

Estat de la digitalització de les àrees bàsiques de serveis socials



Generalitat
de Catalunya



© Departament de Drets Socials.

Aquest informe és fruit de la col·laboració entre la Direcció General de Serveis Socials del Departament de Drets Socials i la Fundació TIC Salut Social de la Generalitat de Catalunya.

Edició electrònica: maig de 2022.



Aquesta obra està subjecta a una llicència de Reconeixement - No Comercial - Sense Obres Derivades 4.0 de Creative Commons. Se'n permet la reproducció, distribució i comunicació pública sempre que es reconeixin l'autoria i l'editor i no se'n faci un ús comercial. No és permesa la transformació d'aquesta obra per generar una nova obra derivada.

Podeu trobar aquesta i les altres obres que ha publicat el Departament de Drets Socials al nostre catàleg de publicacions al següent enllaç:

<https://dretssocials.gencat.cat/ca/inici/>

Índex

1

Presentació 4

2

**Informació
general i
agraïments** 6

3

**Els serveis
socials a
Catalunya** 8

4

**Tecnologies de la
informació i identitat digital** 10

4.1 Infraestructures i mobilitat 11

4.2 Sistemes d'informació en serveis i gestions 12

4.3 Distribució de la T-CAT / T-CAT P
i la signatura biomètrica 13

4.4 El portal del GABSS 14

6

**Innovació tecnològica i noves
competències digitals per
als professionals** 22

6.1 Innovació i experiències digitals 23

8

Metodologia 28

5

**Canals digitals de relació amb
la ciutadania** 18

5.1 Comunicació no presencial 19

5.2 Disposició de llocs web 20

7

Conclusions 26

1.

Presentació



La Fundació TIC Salut Social és un organisme que treballa per impulsar el desenvolupament i l'ús de les TIC en l'àmbit social. A més, esdevé un observatori de noves tendències, d'innovació i de seguiment d'iniciatives emergents. L'estudi que teniu a les mans correspon a la tercera edició del Mapa de Tendències de l'àmbit social.

La transformació digital implica un nou paradigma que interpel·la totes les administracions: cal introduir canvis en els processos, en l'equip de professionals, en la gestió de les dades i en l'ús de la tecnologia. En aquest sentit, el Departament de Drets Socials i la Direcció General de Serveis Socials han incorporat la digitalització com a repte en l'estratègia d'actuació (Palanca 4 del Pla estratègic de serveis socials 2021-2024, en endavant PESS), ja que es concep com una via per millorar l'eficiència i la qualitat dels serveis, per integrar la cultura digital a l'organització i per aprofitar les dades i les tecnologies emergents en la presa de decisions.

Com assenyala el PESS, l'aposta per la digitalització als serveis socials bàsics té els objectius següents: simplificar processos i desburocratitzar els equips d'atenció social; incorporar i formar perfils professionals amb una perspectiva digital del servei públic; emprar la tecnologia per obtenir informació sistematitzada i interconnectada entre els agents de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública i la resta dels sistemes del benestar; apropar els serveis socials bàsics a la ciutadania, i posar a la disposició de les direccions dels serveis socials i del Departament de Drets Socials les dades del sistema d'informació de la Generalitat que, un cop analitzades, permetin prendre decisions basades en evidències.

Els estralls que ha provocat la COVID-19 en l'àmbit social s'han evidenciat tant en el volum d'atencions dels serveis socials bàsics com en la modalitat en què s'ha atès la ciutadania. Així doncs, la gestió de la pandèmia ha accelerat la digitalització als serveis socials bàsics, especialment en la intensificació i diversificació de l'ús de les tecnologies als equips d'atenció primària.

Aquest estudi aporta coneixements pel que fa als tres eixos principals de la digitalització als serveis socials bàsics: l'estat de les tecnologies de la informació i la identitat digital; els canals digitals de relació amb la ciutadania, i la innovació tecnològica i la integració de noves competències als equips de treball.

L'enquesta que s'ha dut a terme ha estat possible gràcies a la participació del conjunt de professionals de les àrees bàsiques de serveis socials (ABSS) i a la col·laboració tècnica de la Fundació TIC Salut Social, que han tornat a apostar pel Mapa de Tendències en TIC i Social. Agraïm la feina que desenvolupeu com a professionals del Sistema Català de Serveis Socials i el temps que dediqueu tant a transformar l'atenció primària de serveis socials com a fer realitat el Mapa de Tendències.

Josep Maria Forné i Febrer

Director general de Serveis Socials

Eugeni Fernández i González

Director de la Fundació TIC Salut Social

2.

Informació general i agraïments



ENQUESTA

Període de recollida de dades: de setembre a octubre del 2021

Nombre global d'àrees bàsiques de serveis socials de Catalunya (ABSS): 105

Taxa de resposta: 53 ABSS (~50% del global)

Perfils de les persones enquestades: directors, coordinadors, tècnics...

CONTACTE

Bústia del Mapa de Tendències:

mapatendencies@ticsalutsocial.cat

+34 935 532 642

AGRAÏMENTS

El Departament de Drets Socials i la Fundació TIC Salut Social agraeixen la col·laboració del conjunt de professionals de l'atenció primària de serveis socials que han fet possible aquest estudi.

3.

Els serveis socials a Catalunya

D'acord amb la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials, el Sistema Català de Serveis Socials (SCSS) està format per recursos, per prestacions de serveis, tecnològiques i econòmiques i per programes, equipaments i activitats de prevenció, atenció i promoció social. A més, està constituït pels serveis socials de titularitat pública i privada de l'Administració de la Generalitat, de les entitats locals i d'altres administracions. Tots aquests serveis configuren la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública.

Els serveis socials bàsics (SSB) s'organitzen territorialment en àrees bàsiques de serveis socials sobre les comarques o sobre una població mínima de 20.000 habitants. Són el primer nivell d'atenció del SCSS i la garantia de proximitat màxima per a les persones usuàries, ja que es presten en l'àrea territorial més propera a la ciutadania. El col·lectiu de professionals que integren els SSB informen, orienten, fan diagnòstics i valoracions, prescriuen prestacions, detecten situacions de risc per actuar de manera preventiva i porten a terme projectes comunitaris per a la integració social de les persones i els col·lectius que estan en risc.

Els serveis socials bàsics són el primer nivell d'atenció del Sistema Català de Serveis Socials i la garantia de proximitat màxima per les persones usuàries

4.

Tecnologies de la informació i identitat digital

El 94% dels organismes coincideix que s'haurien de crear quadres de comandament a partir d'uns indicadors clau enfocats a la presa de decisions directives de les ABSS

4.1 Infraestructures i mobilitat

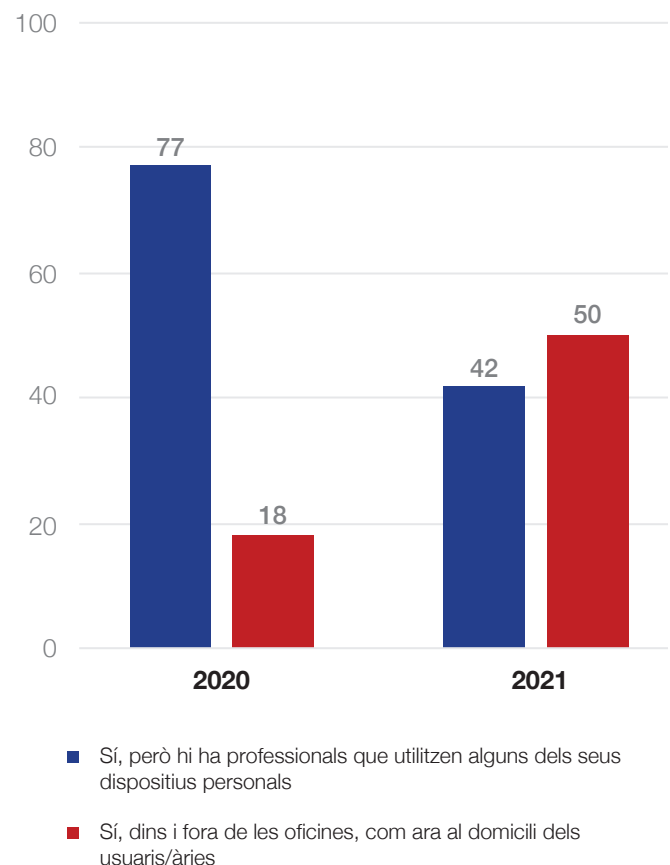
L'ús de les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC) a les ABSS del territori ha anat augmentant significativament els últims anys. Arran de la pandèmia de la COVID-19, s'ha evidenciat la importància de dotar d'infraestructures tecnològiques el conjunt de professionals de les ABSS de Catalunya que donen servei a les persones usuàries, principalment per mitjà de l'atenció telemàtica.

