El repte de la transformació digital dels serveis socials per a unes metròpolis inclusives i equitatives

Toni Codina i Filbà

Director de la Fundació iSocial per a la innovació en l'acció social

Ens hem de preguntar per què la innovació social i tecnològica és avui tan crucial per respondre a les necessitats de les persones i avançar cap a metròpolis més inclusives i equitatives. La resposta té el seu fonament en l'era digital que estem vivint, en la qual la digitalització ha canviat les maneres de treballar, de relacionar-nos, d'aprendre i de participar en la societat, tant per al conjunt de la població com també per a aquella part de la ciutadania que necessita algun tipus de suport o d'assistència social.

La digitalització obre noves oportunitats per al desenvolupament i el benestar de les persones, alhora que genera nous riscos relacionats amb la bretxa digital, que poden agreujar i fer més profundes les situacions de desigualtat, d'exclusió social o de malestar mental i emocional.

Els serveis socials de les metròpolis es troben avui al centre d'aquest debat, atès que la seva aportació a la resposta a aquesta equació serà crucial en els anys vinents.[1] El març de 2021, la Comissió Europea, en la seva comunicació *Brúixola Digital 2030: l'enfocament d'Europa per al decenni digital*, va identificar amb claredat el potencial de la transformació digital en l'àmbit de les polítiques de benestar, així com les fortaleses i les debilitats que calia tenir en compte per establir les mesures prioritàries, amb una clara aposta per la transformació digital com una peça clau per a la resiliència europea.[2]

> **La digitalització obre noves oportunitats per al desenvolupament i el benestar de les persones, alhora que genera nous riscos**

Tanmateix, els serveis socials de les ciutats ho tenen encara quasi tot per fer en aquest camí, amb mancances importants que la crisi sanitària de la COVID-19 va fer més visibles i evidents. Mentre que els seus sistemes de gestió i d'informació han experimentat millores importants en els últims decennis, no podem dir el mateix de la transformació digital dels seus sistemes d'intervenció social i d'acompanyament i suport psicosocial a la ciutadania que pateix vulnerabilitats. En aquest terreny, els serveis socials se situen a la cua dels serveis públics i molt lluny encara d'altres sectors de la societat, tant públics com privats,

1. Davide, F.; Gaggioli, A.; Misuraca, G. (2021). ***Perspectives for Digital Social Innovation to Reshape the European Welfare Systems***, 13, Emerging Communication: Studies on New Technologies and Practices in Communication. https://www.iospress.com/catalog/books/perspectives-for-digital-social-innovation-to-reshape-the-european-welfare-systems.

2. Comissió Europea (2021). ***2030 Digital Compass: the European way for the Digital Decade***. https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/communication-digital-compass-2030_en.pdf.

que han transformat profundament la seva manera de relacionar-se amb els usuaris i usuàries dels serveis per aconseguir millorar la seva experiència i l'eficàcia dels serveis oferts. Mentre que països com Espanya se situen al capdavant en connectivitat i en digitalització d'algunes àrees dels serveis públics, com hisenda o seguretat social,[3] no podem dir el mateix dels serveis socials, un àmbit on encara la transformació digital és molt escassa. Aquest endarreriment del sector del benestar social, pel que fa a la digitalització, afecta els serveis socials tant de gestió pública com privada: estudis recents han mostrat que l'ús de la tecnologia dins del tercer sector està darrere del sector privat almenys cinc anys.[4]

La transformació digital de la intervenció social és avui alhora una necessitat i una oportunitat per als serveis socials de les metròpolis.[5] És una necessitat perquè ha d'interactuar amb una ciutadania que està digitalitzada, amb els canvis culturals i de mentalitat que això significa: immediatesa, autogestió, simplificació, comunicació remota, asincronia, ús del núvol...[6] Tot i que la bretxa digital afecta amb més intensitat les persones ateses pels serveis socials, en metròpolis com Barcelona el 91 % de les llars de renda baixa tenen avui connexió a Internet, i les llars no connectades es concentren en les formades per persones de més de 74 anys. A més, els efectes de la crisi sanitària de la COVID-19 han impactat en tots els sectors socials i han provocat una modificació del comportament digital de quasi tots els grups socials.[7] Fins i tot en col·lectius altament vulnerables, com les persones nouvingudes o les persones sense llar, la presència de *smartphones* és avui majoritària,[8] mentre que en d'altres, com moltes persones amb discapacitat intel·lectual, l'ús diari de l'*smartphone* s'ha convertit en una eina indispensable i eficaç per aconseguir més autonomia personal.[9]

La transformació digital de la intervenció social és avui alhora una necessitat i una oportunitat per als serveis socials de les metròpolis

Un altre motiu que explica la necessitat del sector dels serveis socials de pujar al tren de la transformació digital és la irrupció de noves formes de vulnerabilitat social lligades a la digitalització de la societat, que requereixen una resposta des dels serveis socials. És el que es coneix com a *e-social work*,[10] un nou àmbit d'especialització dins del treball social. Es tracta de nous àmbits d'intervenció social per donar resposta a persones afectades

3. Comissió Europea (2021). ***Digital Economy and Society Index (DESI)***. https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi.

