva xarxa social, així com un acompanyament formatiu, laboral. Això es du a terme amb l'acompanyament dels mentors i mentores, que són persones voluntàries, i d'un professional de l'entitat.

Punt de Referència. *Referentes. Una nueva figura de confianza para compartir un momento importante*. Recuperat el 20 d'octubre de 2022 de <<https://puntereferencia.org/es/project/referentes/>>

5. Coordinadora de Mentoria Social. *Nuestra historia*. Recuperat el 20 d'octubre de 2022 de <https://www.mentoriasocial.org/quienes_somos/>

Les entitats Punt de Referència, Universitat de Girona, Fundació Èxit i Fundació Servei Solidari, que dirigien iniciatives i programes de mentoria social, van iniciar i impulsar en forma d'associació una plataforma que aglutinés l'expertesa, trajectòria, coneixement i bones pràctiques que aquestes entitats duïen a terme a Catalunya. L'entitat Punt de Referència, amb seu a Barcelona, és pionera en l'àmbit de la mentoria social, i és la primera organització que el 1999 impulsa el projecte Referents.⁴ El dia 11 de maig de l'any 2016 es va constituir formalment amb 6 entitats membres: Punt de Referència, Fundació Servei Solidari, Fundesplai, Fundació Èxit, AFEV, Fundació Marianao i Quilòmetre Zero.⁵ A poc a poc la CMS s'ha anat consolidant com a organització de referència en els àmbits català i estatal pel que fa a la mentoria social.

El 2022 la Coordinadora de Mentoria Social ja tenia 14 entitats sòcies, de les quals 9 són catalanes.

Per tant, malgrat la prevalença d'entitats del territori català, l'entitat ha treballat per la seva extensió territorial acompanyant organitzacions i institucions públiques de tot l'Estat espanyol en el disseny i la implantació de la metodologia aplicada a diferents projectes d'àmbits d'intervenció, que van des de l'acompanyament a persones refugiades fins a víctimes de violència de gènere, o que procuren la inserció laboral de persones en situació de vulnerabilitat, etc.

Des de la seva constitució, la qualitat en la intervenció en mentoria social ha estat un dels eixos fonamentals de la CMS, i en els últims anys s'ha pogut crear un sistema d'acreditació de la qualitat dels programes de mentoria social. Aquest sistema és pioner a Europa, ja que no hi ha cap altra organització europea que promogui mentoria social que hagi treballat en uns estàndards de qualitat per mesurar com funcionen els programes.

Això representa la sistematització d'una pràctica d'aposta per la qualitat de les organitzacions amb més trajectòria en l'àmbit de la mentoria social i una aposta per la dedicació de professionals, temps i recursos en la revisió dels processos que es posen en marxa en un programa de mentoria social.

5. Conclusions

Aquesta intervenció ha tingut l'objectiu de proposar hipòtesis per saber per què la mentoria social pot ser una eina d'intervenció social innovadora, com hem vist. Malgrat que la primera iniciativa formal de mentoria social s'ha documentat en origen als Estats Units, el concepte de mentoria pertany a la història humana i es documenta en els primers textos clàssics.

Això pot donar informació de la manera com les relacions humanes s'han configurat al llarg de la història: amb diferents rols de les persones en les dinàmiques del dia a dia. Les figures de referència que podem considerar mentores han tingut impacte en la vida d'altres persones en diferents àmbits i situacions vitals. No és difícil entendre com al llarg dels segles xx i xxi el tercer sector s'ha esforçat per formalitzar programes de mentoria i donar l'oportunitat a persones i grups de persones que d'una altra manera no podrien tenir accés a referents positius.

Tenint en compte la trajectòria històrica que territoris com Catalunya han tingut i tenen en el desplegament d'iniciatives i programes de mentoria social, és important destacar conceptualment què és la mentoria social, d'on sorgeix i com s'ha estès pels diferents territoris. No només com s'ha estès, sinó quan i per què s'ha promogut aquesta pràctica i ha crescut en contextos sociopolítics determinats per una reducció de la despesa pública en acció social.