A l'enquesta s'ha mantingut el bloc de preguntes sobre infraestructures i mobilitat que hi havia a l'estudi del 2020, amb la finalitat de monitorar el procés d'incorporació d'equips tecnològics per proporcionar l'atenció.

A més, s'ha demanat al conjunt de professionals de les ABSS si disposen d'equips de treball adequats per treballar, teletreballar i gestionar la informació relacionada amb les persones que atenen. Segons els resultats obtinguts (gràfic 1), l'ús dels dispositius personals per oferir una bona atenció personalitzada als usuaris o als nous sol·licitants dels serveis ha baixat considerablement respecte de les dades de l'any 2020. El 77% de les ABSS (48) van assenyalar que, durant el 2020, la majoria dels seus professionals, tot i disposar d'equips de treball adequats, van teletreballar durant l'estat d'alarma i van fer servir alguns dels seus dispositius personals per oferir una bona atenció. El 2021 aquesta xifra s'ha reduït un 35%, i, per tant, es dedueix que una gran part de les ABSS han intentat dotar els seus treballadors i treballadores d'equips tecnològics adequats per evitar que hagin d'utilitzar els personals.

Pel que fa a l'oferta de serveis en què es fa ús de mitjans tecnològics, dins i fora de les oficines, cal destacar que el 50% (26) té prou eines per prestar el servei. Tal com mostra el gràfic, hi ha hagut un increment del 32% de les ABSS respecte de l'any 2020.

Gràfic 1.
Eines de treball (%)



Gràfic 1. Pregunta a l'enquesta: "El conjunt de professionals de la vostra ABSS disposa d'equips adequats (PC, portàtils, tauletes, telèfons mòbils, telèfons intel·ligents, etc.) per treballar i teletreballar i gestionar la informació relacionada amb les persones que atenen?"

4.2 Sistemes d'informació en serveis i gestions

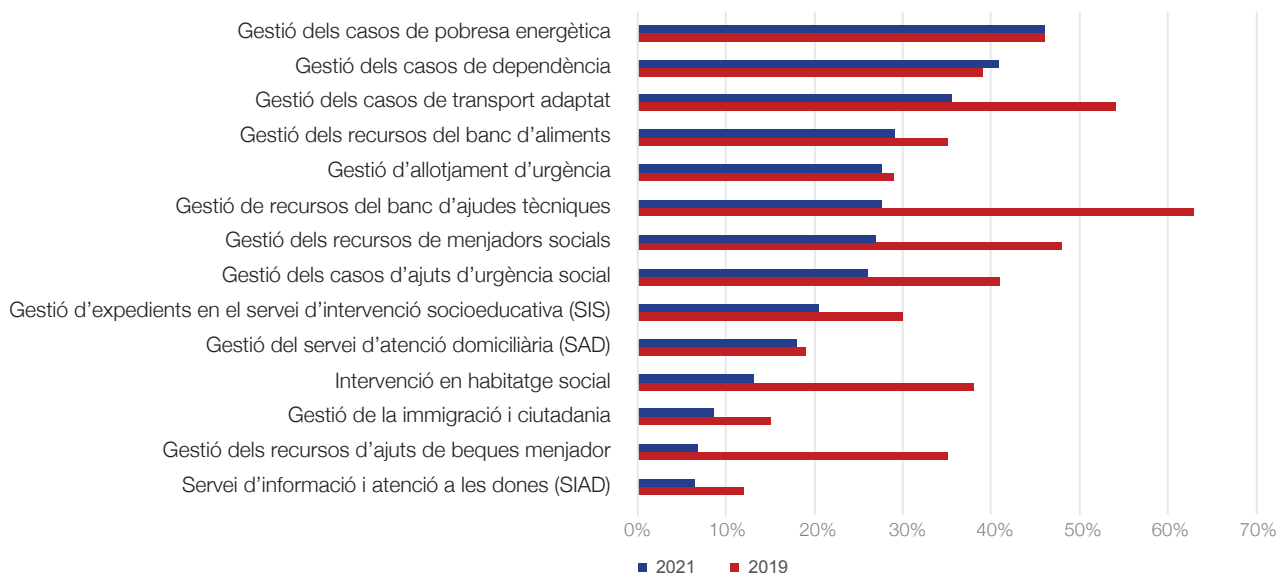
Amb l'objectiu de cobrir les necessitats funcionals del conjunt de professionals i gestionar la informació de les persones usuàries que sol·liciten els serveis, les ABSS del territori han implantat progressivament sistemes d'informació (SI).

Actualment, els diferents sistemes d'informació que hi ha per als serveis i les gestions que desenvolupen les ABSS del territori no estan interconnectats, fet que dificulta la compartició d'informació. En els darrers anys, cal destacar que s'ha evidenciat un increment en l'ús dels SI, la qual cosa s'ha traduït en una millora de la gestió dels serveis que es presten a la ciutadania.

De l'enquesta es desprèn que l'Excel és l'eina ofimàtica més utilitzada per administrar els serveis i les gestions. Si es comparen les dades extretes amb les del 2019, s'observa que l'ús de l'Excel ha minvat notablement els últims tres anys, sobretot pel que fa a les gestions següents (gràfic 2):

- **Recursos del banc d'ajudes tècniques:**
descens del 35%
- **Recursos de menjadors socials:**
descens del 21%
- **Casos de transport adaptat:**
descens del 20%

Gràfic 2.
Grau d'utilització d'Excel (%)



Gràfic 2. Pregunta a l'enquesta: "Quins sistemes d'informació (SI) utilitza la vostra ABSS per als serveis o gestions següents?"

En els pròxims anys es preveu que els SI continuaran evolucionant a les ABSS de tot el territori i que se n'implantaran de nous, amb l'objectiu principal d'ajudar a millorar la tasca

dels professionals i de facilitar-los la feina diària, l'intercanvi d'informació entre organismes i la reducció de l'ús del paper.