4. Fundación Telefónica (2022). ***Libro blanco de la transformación digital del tercer sector***. https://www.fundaciontelefonica.com/cultura-digital/publicaciones/libro-blanco-de-la-transformacion-digital-del-tercer-sector/751/.

5. Position Paper (2021). ***Social work and Digitalisation***. https://www.sozialdigital.eu/.

6. BID (2018). ***Servicios Sociales para ciudadanos digitales***. https://publications.iadb.org/es/servicios-sociales-para-ciudadanos-digitales-oportunidades-para-america-latina-y-el-caribe.

7. Ajuntament de Barcelona (2021). ***La bretxa digital a la ciutat de Barcelona***. https://ajuntament.barcelona.cat/premsa/2021/01/21/barcelona-presenta-linforme-la-bretxa-digital-a-la-ciutat-de-barcelona/

8. Fundació iSocial (2021). ***Projecte NIDUS***. https://isocial.cat/nidus/.

9. Fundació iSocial (2022). ***Projecte All by myself***. https://isocial.cat/all-by-myself/.

10. Fundació iSocial (2022). ***Els serveis socials davant les noves vulnerabilitats causades per la digitalització: l'e-social work***. https://isocial.cat/els-serveis-socials-davant-les-noves-vulnerabilitats-causades-per-la-digitalitzacio-e-social-work/.

per situacions de ciberassetjament, d'ús de les tecnologies com a forma de control i de violència masclista, de situacions de tensió a la llar a causa de l'addicció a les pantalles, de desconeixement de la ciberseguretat i el risc de ser víctima d'estafes digitals o *phishing*, o de *stalking* o assetjament digital per part d'una persona anònima malintencionada amb qui la víctima no té cap connexió personal. Això comporta que el sector de l'acció social hagi d'adaptar-se i desenvolupar nous protocols d'actuació per donar resposta a aquestes vulnerabilitats emergents, a més de prendre consciència del problema i trobar solucions a les diverses bretxes causades per l'auge de la vida digital. Això és especialment important en molts perfils ja vulnerables atesos pels serveis socials, per als quals aquestes noves vulnerabilitats digitals poden comportar un agreujament de la seva situació d'exclusió, dependència, aïllament o violència.

Però, alhora, la transformació digital exigeix solucions cada cop més àgils i creatives a les demandes socials i és una gran oportunitat per als serveis socials de les ciutats. La transformació digital de la intervenció social obre una gran finestra d'oportunitat per avançar cap a metròpolis més inclusives i equitatives per mitjà de la millora de la qualitat assistencial dels serveis de suport i acompanyament a la ciutadania més vulnerable o amb necessitats de suport que, a través de la digitalització, pot aconseguir una millor experiència de la seva interacció amb els serveis socials en aspectes com:

- L'accés a la informació.
- La rapidesa i la disminució del temps de resposta.
- La conciliació horària mitjançant serveis remots o asincrònics 24 hores.
- La reducció de desplaçaments innecessaris.

- La superació de barreres causades per l'estigma social.
- La simplificació de tràmits administratius.
- La personalització dels serveis.
- La intensificació de l'acompanyament personal.
- L'enfortiment del treball preventiu.
- La mobilització dels suports de l'entorn comunitari.
- L'abaratiment d'alguns serveis.

L'experiència d'algunes administracions i entitats socials que ja estan aplicant la tecnologia per a la seva intervenció i organització en els darrers anys està demostrant el valor indiscutible que aporta a la millora dels processos i de les condicions de totes les persones implicades en els serveis socials, des dels beneficiaris fins als professionals o els voluntaris.[11] Per exemple, la connexió de processos i eines per a la recollida d'informació de qualitat i a gran escala, així com l'avenç en les tecnologies d'anàlisi de dades, possibilita un coneixement més gran i millor de les persones, i de les seves necessitats, interessos i comportament. Tal com ja s'aplica en altres sectors econòmics, aquest coneixement permet un disseny dels serveis socials centrat en els diferents perfils de beneficiaris. Alhora, la tecnologia està possibilitant millores significatives en les condicions de vida de persones que necessiten assistència per diferents motius, com discapacitat o edat avançada. La teleassistència mòbil accessible, la impressió 3D, aplicacions de suport divers i els avenços tecnològics en accessibilitat, entre altres eines, estan possibilitant la transició de la dependència a un grau més gran d'autonomia i empoderament de les persones amb aquestes necessitats.

