

Article

Àmbits d'actuació de les TIC als serveis socials

El sector social, un àmbit rellevant tant pel nombre de persones implicades com per la importància que té en els àmbits polític i social, disposa, cada cop més, de les tecnologies per desenvolupar la seva activitat i millorar la qualitat de vida de les persones.

Les necessitats i les tendències que es detecten en aquest sector indiquen que àmbits com el programari, la domòtica, el web 2.0 o els dispositius RFID estan tenint un gran desenvolupament i poden representar una oportunitat de negoci per als proveïdors de TIC.

Gener de 2011

Introducció

El sector social és un àmbit d'un valor rellevant, tant pel que fa a la funció social, com pel volum de persones implicades i les xifres econòmiques que representa.

Els serveis socials, com qualsevol àrea activa de la societat, continua mostrant unes necessitats de TIC creixents i cada cop més sofisticades. Tant els agents públics com les diferents associacions i entitats privades veuen en les TIC no només un element per millorar-ne la gestió, sinó també per oferir serveis i funcionalitats innovadores als usuaris.

Les diferents iniciatives en aquest àmbit són molt variades, i ofereixen un ampli ventall d'aplicacions tecnològiques diferents. En general, però, i si exceptuem alguns proveïdors especialitzats, i l'oferta sectorial per proveïdors més generalistes i generalment orientats a l'Administració pública, el sector dels serveis socials, de vegades, no té altre remei que cobrir amb la pròpia iniciativa les seves necessitats de TIC. Molt sovint, els projectes troben el finançament necessari mitjançant

subvencions de les administracions públiques, de fundacions socials d'entitats financeres, o col·laborant amb les universitats i els centres de recerca.

Però també són les mateixes organitzacions del tercer sector o fundacions les que financen en bona part aquesta inversió, convençudes que les TIC són un element imprescindible per al seu desenvolupament i el dels seus associats.

En l'àmbit del sector privat, s'ha fet un esforç especial en el desenvolupament d'eines de gestió pròpies, com per exemple les eines específiques orientades a residències geriàtriques.

Però, sens dubte, una implicació més activa dels proveïdors de TIC contribuiria a desenvolupar aquest mercat latent, i a establir un marc per provar noves solucions adients a aquest sector.

Les TIC en l'àmbit dels serveis socials

Tal com recull la Generalitat de Catalunya, els serveis socials inclouen tota activitat organitzada

que, mitjançant la intervenció de personal preparat i amb el suport d'equipaments i recursos adequats, s'orienta a prevenir l'exclusió social i a promoure la prestació de suport personal, d'informació, d'atenció i d'ajut als ciutadans, especialment aquells que són creditors de l'esforç col·lectiu i solidari». Aquests serveis, que poden ser d'atenció primària o especialitzada, els presta l'Administració pública, entitats del tercer sector o organismes privats, i en els tres casos es dirigeixen a un volum gran de població i impliquen un volum econòmic important.

Segons recull l'Anuari del tercer sector, al 2.009 hi havia a Catalunya al voltant de 7.500 entitats pertanyents al tercer sector, amb un volum econòmic que representava el 2,8% del PIB català, 100.000 persones contractades, 245.000 voluntaris i més d'1.700.000 destinataris. Aquestes dades inclouen entitats privades amb personalitat jurídica i sense ànim de lucre, que treballen per a la promoció de la persona i la inclusió de col·lectius vulnerables.

A aquestes xifres, s'hi ha d'afegir la despesa pública en matèria de polítiques socials. Segons les últimes dades de l'Eurostat que va recollir la Taula d'Entitats del Tercer Sector Social de Catalunya, la inversió en protecció social va significar el 2007 un 18,4% del PIB català. Una xifra notablement per sota d'altres zones de referència, com la UE-15 (26,9%), França (30,5%), Alemanya (27,7%) o, fins i tot, Espanya (21,0%). Bona part d'aquesta despesa es destina a Espanya a aspectes com l'educació (4,35% del PIB), la sanitat (8,4% del PIB) o les pensions (9% del PIB).

Les seves característiques especials, i l'important volum de persones al qual es dirigeixen (només cal pensar en les xifres d'envelliment de la població) demanden una implicació des de l'àmbit del sector de les TIC per desenvolupar solucions i serveis adaptats a aquest col·lectiu.

Segons confirma l'estudi «El futur dels serveis socials: productes i serveis per al 2030», elaborat per la Fundació Creafutur (entitat que promouen la Generalitat de Catalunya i ESADE), amb la col·laboració de l'Obra Social de La Caixa, a Catalunya hi ha actualment més de mig milió de persones dependents, i 400.000 cuidadors que conviuen amb elles. Aquestes persones demanden cada cop més nous serveis i tecnologies capaces de millorar la seva qualitat de vida, mitjançant elements com sensors, telemonitoratge, llars intel·ligents, mobilitat, etc.