4.3 Distribució de la T-CAT / T-CAT P i la signatura biomètrica

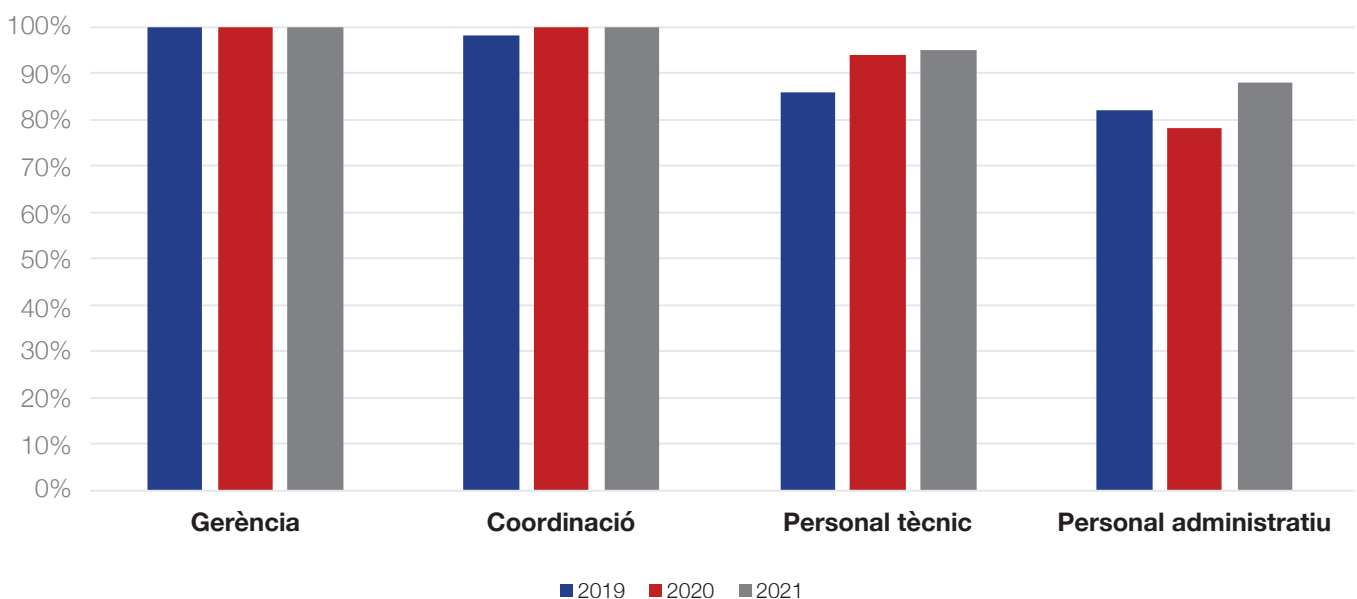
El Consorci Administració Oberta de Catalunya (AOC) defineix la targeta del personal de les administracions públiques catalanes (d'ara endavant, T-CAT) com l'eina que permet incorporar amb seguretat la signatura electrònica en els processos, les gestions o els tràmits diaris que fa el personal que dona servei als usuaris i usuàries del territori. Gràcies a la incorporació de la T-CAT, s'han pogut reduir els terminis i processos de tramitació. Per tant, aquesta targeta és una eina complementària que contribueix a la transformació digital dels serveis socials de Catalunya (<https://www.aoc.cat>).

La T-CAT es distribueix a les ABSS mitjançant una targeta criptogràfica amb PIN que requereix un lector de targetes acoblat a l'ordinador. Pel que fa al certificat personal d'identificació (d'ara endavant, T-CAT P), que és el certificat

personal d'identificació xifrat i amb signatura avançada amb càrrec que identifica, a més de la persona que el posseeix, a la seva organització subscriptora, i pot incloure una manifestació relativa al càrrec del posseïdor de claus, es lliura en un fitxer que s'instal·la al sistema operatiu de l'ordinador.

Segons els resultats obtinguts a l'enquesta (gràfic 3), la tendència a emprar la T-CAT o T-CAT P és força similar a la dels anys 2019 i 2020. El 100% (53) de les ABSS que han respost afirmen que el conjunt de gerents i coordinadors disposen de signatura electrònica T-CAT o T-CAT P. Cal destacar que el personal tècnic n'ha augmentat l'ús, especialment l'administratiu, que registra un increment del 10% respecte del 2020.

Gràfic 3.
Evolució de l'ús de la T-CAT o T-CAT P (%)

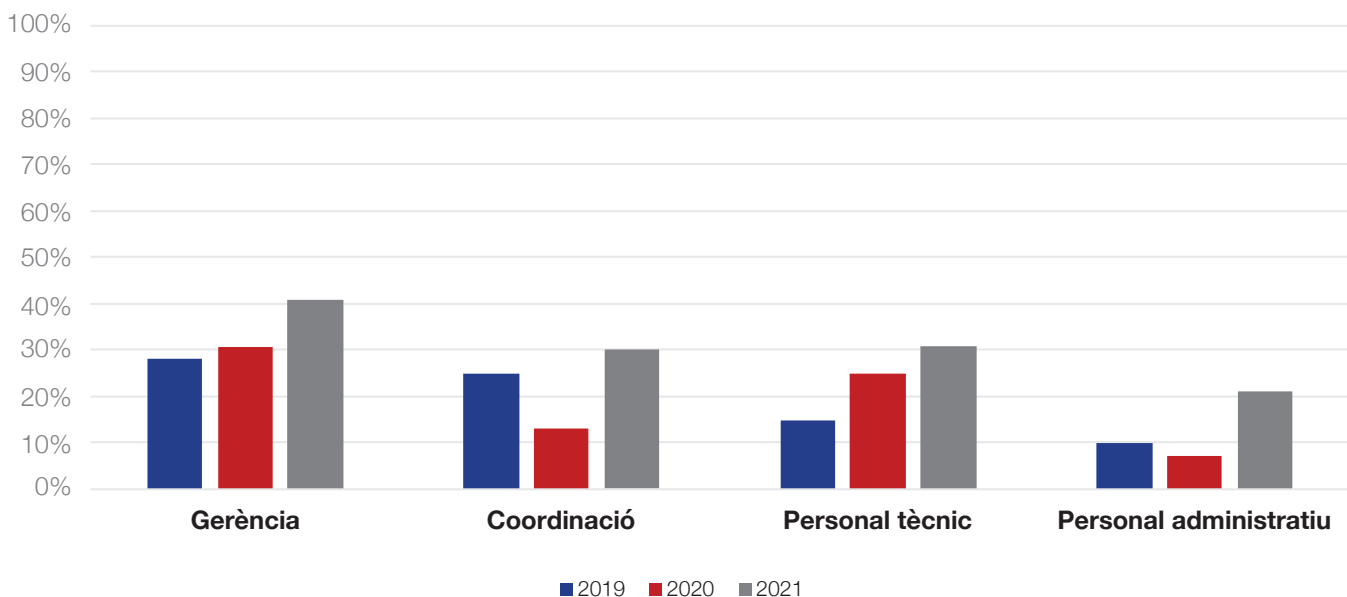


Gràfic 3. Pregunta a l'enquesta: "Quins professionals de la vostra ABSS disposen de mecanismes per signar electrònicament?"

Pel que fa a la signatura biomètrica, no està implantada a totes les ABSS i les xifres que n'indiquen el grau d'ús són més baixes, tal com s'observa al gràfic 4. Aquesta signatura

requereix uns dispositius especials per poder utilitzar-la. En els pròxims anys, la tendència és incorporar-la progressivament a totes les ABSS.

Gràfic 4.
Evolució de l'ús de la signatura biomètrica (%)



Gràfic 4. Pregunta a l'enquesta: "Quins professionals de la vostra ABSS disposen de mecanismes per signar electrònicament?"

4.4 El portal del GABSS

El gestor de les àrees bàsiques de serveis socials (GABSS) va ser creat l'any 2020 pel Departament de Drets Socials amb l'objectiu de recollir dades sobre les mesures d'emergència finançades pel Govern central i adoptades arran de la crisi de la COVID-19 per a l'atenció a persones sense llar i l'atenció a domicili. Aquesta nova eina de gestió s'ha mantingut més enllà del 2020, ja que esdevé l'únic canal per disposar d'informació i de dades actualitzades per dur a terme el seguiment de l'atenció a la ciutadania que fan els serveis socials bàsics.