Alhora, la societat digital també està marcant un nou model de comunicació i participació entre les persones ateses i els serveis socials. Tot i la bretxa digital, moltes persones en situació de vulnerabilitat tenen hàbits d'ús del dispositiu mòbil que els possibiliten noves vies i maneres d'interaccionar i comunicar-se i que obren la possibilitat de potenciar un nou model de relació entre els professionals de serveis socials més fluid i amb més opcions d'escolta activa i participació.

Evidentment, aquest no és un camí exempt de riscos. Igual que altres sectors de la societat, la transformació digital dels processos d'intervenció social comporta riscos i reptes ètics, pràctics i estratègics que el sector dels serveis socials necessita afrontar i gestionar, com poden ser:

- La deshumanització de l'atenció.
- L'increment de la sensació de solitud.
- La imposició d'eines digitals difícils d'utilitzar o inapropiades.
- La pèrdua de privacitat.
- Els riscos de ciberseguretat de les dades.
- L'ús d'algoritmes que perpetuïn o agreugin discriminacions.

Les pors que sovint generen aquests riscos a vegades actuen com un fre que dificulta avançar, i fins i tot es tradueixen en actituds tecnòfobes, segurament més freqüents entre els professionals del sector social que entre els d'altres àmbits. Les resistències al canvi, presents en tots els sectors, en el camp social s'acompanyen d'altres

11. European Social Network (2020). ***Transforming social services through digitalisation***. https://www.esn-eu.org/sites/default/files/2021-03/Digitalisation.pdf.

dificultats[12] que, totes sumades, poden explicar el retard d'aquest sector a pujar al tren de la transformació digital. Estem parlant de dificultats i barreres com:

- L'escassa formació i capacitació digital dels equips professionals.[13]
- La baixa presència de talent digital i de perfils digitals dins dels equips.
- L'estrès laboral i la manca de temps per a la innovació.
- La manca de recerca i de generació de coneixement.
- La precarietat econòmica i les dificultats per finançar la innovació.
- L'atomització i la complexitat competencial.
- Les dificultats de provisió i contractació de tecnologia i eines digitals.
- Les limitacions per escalar les solucions existents i gestionar els canvis que impliquen.
- La manca d'infraestructures adequades.
- La poca hibridació i el poc treball col·laboratiu amb altres sectors.

12. Montalba, Carmen; Russo, Mayra (2021). ***Intervención social-digital: ¿Hacia qué futuro queremos caminar?***. Ed. UVa. https://redib.org/Record/oai_articulo3311330-intervenci%C3%B3n-social-digital-%C2%BFhacia-qu%C3%A9-futuro-queremos-caminar; López-Peláez, Antonio; Marcuello, Chaime (2018). El trabajo social en la sociedad digital. Servicios Sociales y Política Social. https://www.serviciossocialesypoliticasocial.com/-34.

13. Castillo, Joaquín; Palma, Mariola; Gómez, Luis. **«Abordando el reto de la transformación digital desde el Trabajo Social».** *Documentos de Trabajo Social*, núm. 60 (2020). https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7190580.

Algunes d'aquestes pors segurament estan justificades, atès que les coses no sempre s'han fet bé i sovint una pràctica defectuosa acaba desmentint teories que semblaven impol·lutes. Alguns requisits importants que cal tenir en compte per fer les coses millor haurien de ser:

– Atenció centrada en la persona: igual que la intervenció social, també les eines digitals dels serveis socials han de posar la persona atesa al centre. Sovint, les necessitats de les organitzacions i dels professionals socials acaben passant per davant de les necessitats dels ciutadans als quals s'adrecen els serveis.

– Codisseny: escoltar i fer participar, des del primer minut, els usuaris, els professionals i els equips de serveis socials que hauran de fer servir les solucions digitals. Les eines dissenyades des d'un despatx estan condemnades al fracàs.

– UX i UI: fer-ho fàcil és molt difícil, i encara més quan parlem d'usuaris amb limitacions i vulnerabilitats més profundes que les de la resta de la població. I això només s'aconsegueix recorrent a empreses expertes a dissenyar l'experiència d'usuari (UX) i la interfície d'usuari (UI), que les eines digitals han d'oferir en funció dels perfils d'usuaris als quals s'adrecin.