En aquest context, el tercer sector ha liderat la innovació social i ha posat les bases de la primera entitat estatal de referència en la metodologia. A més, ha possibilitat la formació de professionals, l'acompanyament de noves propostes tant a organitzacions socials com a institucions públiques i ha donat rellevància a la importància de la qualitat en les intervencions.

La potencialitat de la metodologia en la seva aplicació en diferents problemàtiques socials i sobretot en l'acompanyament de persones i grups en situacions de vulnerabilitat, la situa com una metodologia complementària a d'altres intervencions socials, que pot tenir-se en compte en el disseny de polítiques públiques en l'àmbit social.

La mentoria social pot ser una eina d'intervenció social efectiva, ja que conté elements innovadors que cal tenir en compte en una societat necessitada de cohesió, igualtat d'oportunitats i reconeixement de

les diferències i de les injustícies sistemàtiques que el sistema capitalista genera en la gestió de la diversitat social.

Els diversos punts que s'han exposat per considerar la metodologia com una eina d'intervenció innovadora esdevenen una hipòtesi de treball que parteix precisament de la idea de poder sistematitzar la potencialitat de les accions que exerceix la mentoria social no només en la vida dels subjectes principals de l'acció, mentorats i mentorades, sinó en tota la comunitat.

Cal revisar la conceptualització del terme *mentoria social* i aprofundir en els orígens de la paraula *mentor* i en el seu ús al llarg de la història. No obstant això, aquesta presentació ha tingut l'objectiu d'iniciar una proposta per considerar la metodologia de la mentoria social, cada vegada més estesa al nostre territori, com una forma innovadora de transformar realitats.

6. Bibliografia

- ABREU, J. & CRUZ ÁLVAREZ, J. (2011). *Innovacion Social: Un análisis de Conceptos, Etapas y Modelos*. Segunda sesión de la 5a Edición de la Cátedra Agustín Reyes Ponce y 4to Coloquio de Cuerpos Académicos en Ciencias Económico Administrativas CUMEX. 5. 1-30.
- ATIENZA, A. M. (2009). "Las apariencias engañan: cambio y metamorfosis en la *Odisea*". *Circe de clásicos y modernos*, (13), 51-64. Recuperat el 5 d'octubre de 2022 de: <http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17242009000100004&lng=es&tlng=es>
- DUBOIS, D. L., PORTILLO, N., RHODES, J. E., SILVERTHORN, N. & VALENTINE, J. C. (2011). "How effective are mentoring programs for youth? A systematic assessment of the evidence". *Psychological Science in the Public Interest*, 12(2), 57-91. HYPERLINK <<https://psycnet.apa.org/doi/10.1177/1529100611414806>, <https://doi.org/10.1177/1529100611414806>>
- ELBOJ, C., VALLS, R. & FORT, M. (2000). "Comunidades de aprendizaje. Una práctica educativa para la sociedad de la información". *Cultura y Educación*. 12. 129-141. 10.1174/113564000753837241.

- GROSSMAN, J. B., & RHODES, J. E. (2002). "The test of time: Predictors and effects of duration in youth mentoring relationships". *American Journal of Community Psychology*, 30(2), 199-219.
- HERNÁNDEZ-ASCANIO, J., TIRADO VALENCIA, P. & ARIZAMONTES, A. (2016): "El concepto de innovación social: ámbitos, definiciones y alcances teóricos, CIRIEC-España", *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 88, 165-199.
- FEU, J. (2015). "How an intervention Project contributes to social inclusion of adolescents and young people of foreign origin". *Children and Youth Services Review*, 52, 144-149.
- PRIETO-FLORES, O., FEU, J. & CASADEMONT, X. (2016). "Assessing Intercultural Competence as a Result of Internationalization at Home Efforts: A Case Study from the Nightingale Mentoring Program". *Journal of Studies in International Education*, 20(5), 437-453
- PRIETO-FLORES, O. & FEU, J. (2018). "¿Qué impacto pueden tener los programas de mentoría social en la sociedad? Una exploración de las evaluaciones existentes y propuesta de marco analítico". *Pedagogía Social. Revista Interuniversitaria*, 31, 153-167. DOI: 10.7179/PSRI_2018.31.12
- BIG BROTHERS AND BIG SISTERS. *The History behind the success*. Recuperat el 10 d'a gost de: 2022 de <<https://bbbsu.org/volunteer-opportunities-in-utah-the-history-behind-the-success/>>
- MENTOR, THE NATIONAL MENTORING PARTNERSHIP (2015). "Elements of effective practice for mentoring". Disponible a: <http://www.mentoring.org/images/uploads/Final_Elements_Publication_Fourth.pdf> (Consulta: 13 de febrer de 2017).
- PUNT DE REFERÈNCIA. *Referentes. Una nueva figura de confianza para compartir un momento importante*. Recuperat el 20 de gener de 2023 de: <<https://puntreferencia.org/es/project/referentes/>>