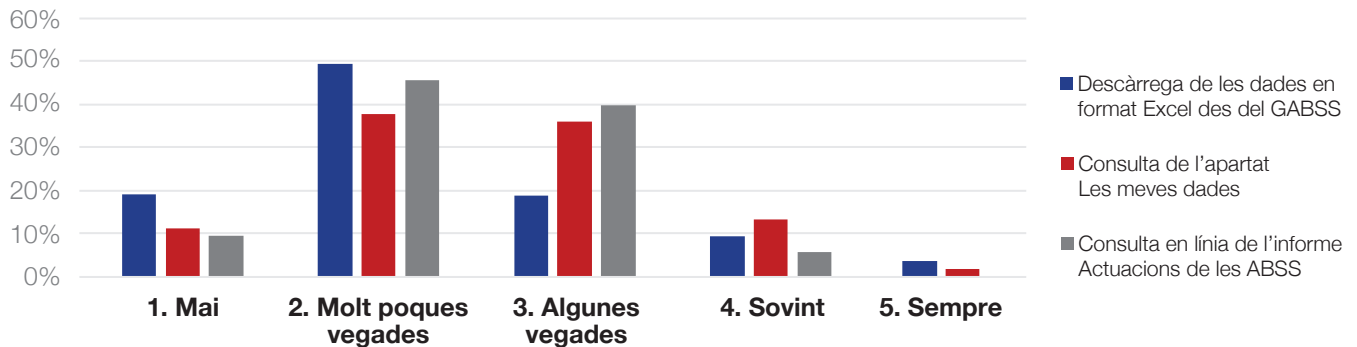
A més, és un mitjà d'interlocució entre la Direcció General de Serveis Socials i l'àmbit local. És un espai que permet registrar i visualitzar les dades i fer-ne un retorn a les ABSS.

A l'enquesta s'han inclòs algunes preguntes referents a aquest portal amb l'objectiu d'aplegar l'experiència de les ABSS que el fan servir. Quant a la freqüència en la consulta de les dades sol·licitades al GABSS (gràfic 5), el 19% de les ABSS (10) manifesta que les descarreguen algunes vegades en format Excel des del por-

tal; el 9% (5) ho fa sovint, i el 4% (2), contínuament. Pel que fa a l'apartat Les meves dades, el 36% (19) de les ABSS el consulta alguna vegada; el 13% (7), sovint, i el 2% (1), sempre.

Finalment, respecte a la consulta en línia de l'informe interactiu *Actuacions de les ABSS*, el 40% (21) hi accedeix algunes vegades i únicament el 6% (3) ho fa contínuament.

Gràfic 5.
Freqüència en la consulta de dades (%)

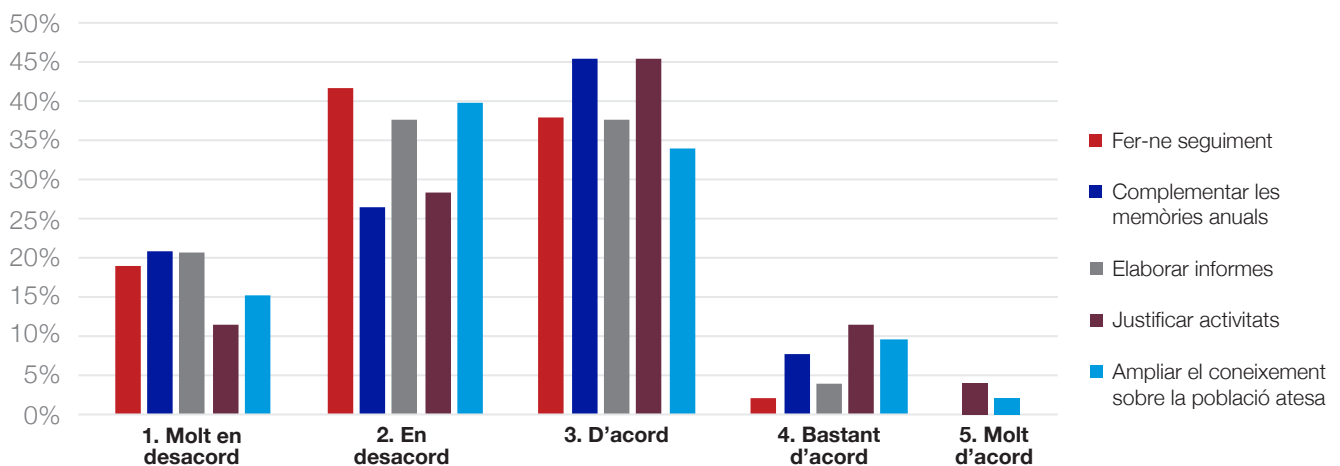


Gràfic 5. Pregunta a l'enquesta: "En relació amb el portal del GABSS, amb quina freqüència consulteu les dades sol·licitades al GABSS?"

En relació amb les dades que recull el GABSS, les ABSS les utilitzen en els casos següents (gràfic 6):

- Per complementar les memòries anuals dels serveis socials bàsics i per justificar l'activitat dels serveis i de les prestacions finançats per la Generalitat de Catalunya: 45% (24).
- Per fer el seguiment dels serveis que presenten les ABSS i de l'activitat de l'equip bàsic d'atenció social, així com per elaborar informes: 38% (20).
- Per ampliar el coneixement sobre la població atesa per l'atenció primària: 34% (18).

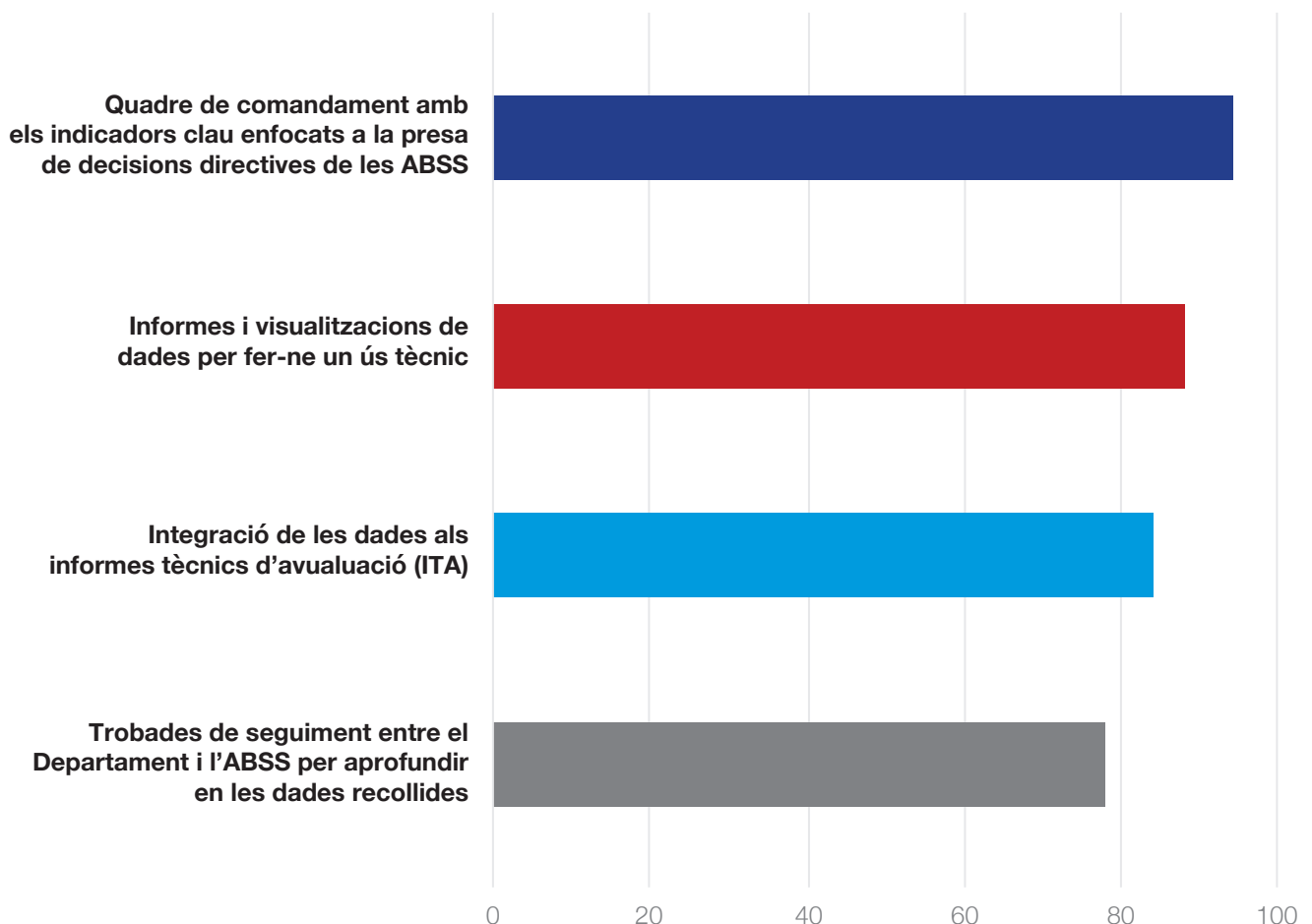
Gràfic 6.
Usabilitat dades GABSS (%)



Gràfic 6. Pregunta a l'enquesta: "Les dades informades al GABSS us serveixen per..."