– *First mobile*: la major part dels usuaris de serveis socials tenen *smartphone*, mentre que la presència d'ordinadors a les llars està menys generalitzada. A més, cal facilitar la mobilitat dels professionals socials, especialment en contextos rurals. Per això, les eines han de ser dissenyades per ser utilitzades principalment des dels telèfons mòbils.

- *Data is the new oil*: l'aportació de dades ha de ser un dels principals valors de les noves eines digitals. En un sector, el dels serveis socials, tan mancat de dades estructurades i en temps real, cal generar instruments que permetin millorar l'obtenció i la gestió de les dades.

- Accés i equitat: cal prioritzar solucions senzilles, econòmiques i assequibles per a tot tipus de població. En digitalització, sovint el millor no és el més convenient. Les eines massa complicades i pesants acaben sent desplaçades per solucions més senzilles i intuïtives.

- Horitzontalitat: les eines digitals dels serveis socials han d'ajudar a trencar amb l'assistencialisme i el protagonisme a vegades excessiu dels treballadors o educadors socials, contribuir a empoderar els usuaris i usuàries i facilitar una relació més horitzontal entre els professionals i els ciutadans.

- Gestió del canvi: el més important de la transformació digital no és la introducció de noves eines, sinó els canvis que tot això implica en les organitzacions, en els equips, en la manera de treballar i de relacionar-se amb les persones ateses. Gestionar adequadament aquests canvis, i prestar-hi l'atenció i l'esforç que requereixen, és clau per a l'èxit d'aquests processos.

- Arriscar-se: innovar és provar, experimentar i equivocar-se. El sector dels serveis socials té una aversió al risc que necessita superar per avançar en el seu procés de transformació digital.

- Oportunitats: en un entorn ple de barreres i dificultats, cal saber aprofitar les escletxes d'oportunitat per avançar. La crisi sanitària de la COVID-19 va permetre accelerar processos dins dels serveis socials que altrament haurien tardat molts anys a produir-se.

- Copiar és gratis: hi ha moltíssimes experiències d'èxit en altres sectors de la societat, en altres països, en altres disciplines, de les quals els serveis socials poden aprendre i adoptar o adaptar les solucions sense cap cost.

- Massa crítica: l'atomització del sector dels serveis socials és un hàndicap per al seu desenvolupament i millora, que pot ser resolt mitjançant clústers, espais col·laboratius i projectes col·lectius per sumar forces.

- Hibridació: el sector dels serveis socials necessita rebre aire fresc i aprendre d'altres sectors més avançats, i això només ho aconseguirà treballant amb ells, comptant amb la seva opinió i fent-los partícips dels seus projectes.

- Avaluació: el bonisme és un altre hàndicap dels serveis socials, suposar que tot el que fan és bo per a la societat han conduït a estalviar-se demostrar-ho. Avaluar i tenir evidències sobre si les noves solucions digitals aporten les millores esperades serà crucial per anar endavant.

Malgrat les dificultats evidents, hi ha transformacions importants que actualment es van obrint camí dins del sector dels serveis socials i de les polítiques de benestar. En part gràcies al fet que la crisi sanitària de la COVID-19 les ha accelerat.

És el cas, per exemple, de l'atenció social en remot,[14] com a forma complementària de l'atenció social presencial. Mentre que aquesta era una pràctica excepcional abans de la COVID-19, i que generava reticències i encesos debats professionals en el sector, avui està en curs de normalitzar-se.[15] Perquè, d'una banda, s'ha pres més consciència dels inconvenients de la comunicació telemàtica, com les limitacions de la interacció i els matisos que es poden perdre en una videotrucada; la dificultat elevada per detectar factors de risc; la manca de coneixement d'alguns usuaris i usuàries sobre l'ús de dades de les aplicacions i els consentiments; el risc d'envair els límits entre la vida personal i la professional, etc. I de l'altra, s'ha vist la importància d'aprofitar-ne els avantatges: estalvi de temps, estalvi de desplaçaments, comoditat, flexibilitat, etc. Tot això ha fet que una part important del sector consideri avui els riscos esmentats com un repte que val la pena afrontar per idear i desenvolupar eines (xats, videoconferències, notificacions, intercanvi de documentació en el núvol, etc.) que possibilitin la coexistència de la pràctica en remot i la pràctica tradicional.