Digitalització i transformació de Projecte Home Catalunya

Francesc Bonfill Beneït

Treballador social, terapeuta de l'equip de primeres atencions
del Projecte Home Catalunya

Resum: Aquest document és el recull de la intervenció per explicar la transformació des del punt de vista digital que s'ha implantat a l'entitat Projecte Home. Després de presentar l'entitat, es va exposar el perquè de la necessitat de començar aquests canvis, com es van dur a terme tenint en compte els passos que es van seguir i els recursos personals i tècnics que van ser necessaris, les dificultats que van anar sorgint en el procés i els reptes de futur que caldrà encarar per millorar el servei.

Paraules clau: Entitat, digitalització, procés de millora, recursos tècnics.

DIGITIZATION AND TRANSFORMATION

Abstract: This document is the collection of the intervention carried out to explain the digital transformation that has been implemented in the "Projecte Home" entity. After presenting the entity, the reason for the need to start these changes was explained. How they were carried out taking into account the steps that were followed and the personal and technical resources that were necessary, the difficulties that arose in the process and the future challenges that they face as a challenge to improve their service.

Keywords: Entity, digitization, improvement process, technical resources

1. Què és Projecte Home?

Projecte Home és una ONG que treballa a Catalunya des de fa 25 anys en l'àmbit de les addiccions. Té seu a Tortosa, Barcelona, Lleida i Tarragona.

Oferim ajuda a persones amb problemes d'addiccions, ja siguin adultes o joves. L'objectiu és donar suport a persones amb risc de vulnerabilitat en diversos centres i amb programes terapèutics.

2. Per què comença el procés de digitalització?

El procés de digitalització de l'entitat es va iniciar el 2017 quan es va començar a pensar en aquesta transformació necessària per al futur de l'entitat. El 2018 es va posar com a punt important que calia assolir en el pla estratègic .

El primer pas va ser analitzar la situació que hi havia en aquell moment. Calia veure d'on veníem.

La informació estava molt descentralitzada. Els diversos centres de Catalunya utilitzaven documents diferents o semblants però no estaven centralitzats, tampoc s'emmagatzemaven en un lloc comú. Un altre entrebanc era que cada centre tenia eines tecnològiques diferents, cosa que dificultava que es treballés de manera homogènia. El sistema d'informació no cobria tota l'activitat i això també era un problema. Per poder utilitzar tota aquesta informació s'abusava dels documents en paper. Tots aquests documents en paper s'havien de guardar molts anys a causa de la protecció de dades i s'acumulava un arxiu molt gran.

Quan una persona entrava en un programa terapèutic, potser no l'acabava i tornava al cap dels anys. En aquell moment s'havia de recupear la seva carpeta i omplir-la amb la documentació nova. Això provocava que s'introduís molta informació duplicada. En definitiva, es disposava d'una gran quantitat de dades no estructurades i es feia difícil fer-ne ús.

La finalitat del procés de digitalització era:

- Conèixer millor com fem la nostra feina.
- Millorar en l'explotació de dades per poder dur a terme tasques de sensibilització i incidència.
- Percebre la tecnologia com un motor de canvi que ens permet treballar amb les persones de forma més eficient.

- Millorar la comunicació amb les persones ateses.

3. Desplegament del procés

El projecte de transformació es va iniciar el 2018-19; per tant, ja utilitzàvem aquestes eines abans de la pandèmia de la covid, però la situació de confinament va accelerar aquest procés.