Finalment, referent al retorn d'ús de les dades del GABSS que el Departament de Drets Socials fa a les ABSS, el 94% (47) dels organismes coincideix que s'haurien de crear quadres de comandament a partir d'uns indicadors clau enfocats a la presa de decisions directives de les ABSS. El 88% (45) assenyala que s'haurien d'elaborar informes i visualitzacions de dades per fer-ne un ús tècnic. A més, el 84% (41) exposa que seria interessant integrar les dades als informes tècnics d'avaluació (ITA) i el 78% (40) considera que caldria fer trobades de seguiment entre el Departament de Drets Socials i les ABSS a fi d'aprofundir en l'anàlisi de les dades recollides (gràfic 7).

Gràfic 7.
Retorn d'informació de les dades (%)



Gràfic 7. Pregunta a l'enquesta: "De les dades informades al GABSS, quin retorn d'ús voldríeu que en fes el Departament de Drets Socials?"

A fi de complementar els usos de les dades que es recullen a l'enquesta, es pregunta sobre el retorn que les ABSS voldrien rebre del Departament.

Les dades comparades entre territoris, especialment entre ABSS, i la descripció dels estadístics principals de cada ABSS es corresponen amb els retorns d'ús que han esmentat els participants de l'enquesta. Val dir que el fet que hi hagi diferents sistemes de recollida i registre de l'atenció qüestiona la validesa d'aquesta comparació. El Departament també fa altres retorns amb les dades que recull el GABSS, per exemple, en la justificació del contracte programa i, per tant, en l'obtenció de finançament, així com en els quadres de comandament que es creen amb les dades del Registre unificat de dades dels ens locals (RUDEL).

Gran part dels comentaris recollits fan èmfasi en la necessitat que el Departament esmentat accedeixi a les dades i faci explotacions de dades dels gestors de casos, com ara l'Hèstia. També s'incideix en el fet que s'hauria d'evitar, sempre que sigui possible, que els coordinadors i altres professionals dels serveis socials bàsics hagin de reportar dades mensualment, ja que això suposa una feina afegida a les tasques del dia a dia. En aquesta línia, algunes ABSS esmenten la poca utilitat d'informar les dades mensualment, atès que molts dels indicadors sol·licitats no es recullen als sistemes d'informació de la mateixa manera i, per tant, requereixen que se'n faci una revisió i preparació prèvies.

5.

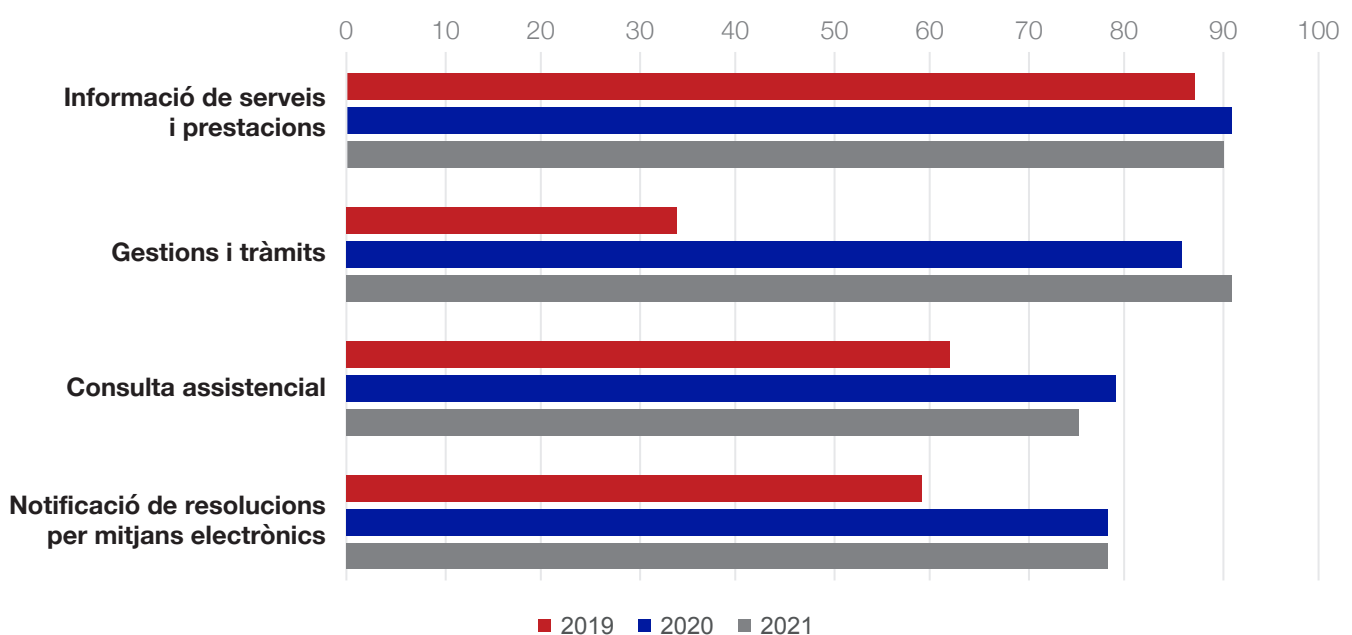
Canals digitals de relació amb la ciutadania

5.1 Comunicació no presencial

D'una banda, quant al conjunt de serveis que ofereixen les ABSS, n'ha augmentat la demanda no presencial de manera notòria els últims anys, sobretot arran de la pandèmia de la COVID-19. El 87% (46) de les ABSS que han respost l'enquesta manifesten que s'han incrementat considerablement les relacions a distància amb el conjunt d'usuaris i beneficiaris.

D'altra banda, a l'enquesta es va preguntar a les ABSS quins canals o serveis utilitzen en determinades gestions per comunicar-se de manera no presencial, tenint en compte que els més habituals són: el correu electrònic, els missatges SMS, els formularis web, el WhatsApp i les videoconferències. En comparació amb els resultats dels anys anteriors (gràfic 8), es manté la tendència a emprar els serveis no presencials o a fer les gestions a distància.

Gràfic 8.
Comunicació no presencial (%)



Gràfic 8. Pregunta a l'enquesta: "A quin tipus d'informació o servei pot accedir de manera no presencial l'usuari/ària i per quin canal o servei?"