Algunes experiències d'èxit d'altres països en aquest camp també estan ajudant a trencar el gel. Als Països Baixos, per exemple, el servei d'acompanyament remot DigiContact[16] per mitjà de videoconferència permet oferir un suport molt intensiu i de 24 hores a milers de persones amb necessitat de cures de llarga durada a tot el país. A Alemanya, el servei de suport psicosocial IPSO[17] ofereix serveis de suport i salut mental *peer-to-peer* en línia en més de 20 llengües i compta avui amb més de 200.000 beneficiaris. I a San Francisco, als Estats Units, el servei en línia CIRCLES[18] ha esdevingut una comunitat virtual que dinamitza milers de grups de teràpia i suport mutu amb suport professional, i que l'any 2020 va oferir més de 100.000 hores de suport psicosocial als usuaris i usuàries del servei.

Un altre camp d'innovació rellevant en serveis socials, avui encara en fase exploratòria, és el de la intel·ligència artificial. L'anàlisi de grans quantitats de dades (*big data*) i la construcció d'algoritmes per al tractament d'aquestes dades obren un camp enorme de possibilitats per construir sistemes de serveis socials més intel·ligents.[19] El *big data* i la intel·ligència artificial s'estan convertint avui, de manera accelerada, en un gran suport per als professionals dels àmbits més diversos: comerç, transports, turisme, periodisme, agricultura, indústria, salut, educació, justícia, seguretat, banca, medi ambient... I cada vegada més, també, en l'àmbit dels serveis a les persones, entre els quals trobem d'una manera destacada els serveis socials. Els algoritmes ajuden els professionals a entendre o extreure conclusions sobre problemes complexos en molt menys temps, a suggerir un diagnòstic o una resposta, a fer una millor gestió dels equips i les organitzacions o a llegir informes o històries a gran escala.

14. Fundació iSocial (2022). ***Riscs i beneficis de la intervenció social en remot***. https://isocial.cat/riscs-i-beneficis-de-la-intervencio-social-en-remot/.

15. Fundació TIC Salut Social; Generalitat de Catalunya (2021). ***Estat de la digitalització de les Àrees Bàsiques de Serveis Socials***. https://dixit.gencat.cat/ca/detalls/Article/estat_digitalitzacio_arees_basiques_serveis_socials.

16. **Digicontact, servei d'atenció social remota i immediata durant les 24 h**. https://isocial.cat/digicontact-servei-datencio-social-remota-i-immediata-durant-les-24h/.

17. **IPSO, servei internacional de suport psico-social *peer-to-peer***. https://isocial.cat/ipso-servei-internacional-de-suport-psicosocial-peer-to-peer/.

18. **CIRCLES, grups de teràpia psicosocial *online* entre persones que pateixen situacions similars**. https://isocial.cat/circles-grups-de-terapia-psico-social-online-entre-persones-que-pateixen-situacions-similars/.

19. Codina, Toni (2020). **«Per què la intel·ligència artificial transformarà els serveis socials?»**. *Revista de Treball Social*, 219, p. 85-98. DOI: 10.32061/RTS2020.219.04, https://www.revistarts.com/publicacio/desembre-2020.

És cert que els professionals veuen coses que un algoritme no pot veure, però no és menys cert que un algoritme pot trobar patrons que l'ull humà és incapaç de percebre. Per això, quan els professionals i els algoritmes treballen junts, l'error disminueix molt. En la detecció del càncer de mama, per exemple, hi ha estudis que demostren que el millor metge té un error del 5 o el 6 % a l'hora d'interpretar les mamografies, al mateix temps que els algoritmes que també interpreten les imatges tenen un error d'entre el 6 i el 7 %. Però treballant plegats la màquina i el professional, el marge d'error es redueix a només el 0,5 %.[20]

Les principals aportacions de la intel·ligència artificial en l'àmbit dels serveis de benestar es resumeixen en les famoses 5P inspirades en Leroy Hood:[21] serveis més personalitzats, més predictius, més proactius, més preventius i més poblacionals o universals. I aterrant-ho més al camp de l'acció social, podem enumerar tots aquests possibles beneficis per als serveis socials:

- Més rapidesa, seguretat, eficiència i objectivitat en les decisions professionals.
- Diagnòstics, prescripcions i itineraris eficients i de qualitat per a les persones.
- Personalització de les intervencions, amb la possibilitat d'oferir recomanacions personalitzades i proactives.

20. López de Mántaras, Ramon (2017). **«Diez cosas que la inteligencia artificial puede hacer por ti»**. *El País*, https://elpais.com/elpais/2017/01/24/talento_digital/1485284777_722413.html.