Es van seguir diferents passos:

- Incorporar una persona tècnica especialitzada en informació que ens acompanyés en el procés. I formar-nos per poder utilitzar tots les noves eines.
- Invertir en infraestructura, posar xarxes noves amb cable, comprar ordinadors i tauletes tàctils.
- Implementar el programa de gestió Tsad. Aquest punt va ser més difícil del que esperàvem. Va costar trobar un programa de gestió per al Tercer Sector i més concretament en l'àmbit de les addiccions. Es va haver de convertir i adaptar un programa de gent gran o residències.
- Utilitzar l'Office 365, noves aplicacions, com el Teams per a videoconferències i reunions a distància, correus electrònics, etc. Es deixen d'utilitzar les carpetes físiques per guardar informació i es comença a introduir tot i a guardar-se al núvol.
- Digitalitzar els expedients, canvi molt important en el dia a dia Això també va unit a un procés de simplificació, ja que així s'eliminen molts documents que no es consideren importants, i tots els centres treballen conjuntament al núvol. Els documents externs que arriben, informes mèdics, informes socials... també són digitalitzats i guardats.

Totes aquestes accions es van fer abans del 2020, per la qual cosa en plena pandèmia el que es va haver d'agilitzar va ser la implementació de la signatura electrònica per la protecció de dades, signatura del contracte terapèutic...

Actualment també es fa servir internament per signar nòmines, contractes de treball, convenis de pràctiques de les persones voluntàries, etc. La formació i el seguiment dels canvis introduïts, manuals de reforç, etc. els he posat al final però podria haver-los introduït al principi, ja que

durant tot el procés hi ha hagut i continua havent-hi formacions, perquè no tot el personal tenia els hàbits ni els coneixements per poder treballar d'aquesta manera més digital.

4. Dificultats

En el procés hem trobat algunes dificultats, però en destacarem tres:

- L'escletxa digital, de les persones ateses, professionals i persones voluntàries que hi col·laboren, a les quals hem hagut de fer un acompanyament per poder garantir l'ús eficaç d'aquestes eines.
- Una altra dificultat ha estat la complexitat de la gestió, sobretot de les incidències, com s'havien de gestionar i donar-hi resposta, que en pogués quedar constància, que es poguessin solucionar i que no es repetissin en el futur.
- A causa de la gran quantitat de dades que comencem a introduir, necessitem implementar la traçabilitat de l'activitat, per poder fer un seguiment de la manera com treballem.

5. Reptes de futur

- Mantenir una part de l'atenció en format electrònic. Ara mateix quan ens demanen ajuda o atenció en llocs on no hi som presents, ens podem posar en contacte per videoconferència. Per exemple, una persona ingressada en un hospital no cal que esperi a sortir amb l'alta mèdica per poder fer una primera entrevista, sinó que la pot fer en línia en coordinació amb els equips de treballadors socials dels hospitals. També hi ha grups terapèutics que es fan en línia, grups de familiars, acompanyament...

També reunions dels diferents equips de professionals, i no calen desplaçaments per fer reunions presencials.

- Introduir eines tecnològiques en el dia a dia dels nostres serveis com la utilització de tauletes tàctils o aparells electrònics.
- Transformar la informació i les dades registrades en coneixement útil, que és un dels objectius que teníem al començar el procés.

- Transferir aquest procés a altres entitats del tercer sector per poder compartir el treball que hem fet i ajudar altres associacions.

Treball coordinat per evitar la pèrdua de l'habitatge o pal·liar-ne els efectes

Pilar Martínez Vingut

Treballadora social i coordinadora de l'àmbit habitatge
de Serveis Socials de l'Ajuntament Reus

Noemí Hernández Vallverdú

Jurista, servei de mediació en el deute de l'habitatge de l'Ajuntament Reus
nhernandez@reus.cat

Resum: L'augment de la pèrdua de l'habitatge habitual per part d'un sector important de la població, després de l'esclat de la bombolla immobiliària, i la greu dificultat de l'accés a l'habitatge, comporten que sobretot l'Administració local s'hagi de plantejar una nova estratègia per fer front a aquesta problemàtica.