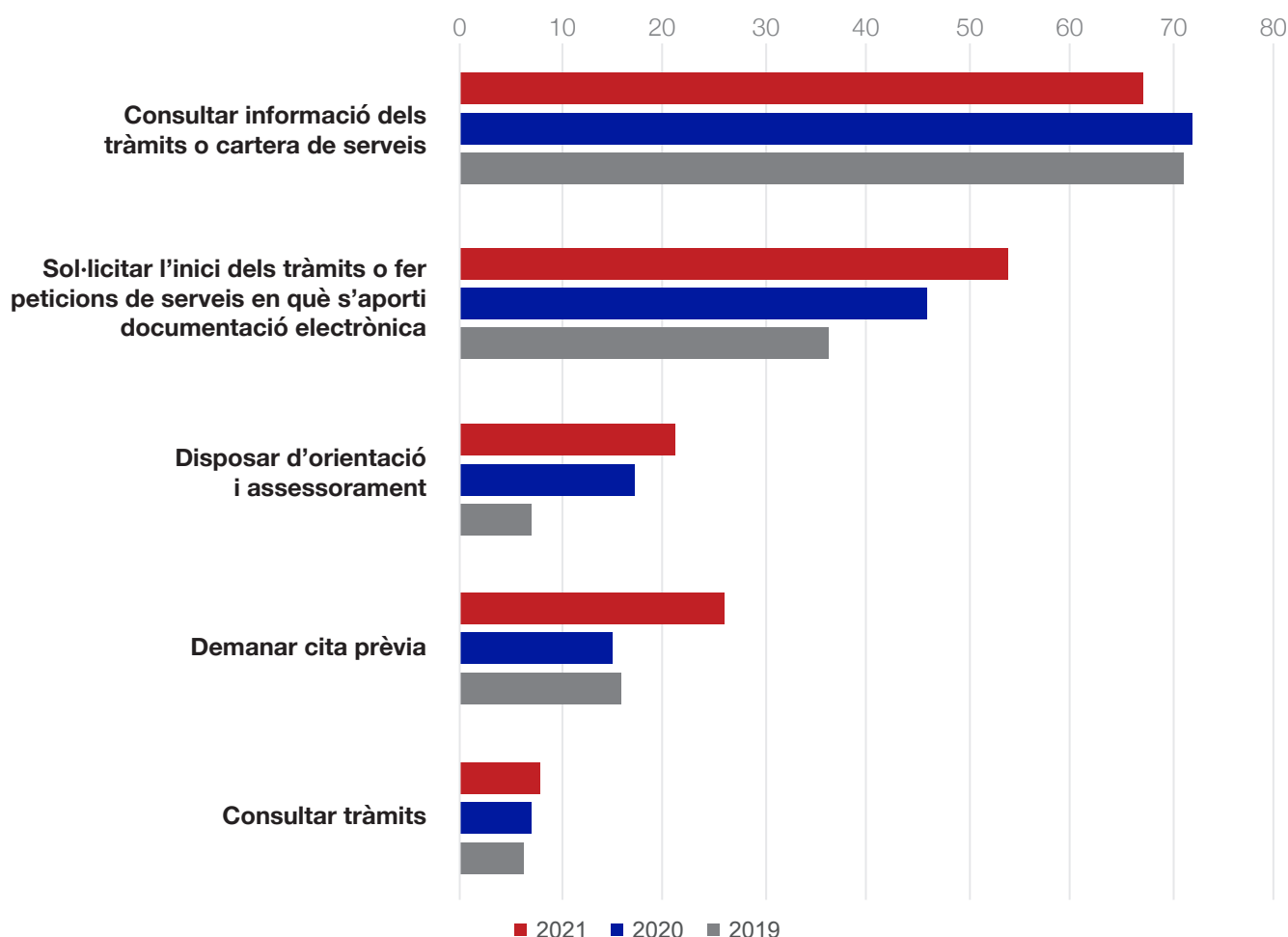
5.2 Disposició de llocs web

Els portals de les ABSS s'han convertit en uns espais molt importants i necessaris per atendre degudament el conjunt d'usuaris i usuàries. Segons els resultats de l'enquesta i en comparació amb els anys 2019 i 2020 (gràfic 9), n'ha augmentat l'ús principalment a les sol·licituds d'inici de tràmits o de peticions de serveis en què s'aporta documentació electrònica, que

arriba al 54% (28), així com a la demanda d'orientació i assessorament i a la sol·licitud de cita prèvia, en què hi ha hagut un increment del 5% i l'11%, respectivament.

Referent a la consulta telemàtica d'informació i a la consulta de tràmits, les xifres es mantenen similars a les dels anys anteriors.

Gràfic 9.
Gestions fetes al lloc web (%)



Gràfic 9. Pregunta a l'enquesta: "Disposeu d'un portal en el qual el conjunt d'usuaris atesos o beneficiaris puguin..."

Tal com mostra el gràfic 9, en els darrers anys hi ha hagut una tendència a utilitzar cada vegada més els portals per a la majoria de les gestions. En els propers anys, es preveu que

s'incorporin noves funcionalitats en aquest entorn digital, cosa que afavorirà el conjunt de professionals dels serveis socials del territori i l'atenció a la ciutadania.

A close-up, low-angle shot of a person's hands holding a tablet. The person is wearing a smartwatch with a blue and white striped band. The background is blurred, showing a person's face in profile. The lighting is warm and golden, suggesting sunset or sunrise.

En el darrer any han incrementat les sol·licituds d'inici de tràmits en format electrònic

6.

Innovació tecnològica i noves competències digitals per als professionals



6.1 Innovació i experiències digitals

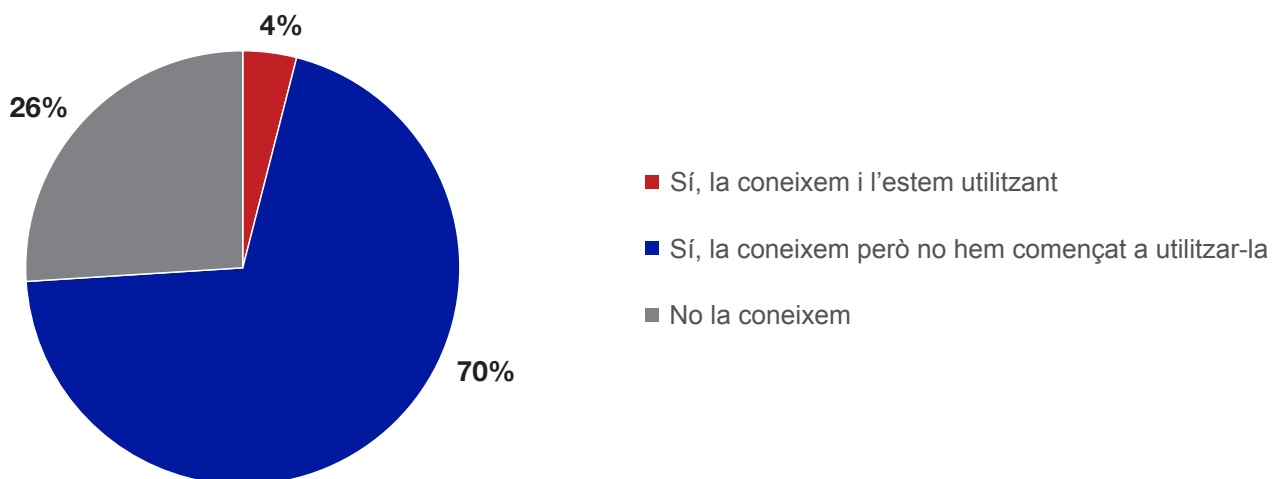
Els últims anys, i més significativament el 2021 a causa de la pandèmia, l'atenció primària dels serveis socials ha anat augmentant la implantació i l'ús de la tecnologia a fi de mantenir i millorar l'atenció ciutadana. Segons els resultats de l'enquesta, el 100% (53) de les ABSS considera que la transformació digital en l'àmbit dels serveis socials està impulsant una millora en la qualitat de la feina del conjunt de professionals mitjançant els serveis i les gestions que ofereixen als usuaris i usuàries.

Per ajudar a fomentar aquesta transformació digital hi ha diverses iniciatives que s'ofereixen a totes les ABSS del territori, com ara les que desenvolupa el Departament de Drets Socials.