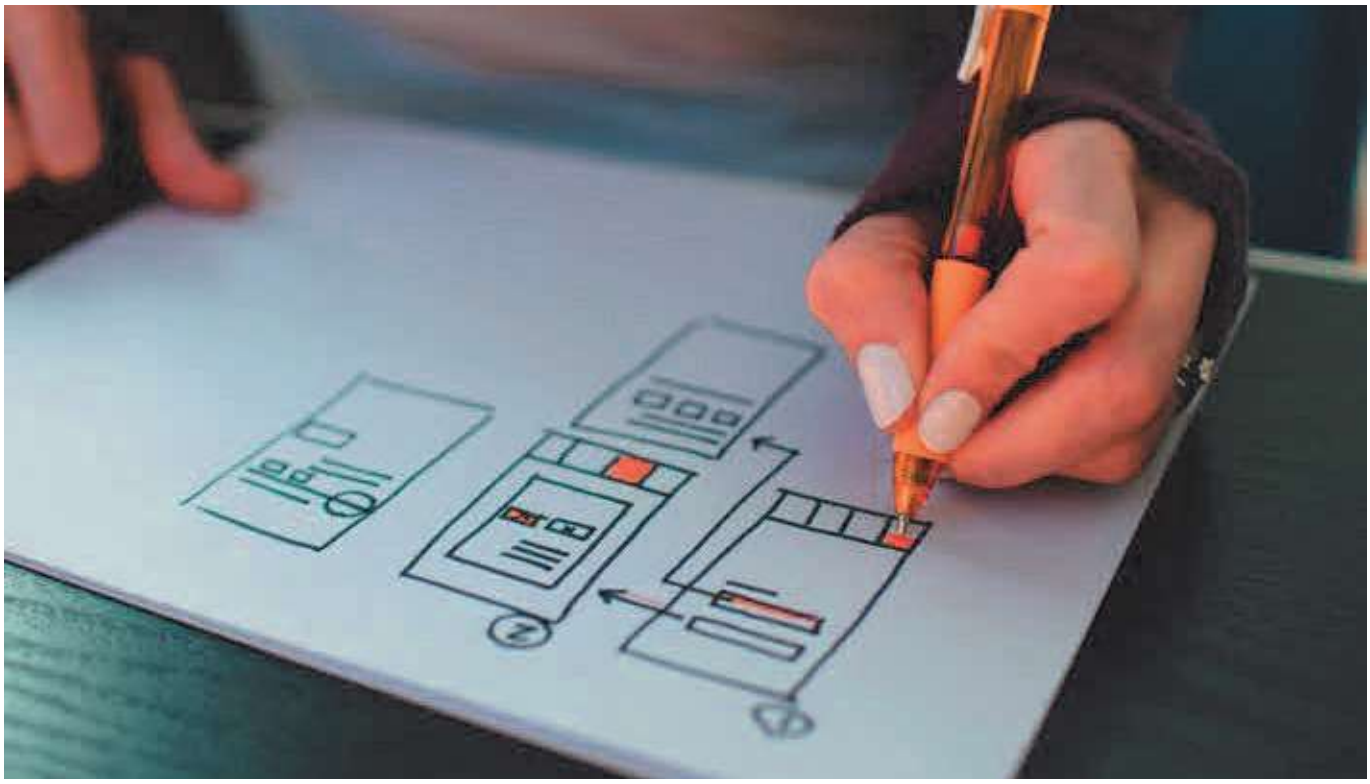
21. Flores, Mauricio; Glusman, Gustavo; Brogaard, Kristin; Price, Nathan D; Hood, Leroy (2013). ***P4 medicine: how systems medicine will transform the healthcare sector and society***. https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4204402.

- Empoderament i versatilitat dels professionals.
- Més suports per a l'autonomia personal i la vida independent, i més flexibilitat i diversitat residencial.
- Enfortiment de les polítiques preventives.
- Enfortiment de l'acció comunitària per a l'ajuda mútua, l'autoorganització i la participació.
- Millor planificació dels serveis i dels equips professionals.
- Més eficiència i millor planificació econòmica.
- Avaluació en temps real de l'impacte social dels programes i les intervencions.