La manca d'ocupació i la impossibilitat de poder fer front a les despeses de l'habitatge, conseqüència de la crisi econòmica, col·lapsen els serveis socials, que necessiten el suport de tots els agents implicats en aquesta qüestió per poder ajudar les famílies que es troben en aquesta situació.

D'aquí sorgeix la necessitat de fer un treball coordinat per fer front a l'emergència residencial. D'un treball en xarxa amb coordinació, col·laboració, cooperació i que comparteixi informació i optimitzi recursos. Que eviti duplicitats i competència entre recursos.

Un treball coordinat amb tots els agents implicats, amb els diversos departaments municipals i Serveis Socials i Habitatge, l'Agència d'Habitatge de Catalunya, els jutjats de primera instància de Reus, el Col·legi d'Advocats, les entitats socials i qualsevol organisme que pugui ajudar a donar resposta a la problemàtica.

Partint de l'emergència greu de la situació de pèrdua d'habitatge, hem creat circuits que ens permeten actuar amb més rapidesa i amb la urgència que necessita la situació.

Són circuits plantejats segons el motiu del procediment, la qual cosa marca la intervenció de cada agent.

Els nostre repte de futur és consolidar aquesta xarxa, la qual ha d'ajudar a minimitzar la pèrdua de l'habitatge habitual i millorar l'accés a l'habitatge de tota persona que ho necessiti.

Paraules clau: Crisi econòmica, pèrdua de l'habitatge, accés a l'habitatge i treball en xarxa

Abstract: The increase in the loss of permanent housing by an important sector of the population, following the collapse of the property boom, and the serious difficulty of access to housing, means that, above all, the local administration has had to consider a new strategy to tackle this problem.

The lack of employment and the impossibility of being able to meet the costs of housing, a consequence of the economic crisis, is putting a strain on social services, which need the support of all the agents involved in this problem in order to help and support the number of families who find themselves in this situation.

From this arises the need for coordinated work to tackle the residential emergency.

Networked work that allows coordination, collaboration, cooperation, information sharing and optimisation of resources. Avoiding duplication and competition between resources.

A coordinated work with all the agents involved: the different municipal departments: Social Services and housing, the Housing Agency of Catalonia and the first instance courts of Reus, the Bar Association, social entities and any other entity that can help to respond to the problem.

Based on the serious emergency of a situation of homelessness, we have created circuits that allow us to act more quickly and with the urgency that the situation requires.

These circuits are designed according to the reason for the procedure, which will determine the intervention of each agent.

Our future challenge is to consolidate this network, which must help to minimise the loss of habitual residence and improve access to housing for everyone who needs it.

Keywords: Economic crisis, loss of housing, access to housing, networking

1. Introducció

La nostra intenció en aquesta ponència és explicar-vos com sorgeix la necessitat de fer un treball coordinat per fer front a l'emergència residencial.

Ens trobem davant d'una problemàtica greu i d'una necessitat d'unir esforços per poder fer front a aquesta situació.

2. Què va suscitar el canvi en les estratègies d'intervenció?

L'augment de la pèrdua de l'habitatge habitual per part d'un sector important de la població i la dificultat per accedir a un de nou van comportar que sobretot l'Administració local s'hagués de plantejar una nova estratègia per fer front a aquesta problemàtica.

El creixement desmesurat del mercat de l'habitatge a Espanya, entre 1997 i 2007, i el posterior esclat de la bombolla immobiliària van provocar una greu crisi econòmica i financera que ha tingut conseqüències significatives per a l'economia espanyola en conjunt.

El sector immobiliari es considera un pilar clau en l'economia espanyola i el seu funcionament està en mans del sistema financer.

L'esclat de la bombolla, acompanyat de la caiguda dels preus dels habitatges, d'una forta caiguda dels nivells de construcció i de la fallida de moltes empreses del sector, va arrossegar l'economia nacional i, especialment, l'ocupació.

A mesura que avançava la crisi econòmica, també ho feia la desocupació.