La transformació digital al Departament esmentat es va iniciar durant l'any 2017 amb l'establiment de les bases d'una nova plataforma tecnològica, eSocial, en l'àmbit de la Direcció General de Protecció Social. D'aquesta manera, es van posar en marxa dos dels seus

principals sistemes d'informació: tSocial (gestió consolidada de prestacions) i dSocial (consolidació i gestió de les dades). Aquests dos entorns són utilitzats per les oficines territorials del Departament de Drets Socials, però el creixement de l'eSocial aporta solucions per a la intervenció social dels serveis socials (wSocial). El procés de construcció de l'eSocial i, en concret, el del wSocial s'han socialitzat diverses vegades amb les ABSS. S'ha preguntat a les ABSS per aquesta plataforma tecnològica, per saber si en feien ús. Segons els resultats obtinguts (gràfic 10), el 74% (39) de les ABSS estan informades d'aquest recurs, però només el 4% (2) ha tingut l'oportunitat d'utilitzar-lo. Es preveu que amb la implantació del wSocial l'any 2023, algunes ABSS puguin començar a fer-ne ús i que, a mesura que s'avanci en la implantació de les diferents peces de l'eSocial, el 100% de les ABSS facin ús de la majoria o d'algunes d'aquestes peces.

Gràfic 10.
Ús i coneixement de l'eina eSocial

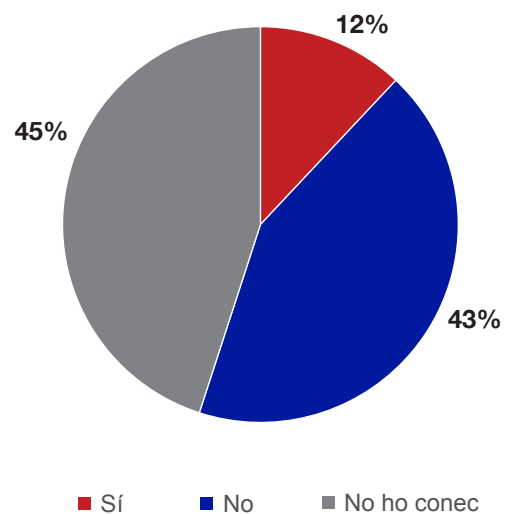


Gràfic 10. Pregunta a l'enquesta: "Coneixeu i utilitzeu l'eina del Departament de Drets Socials anomenada eSocial?"

L'any 2021 va finalitzar la tercera fase de l'InterSocial¹, liderada per la Fundació TIC Salut Social, que va comptar amb la col·laboració del Departament de Drets Socials i l'expertesa de diversos professionals d'organismes de l'àmbit social. L'InterSocial es va crear a partir de la necessitat de definir un vocabulari controlat i codificat que permetés intercanviar la informació entre els serveis socials del territori. Mitjançant aquest vocabulari, es pretén integrar millor les dades dels diferents sistemes de gestió en l'àmbit de l'atenció social a Catalunya. Quant a l'ús que fan les ABSS del diccionari terminològic de l'InterSocial, els resultats manifesten (gràfic 11) que el 55% (29) de les ABSS saben que hi ha aquest diccionari i el 12% (6) han començat a utilitzar-lo. Es preveu que el 2022, les ABSS vagin incorporant el diccionari als seus sistemes d'informació amb l'objectiu de millorar la integració de les dades dels serveis socials del territori.

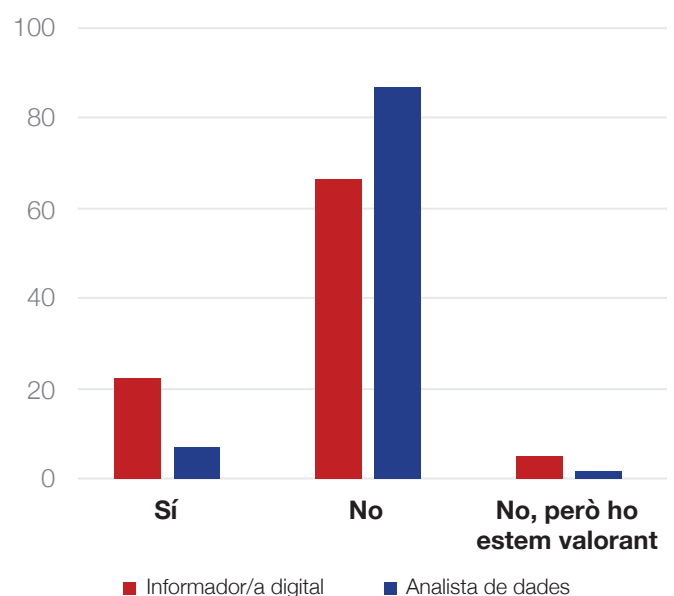
Hi ha altres aspectes rellevants relacionats amb la transformació digital dels serveis socials del territori: d'una banda, la incorporació de noves figures professionals sorgides arran de la pandèmia i, de l'altra, les competències digitals dels professionals. Pel que fa a les noves figures, els serveis socials del territori comencen a incorporar progressivament la d'analista de dades, atès el volum de dades que es generen a les ABSS, i la d'informador/a digital, un perfil professional que dona suport als usuaris i usuàries en gestions o tràmits digitals (gràfic 12).

Gràfic 11.
Ús i coneixement de l'InterSocial



Gràfic 11. Pregunta a l'enquesta: "A la vostra ABSS es fa servir el diccionari terminològic de l'InterSocial?"

Gràfic 12.
Noves figures professionals (%)



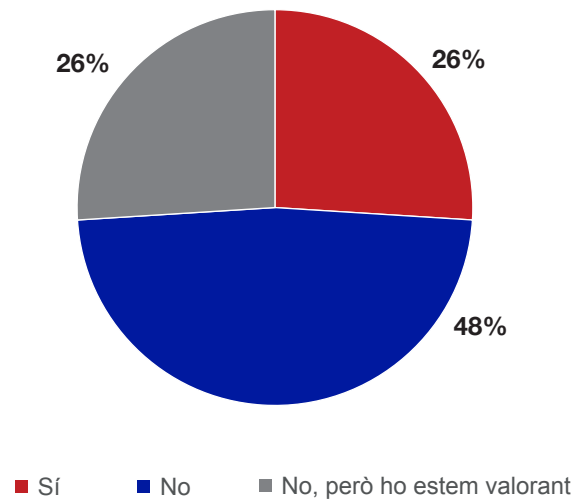
Gràfic 12. Pregunta a l'enquesta: "La vostra ABSS ha incorporat noves figures professionals sorgides arran de la pandèmia?"

Pel que fa a les competències digitals, el 26% (14) de les ABSS afirmen que els professionals dels seus organismes en reben formació. El 26% (14) no s'estan formant però ho estan valorant, i el 48% (25) restant manifesta que actualment no disposen de cap formació (gràfic 13).

Finalment, pel que fa a les propostes innovadores que les ABSS han implementat a causa de la pandèmia i que han desenvolupat posteriorment per cobrir diverses necessitats, el 22% (12) de les ABSS han aportat les experiències següents:

- Incorporació de nous perfils d'informadors digitals.
- Implantació de nous sistemes de trucades i videotrucades per donar suport al conjunt d'usuaris i per intercanviar-se informació.
- Serveis per facilitar que la ciutadania accedeixi a l'atenció social mitjançant noves vies de comunicació que utilitzen la tecnologia, en què s'ofereix informació general sobre serveis, prestacions i recursos.
- Foment de l'ús del xat mitjançant el WhatsApp o una aplicació pròpia de l'entitat, a fi de comunicar-se amb els usuaris, agilitzar tràmits digitals i gestionar les cites prèvies o les esperes.
- Creació de nous punts de suport per als tràmits telemàtics dels usuaris de serveis socials.
- Nous serveis tecnològics per pal·liar la bretxa digital.