Es tracta d'avenços i millores que poden esdevenir molt rellevants per a les polítiques de benestar i la cohesió social de les ciutats. La personalització, l'adaptació i l'anticipació dels serveis públics a les necessitats de la ciutadania constitueixen una manifestació de la bona administració i contribueixen a l'eficàcia i l'eficiència públiques. Aquests processos també tenen un impacte positiu en la legitimitat de les administracions públiques i contribueixen a la millora de la confiança i l'afecció de la ciutadania cap a les administracions públiques. Actualment, la personalització i la prestació proactiva de serveis estan esteses en el sector privat, en què nombroses empreses ja es relacionen amb els seus usuaris de manera personalitzada i proactiva. Cada vegada són més les empreses que aconsegueixen adaptar-se de manera ràpida i constant a les necessitats canviants dels usuaris i personalitzar les prestacions a les seves preferències sobre la base de l'anàlisi dels grans volums de dades que genera la seva activitat. En canvi, únicament el 9 % dels serveis públics es presten proactivament (Comissió Europea, 2020).[22]

22. Escola d'Administració Pública de Catalunya (2021). ***Guia per a la personalització dels serveis públics a través de la intel·ligència artificial***. Generalitat de Catalunya (Estudis de recerca digital, 19). https://eapc.gencat.cat/ca/publicacions/colleccions/estudis_de_recerca_digitals/19.-guia-per-a-la-personalitzacio-dels-serveis-publics-a-traves-de-la-intelligencia-artificial/index.html.

Segons els experts,[23] en serveis socials es tracta d'utilitzar la tecnologia com han fet altres sectors perquè faci de palanca de les millores que el sistema de serveis socials avui necessita: avançar en la personalització de les intervencions, en l'eficiència econòmica, en la integració organitzativa, en la dinàmica col·laborativa, en l'impacte preventiu, en la legitimació social, en la qualitat ètica, en la governança democràtica i en la universalització política dels serveis socials.



Algunes metròpolis europees, com Barcelona, disposen actualment d'un full de ruta ben traçat per avançar en aquesta direcció, després d'haver desenvolupat en els darrers anys eines d'intel·ligència artificial innovadores per als serveis socials municipals, com el sistema DPR.[24] Mitjançant la «Mesura de govern d'innovació social 2021-2023»,[25] l'Ajuntament de Barcelona està impulsant diverses noves solucions tecnològiques que permetran avançar de manera decidida en la transformació digital dels serveis socials de la ciutat. Entre d'altres, destaquem les següents:

– Eines per millorar la informació a la ciutadania:
  - Cita prèvia per internet, als centres de serveis socials.
  - Bots com a canals d'entrada, per facilitar informació i cites de manera senzilla i automàtica.

23. Fantova, Fernando (2020). ***Els serveis socials davant la intel·ligència de grans quantitats de dades***. Fundació iSocial, https://isocial.cat/fantova-fernando-els-serveis-socials-davant-la-intelligencia-de-grans-quantitats-de-dades-big-data-barcelona-2020/.

24. Ajuntament de Barcelona (2019). ***Intel·ligència col·lectiva als centres de serveis socials***. https://ajuntament.barcelona.cat/mesames/noticia/posem-en-marxa-una-prova-pilot-dintel%C2%B7ligencia-col%C2%B7lectiva-a-tres-centres-de-serveis-socials/.

25. Ajuntament de Barcelona (2021). ***Mesura de govern d'innovació social 2021-2023, Transformant la realitat per millorar el benestar dels veïns i veïnes de la ciutat***. https://ajuntament.barcelona.cat/dretssocials/ca/innovacio-social.

- Nous serveis per facilitar l'atenció remota:
  - Noves oficines virtuals d'atenció social (OVAS).
  - App del ciutadà/ana, per demanar hora, mantenir un xat amb el professional social, aportar informació o documents...
  - Finestreta única digital (FUD), sistema de connexió única telemàtica, i amb un sistema de videotrucades.

- Instruments basats en el *big data*:
  - *Big data* social: sistema integrat de dades socials, visió 360° de les persones, interoperabilitat amb salut i amb educació.
  - Carpeta social única i interoperable, que en el futur també pugui ser consultada per la ciutadania i per altres municipis.