Amb els nivells assolits pels preus dels habitatges, tant a les grans ciutats com a les perifèries, i la restricció de crèdit provocada, en gran part, per la crisi de les hipoteques, l'accés a l'habitatge es converteix en un problema per a la majoria de la població.

I amb tot això arriben els desnonaments.

L'augment de la morositat en el pagament dels crèdits hipotecaris va portar al problema dels desnonaments a la primera línia de l'actualitat a Espanya, cosa que es va anar agreujant a mesura que augmentava la desocupació. Les famílies no podien fer front als pagaments dels crèdits, fins a arribar a perdre l'habitatge.

Més endavant, i a conseqüència de la desocupació, les famílies es troben en dificultats per pagar el lloguer dels habitatges i això provoca un increment molt important dels desnonaments.

Aquesta situació cada cop afecta un nombre més gran de persones i famílies i fa que la problemàtica arribi als serveis socials.

La impossibilitat de poder fer front a les despeses de l'habitatge col·lapsa els serveis socials, que necessiten el suport de tots els agents implicats en aquesta qüestió per donar suport a les famílies que es troben en aquesta situació.

Amb tot aquest panorama només faltava la pandèmia provocada per la COVID-19. Això ho agreuja tot.

3. Quina és la innovació?

Entenent com hem arribat fins aquí i defensant que un habitatge digne és un bé de primera necessitat i un dret reconegut, i que no és admissible que algú no pugui accedir a un habitatge perquè no pot assumir el preu de mercat, ens cal treballar coordinats amb tots els agents implicats en aquesta problemàtica per fer-hi front.

I amb el temps, ens adonem que cal treballar en xarxa i el més coordinats possible perquè els resultats siguin com més eficaços millor.

La manca de recursos ens obliga a optimitzar-los al màxim.

Per què cal treballar en xarxa ?

El treball en xarxa és una estratègia de treball conjunta entre institucions i professionals de diferents serveis per compartir informació o impulsar accions conjuntes.

És un treball sistemàtic de col·laboració i complementació entre els recursos locals d'un àmbit territorial.

És una articulació comunitària: es tracta de col·laborar de forma estable i sistemàtica, per evitar duplicitats, competència entre agents, descoordinació i potenciar el treball en conjunt.

Implica coordinar, col·laborar i cooperar, compartir recursos i informació, i permet optimitzar mitjans.

4. Com ha estat el procés d'implementació?

Com en totes les xarxes, hi ha un procés de maduració, un cicle vital que s'ha de permetre.

Ha costat uns quants anys, però podem dir que, actualment, tenim una coordinació establerta entre els agents implicats, que cal anar treballant i perfeccionant.

Quins són els agents implicats?

Benestar Social - Àmbit Habitatge

Habitatge Municipal- SAH

Agència d'Habitatge de Catalunya – Mesa d'Emergència

Justícia – Vuit jutjats de primera instància de Reus

Entitats socials

4.1 Benestar Social

El 2014 es crea l'àmbit d'habitatge en l'estructura de l'àrea de Benestar Social de l'Ajuntament de Reus.

La missió és atendre les persones i famílies en risc d'exclusió residencial de la ciutat de Reus i donar-los suport. De manera prioritària a les que es troben en procés de pèrdua de l'habitatge.

Una de les tasques importants de l'àmbit és donar suport a tots els serveis i professionals de Benestar Social que intervenen en les problemàtiques d'habitatge per poder mediar amb la màxima eficàcia possible.

Els nostres objectius són:

- Vetllar perquè les famílies de la ciutat puguin romandre a les seves llars el màxim de temps possible.
- Intentar detectar un possible risc d'exclusió residencial abans que comenci un procediment judicial que desemboqui en un possible desnonament, cosa que és la prioritat principal dels serveis socials
- Estudiar la seva situació econòmica i social per posar en marxa els recursos necessaris existents, i tramitar les ajudes econòmiques a què la família, per les seves característiques, pot accedir.
- Intervenir en els desnonaments de famílies vulnerables de la ciutat.