Gràfic 13.
Formació en competències digitals (%)



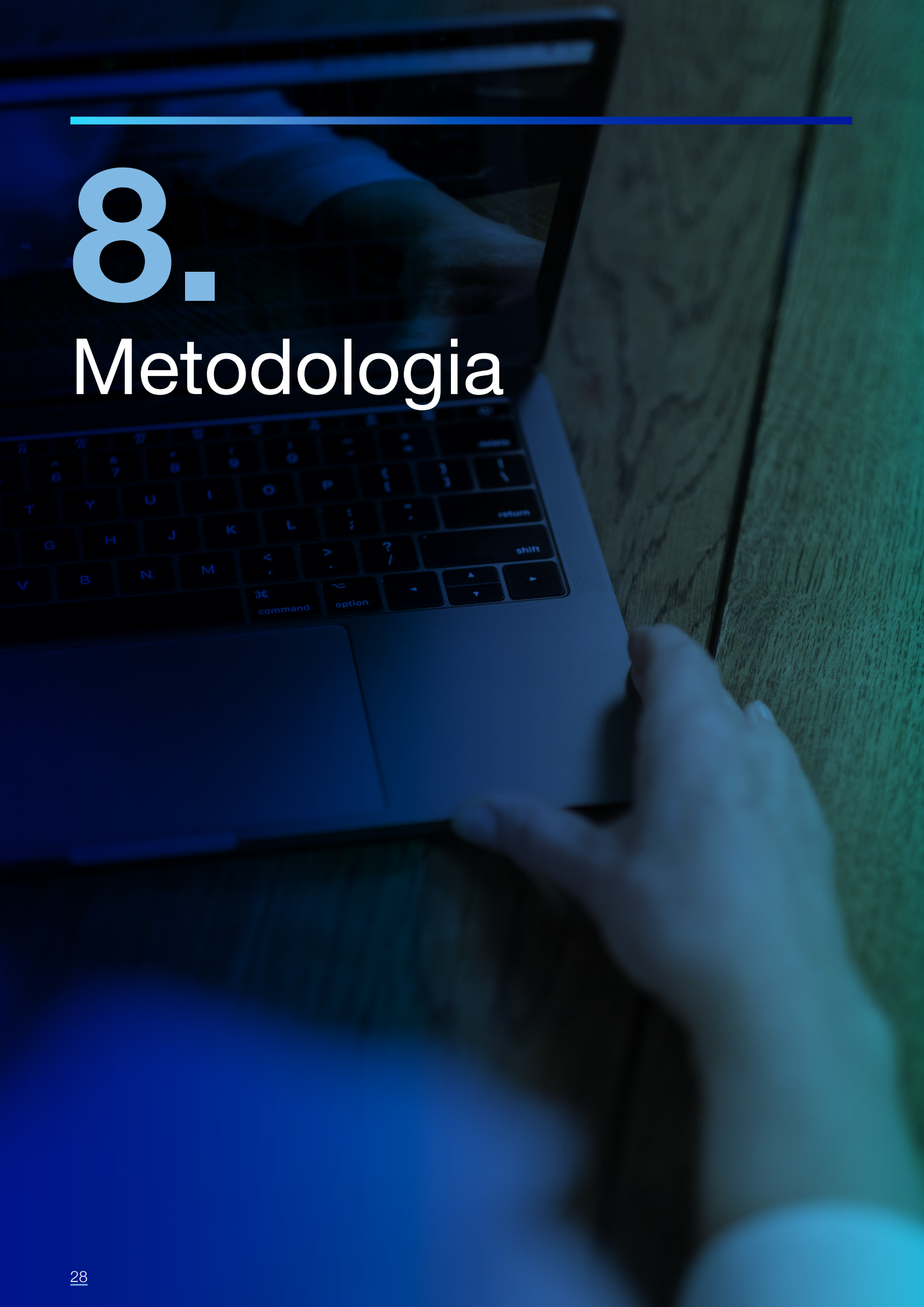
Gràfic 13. Pregunta a l'enquesta: "Els treballadors i treballadores de la vostra ABSS estan rebent formació en competències digitals?"

L'InterSocial es va crear a partir de la necessitat de definir un vocabulari controlat i codificat que permetés intercanviar la informació entre els serveis socials del territori.

7.

Conclusions

- 1** Dotar d'infraestructura tecnològica les ABSS amb l'objectiu de facilitar la gestió i les relacions amb les persones que reben o sol·liciten atenció mitjançant diferents equips de treball: ordinadors portàtils, telèfons mòbils, etc.
- 2** Continuar millorant els continguts del retorn que fa actualment el Departament de Drets Socials a les ABSS respecte de les dades que recull el GABSS, a fi que el contingut s'adeqüi a les seves necessitats i possibles usabilitats.
- 3** Continuar treballant en la implantació del wSocial perquè el Departament de Drets Socials redueixi cada cop més els requeriments de dades i perquè es puguin extreure directament del sistema de recollida.
- 4** Avançar en la construcció de l'eSocial, que esdevindrà la plataforma tecnològica principal del Departament de Drets Socials i també la dels ens locals.
- 5** Potenciar noves maneres de relacionar-se amb la ciutadania mitjançant l'ús de la tecnologia: llocs web o canals no presencials (WhatsApp, missatges SMS, correu electrònic, etc.).
- 6** Continuar avançant i millorant en la interoperabilitat entre els sistemes d'informació dels serveis socials del territori mitjançant l'ús d'un llenguatge comú estandarditzat, com ara l'InterSocial.
- 7** Continuar impulsant la incorporació de noves figures professionals, com ara les d'informador/a digital o analista de dades, a fi de cobrir necessitats que s'han agreujat arran de la pandèmia de la COVID-19.
- 8** Promoure la formació en competències digitals de tots els professionals de les ABSS, amb l'objectiu d'augmentar l'ús de les TIC.



8.

Metodologia

La metodologia i els criteris que s'han tingut en compte per desenvolupar aquest estudi han estat els següents:

- A. Definició de l'abast de l'estudi: es parteix de les 105 àrees bàsiques de serveis socials (ABSS).
- B. Col·laboració: en l'enquesta hi ha hagut la participació i el consens de professionals de l'àmbit de les TIC i del teixit social del territori.
- C. Estructura de l'enquesta: un cop s'han recopilat els elements d'entrada (primer semestre del 2021), s'ha elaborat un qüestionari de 24 preguntes, que s'estructuren en tres blocs:
 - 1. Bloc 1. Grau de digitalització
 - Infraestructures i mobilitat
 - Sistemes d'informació i grau de satisfacció
 - Distribució de la T-CAT / T-CAT P i la signatura biomètrica
 - Portal del GABSS
 - 2. Bloc 2. Relació amb la ciutadania
 - Comunicació no presencial
 - Disposició de llocs web
 - 3. Bloc 3. Innovació tecnològica
 - Innovació i experiències digitals
- D. Distribució de l'enquesta: es posa a disposició de les ABSS en una plataforma en línia (el Departament de Drets Socials envia prèviament un enllaç).
- E. Recollida de dades: de setembre a octubre del 2021.
- F. Anàlisi de dades: el Departament de Drets Socials i la Fundació TIC Salut Social fan l'explotació i l'anàlisi de les dades entre el novembre i el desembre del 2021. L'anàlisi està condicionada per l'abast de la mostra recollida (50% de respostes). S'estudien totes les variables (numèriques, categòriques i de camp obert) i, finalment, s'identifiquen la situació i l'estat actual del grau de digitalització i d'innovació dels serveis socials en relació amb la ciutadania de les ABSS del territori.
- G. Informe: s'elabora un informe de resultats i conclusions (disponible a partir del primer trimestre del 2022).

Estat de la digitalització de les àrees bàsiques de serveis socials.

**Generalitat de Catalunya. Departament de
Drets Socials. Direcció General de Serveis
Socials.**

Passeig del Taulat, 266, 270
08019 Barcelona
T. 934 83 10 00





Generalitat de Catalunya