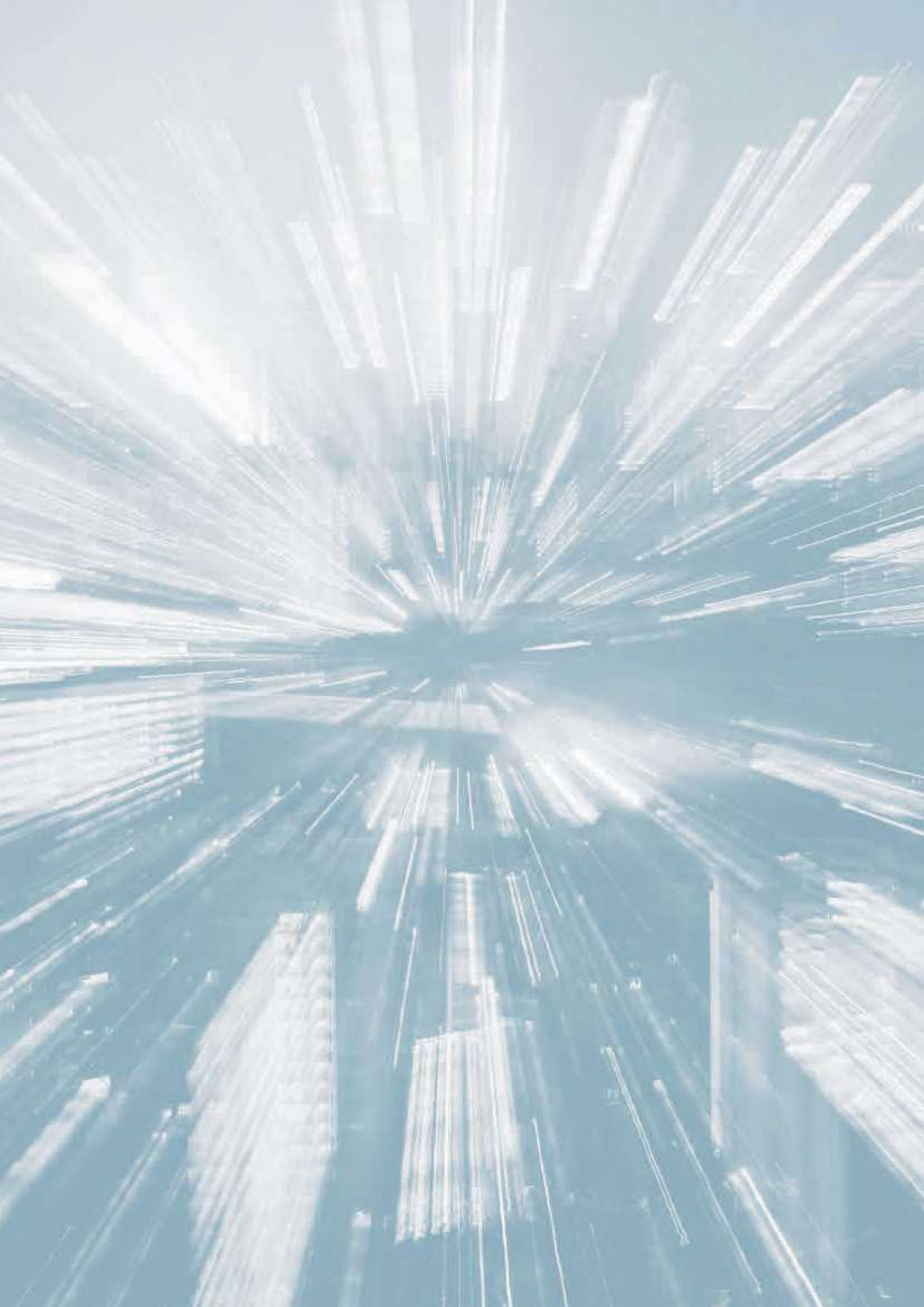
- Automatització de processos:
  - Sistema automàtic d'atorgament d'ajuts d'emergència, que es provarà amb els fons 0-16 per a llars amb menors.

- Eines per enfortir l'acció comunitària:
  - Eines digitals al servei de l'atenció col·lectiva, per a la dinamització de grups, l'atenció grupal d'usuaris i usuàries i l'acció comunitària amb entitats del territori.

Es tracta d'un camí que estan seguint de manera semblant altres grans metròpolis europees, com París, Londres, Amsterdam, Berlín, Viena, Estocolm o Hèlsinki,[26] en l'àmbit dels serveis socials de proximitat. I si parlem dels serveis socials especialitzats, el ventall d'iniciatives i de possibilitats és molt més ampli i divers, però es tracta d'un àmbit que ja escapa als objectius d'aquest document: robòtica, domòtica, tecnologies immersives, impressió 3D, ludificació, etc.

La transformació digital dels serveis socials de les metròpolis és avui un repte de primera magnitud per respondre millor a les necessitats de la ciutadania i avançar cap a ciutats més inclusives i equitatives. Permetrà guanyar eficàcia i eficiència en aquest àmbit dels serveis públics de proximitat, millorar l'experiència de les persones que necessiten utilitzar aquests serveis, avançar cap a la seva universalització i aconseguir un impacte social més positiu en benefici de les generacions actuals i les futures.

26. European Social Network. ***European Social Services Awards***. https://essa-eu.org/.



METROSOLUTIONS

Mirades innovadores per
impulsar les metròpolis del futur

metrosolutions.amb.cat

AMB