Quan no es pot evitar el procediment judicial, la intervenció dels serveis socials se centra a:

- Acompanyar la família en aquest procés i informar-la dels passos que cal seguir, dels tràmits que cal fer i dels recursos de què disposa per poder buscar una alternativa residencial.
- Informar el jutjat de la situació de vulnerabilitat en què es troba la família i dels recursos amb què compta per poder buscar una alternativa residencial.
- Intentar garantir que la família abandoni l'habitatge quan tingui una alternativa residencial. Cal anar informant el jutjat si s'ha pogut accedir a algun recurs residencial o no, i en quin moment del tràmit es troba, segons la informació del servei o administració competent. Cal que el jutjat tingui tota la informació necessària per poder decidir executar o no el llançament.
- Intervenir en el reallotjament de les famílies en risc d'exclusió residencial. Cal donar suport a la família per trobar el recurs adequat: habitatges d'acolliment temporal, habitatges de lloguer assequible municipals, habitatges adjudicats per mesa d'emergència o suport econòmic per a habitatges de lloguer al mercat privat.
- Fer un seguiment i donar suport social als llogaters del parc públic municipal.

Cal consolidar el parc municipal actual perquè creixi.

Per això, donem molta importància al bon funcionament d'aquest parc, a la millora social de les famílies que actualment hi viuen i al treball comunitari en les comunitats que formen aquestes promocions municipals.

4.2 Habitatge

L'any 2012, l'Ajuntament de Reus, crea el servei d'assessorament sobre el deute (SAH) gràcies a la signatura d'un conveni amb l'Agència de l'Habitatge: Ofideute.

Primer només es va centrar a atendre a les famílies amb problemes per poder pagar el deute hipotecari; després, també va ampliar l'atenció a llogaters i llogateres d'habitatges i persones ocupants sense títol ha-

bilitant. En tots els casos la propietat sempre l'ha de disposar un gran tenidor. I els recursos que s'han d'oferir depenen de l'abast de les lleis que en cada moment hi hagi en vigor.

Aquest és un servei gratuït d'informació i assessorament adreçat a unitats de convivència amb dificultats per mantenir la propietat o l'ús del seu habitatge.

Fases en l'atenció de les unitats de convivència:

- Acollir les famílies en un ambient d'intimitat i escoltar-les.
- Situar la persona sol·licitant en el mapa: identificar el problema de l'usuari i el seu abast, i trencar mites i llegendes.
- Mostrar tots els camins que es poden utilitzar: empoderar la persona sol·licitant, informar sobre estratègies i opcions possibles per prendre la decisió més adequada, etc.
- Traslladar la proposta a la propietat de l'habitatge.

Els Serveis Socials deriven al SAH totes les famílies que tenen un procediment judicial per desnonament en habitatges propietat de grans tenidors, tenint en compte la normativa vigent en cada moment, perquè hi pugui haver mediació.

4.3 Justícia: vuit jutjats de primera instància de Reus

El jutjat informa Benestar Social dels desnonaments amb data de llançament i demana informació per valorar la possible vulnerabilitat de la família afectada, si ho considera oportú, seguint el protocol establert.

El dia 29 de novembre de 2013, l'Ajuntament de Reus va acordar adherir-se al Protocol d'execució de les diligències de llançament als partits judicials de Catalunya, que fou signat el dia 5 de juliol de 2013.

L'objecte d'aquest protocol és "coordinar l'acció de les institucions signants en l'execució de les diligències de llançament que disposen els jutjats dels diferents partits judicials i realitzar totes les actuacions que puguin ajudar i millorar la situació de les famílies o les persones en situació de vulnerabilitat social pendents d'una diligència de llançament d'un procediment de desnonament, execució hipotecaria o similar".

Segons el protocol, l'Administració judicial ha de facilitar informació a les persones afectades, que puguin ser vulnerables, dels diferents centres de serveis socials i com accedir-hi perquè s'hi posin en contacte al més aviat possible.

El 2019 es fa una reunió entre els Serveis Socials i els agents judicials dels diferents jutjats de Reus, com a seguiment del protocol, en què s'actualitzen i es comparteixen els telèfons i correus electrònics tant dels lletrats de cada jutjat com dels professionals responsables de serveis socials.

La comunicació amb el jutjat és constant i diària amb el correu electrònic de l'Ajuntament o per telèfon (mòbil).

S'elabora un protocol dirigit als 8 jutjats de primera instància de la ciutat en què s'especifica:

a) Informació relativa al contacte amb els Serveis Socials:

- Bústia per enviar oficis i comunicats (registre d'entrada municipal)
- Bústia de consulta i coordinació amb els Serveis Socials
- Informació dels canals d'accés als Serveis Socials per a la ciutadania

b) Protocol d'enviament de documentació mitjançant el correu electrònic des del jutjat a Serveis Socials (registre d'entrada municipal). És un manual del servei de registre d'entrada mitjançant el correu electrònic de l'Ajuntament de Reus.

c) Es crea també un protocol de resposta administrativa a totes les demandes i informacions que ens arriben del jutjat per mitjà de la bústia de correu electrònic.

4.4 Advocats d'ofici

Una de les primeres coses que els serveis socials recomanem a les persones que tenen un procediment judicial per desnonament és que cal sol·licitar un advocat del torn d'ofici als corresponents serveis d'orientació jurídica dels col·legis d'advocats.

És important sol·licitar advocat d'ofici a l'inici d'un procediment judicial per desnonament per poder fer oposició a la demanda. Aquesta oposició pot ajudar a allargar la data de llançament i dona més temps a la família per poder buscar una alternativa.

Durant el procediment, tant els Serveis Socials com el SAH tenen contacte amb els advocats de les diverses famílies per col·laborar i contrastar informació del procés.

4.5 Agència d'Habitatge de Catalunya

És una mesa de valoració per a l'adjudicació d'habitatges per a situacions d'emergències econòmiques, socials i altres casos amb necessitats.

Té la funció de valorar i proposar les adjudicacions de les sol·licituds d'allotjament derivades del Servei de Benestar Social, amb l'objectiu d'evitar l'exclusió social i marginalitat de les unitats de convivència que es trobin en situació d'emergència.

Els habitatges que adjudica la mesa, amb els habitatges de promocions municipals, són el recursos públics residencials als quals les famílies en situació de vulnerabilitat poden accedir.

4.6 Entitats socials

A Serveis Socials ens cal un contacte directe amb les entitats socials: Plataforma d'Afectats per la Hipoteca o Sindicat d'Habitatge, propietaris o qui gestiona l'habitatge, quan el treball d'intervenció amb la família ho requereix.

5. Quins han estat els resultats de la implantació de la nova estratègia d'intervenció del TS?

Partint de l'emergència greu d'una situació de pèrdua d'habitatge, hem creat un circuit que ens permet actuar amb més rapidesa i amb la urgència que necessita la situació, amb la intenció d'evitar al màxim el risc de pèrdua de l'habitatge o pal·liar-ne els efectes. És un circuit en què es troben tots els agents implicats i en el qual s'intenta donar la millor resposta al problema.

Us presentem aquests circuits creats per intervenir en els desnonaments segons el motiu del procediment:

- Intervenció en un procediment judicial (annex 1)
- Procediment judicial a conseqüència de l'execució hipotecària (annex 2)
- Procediment judicial a conseqüència del deute de lloguer (annex 3)
- Procediment judicial a conseqüència de l'expiració del contracte (annex 4)

- Procediment judicial a conseqüència de l'ocupació sense títol habilitant (annex 5)

6. Quins són els reptes de futur?

Consolidar aquesta xarxa i continuar treballant conjuntament per buscar noves alternatives a la dificultat d'accés a l'habitatge són els nostres reptes de futur.



La col·lecció Quaderns per a la Inclusió Social pretén ser el vehicle periòdic d'anàlisi i de reflexió-formació vers temes que en aquests temps ocupen i preocupen la societat: la vulnerabilitat i l'augment de riscos socials. Des d'aquestes pàgines s'aporten respostes i propostes per millorar i optimitzar els processos i mètodes d'intervenció social, així com identificar problemàtiques en funció de l'entorn per aportar-hi coneixement i pensament a un objectiu específic: el manteniment i l'enfortiment de la cohesió social.