El paper de les TIC en aquest sector és, sens dubte, creixent. Tant pel que fa a la necessitat d'eines de gestió (adaptació a normatives, gestió d'expedients, associats, etc.), com per la importància que han pres les TIC com a canal de comunicació, així com pel creixent

desenvolupament de tecnologies pròpies del sector que contribueixen a millorar la vida de les persones (dependència, estimulació cognitiva, discapacitats, etc.).

És, doncs, un camp on s'està desenvolupant un mercat potencial per als proveïdors de TIC, tant pel que fa als serveis finançats per l'Administració pública o les diferents entitats i fundacions implicades, com pel creixent mercat d'usuari final. Entitats com Benestic, que promou el Consorci d'Acció Social de Catalunya, i2CAT i la Taula d'Entitats del Tercer Sector Social de Catalunya treballen per fomentar l'ús de les TIC al sector social per millorar l'eficiència i la qualitat dels serveis, i són un referent en la detecció de necessitats i tendències en aquest àmbit.

Necessitats i tendències

Les diferents experiències analitzades per Penteo i TIC.cat en col·laboració amb Benestic, i el mapa de situació de les TIC a Catalunya en l'àmbit dels serveis socials, donen rellevància a una sèrie de tendències i necessitats que es detecten en aquest àmbit.

Els proveïdors de TIC poden aprofitar aquestes àrees per obrir noves línies de negoci, o adaptar els seus productes a les necessitats del col·lectiu, considerant les especificitats i les peculiaritats de l'àmbit dels serveis socials i amb l'objectiu de donar un servei més efectiu.

A continuació, detallem aquestes necessitats i tendències detectades, acompanyant-les d'exemples d'iniciatives i projectes que ja s'estan desenvolupant al territori, alguns dels quals s'analitzaran més detalladament en un article posterior:

1. Programari

El desenvolupament de programari és una àrea clau per al sector dels serveis socials, i un àmbit on es detecten nombroses possibilitats de negoci per al sector de les TIC. S'han desenvolupat diverses iniciatives en aquest sentit mitjançant la creació d'aplicacions específiques per cobrir necessitats del sector especialment vinculades a programari d'estimulació cognitiva (incloent-hi un ampli ventall, tant per a persones grans com amb disminucions o recuperació de diferents patologies o danys adquirits).

En aquest àmbit, hi ha diferents camps que poden ser d'interès per al sector de les TIC:

- Per una banda, és necessària l'adaptació del programari habitual (ofimàtica, Internet, etc.) a les necessitats de col·lectius socials amb necessitats especials, i considerar-ne les especificitats. El *messenger* visual, un

programa de missatgeria instantània adaptat per a persones discapacitades i desenvolupat per la Fundació El Maresme, és un exemple d'aquestes necessitats, que mostra els requeriments específics d'uns usuaris que necessiten canvis bàsics en el programari per poder-lo utilitzar, i una adaptació a les seves capacitats motrius i cognitives.

- Així mateix, i com a qualsevol sector, els serveis socials requereixen eines de gestió adaptades a les seves necessitats, i que resolguin amb les seves funcionalitats aspectes particulars del sector. La Diputació de Barcelona ha desenvolupat diverses iniciatives, davant la manca d'eines al mercat, entre les quals trobem Xissap, una aplicació per a la gestió dels serveis socials bàsics, desenvolupada per la Diputació de Barcelona, o la Xarxa Xaloc, un programari per simplificar els processos de cerca de feina als municipis de la seva àrea d'acció.

A poc a poc, però, van sorgint al mercat proveïdors que encaren aquesta mancança. Augeris o Geriges són dues empreses catalanes que desenvolupen solucions adaptades a les residències geriàtriques, i són un exemple al territori d'aquestes aplicacions especialitzades. Tot i que també hi ha altres iniciatives a la resta de l'Estat, com Procesos (programari de gestió integral de centres de serveis socials desenvolupat a Extremadura) o l'ERP de l'empresa guipuscoana Kifer.

Els proveïdors tradicionals també hi tenen la seva cartera de productes adaptats a les necessitats d'aquest segment, com l'Oracle Social Services Suite; SOCYAL, solució d'IBM orientada a la gestió de serveis socials municipals; o solucions de SAP for Public Sector, entre d'altres.

- Per altra banda, s'està configurant un nou àmbit de desenvolupament, amb la creació de productes de programari amb continguts propis d'aquest sector, com les aplicacions per a l'estimulació cognitiva. Com a exemple en aquest àmbit, el Taller virtual per a l'estimulació cognitiva, desenvolupat per la Fundació Ave Maria, reflecteix tot un segment de negoci que vincula de manera molt estreta l'àmbit de la salut i el dels serveis socials, igual que les iniciatives La Mosqueta o Casal Digital de la Fundació El Maresme o FesKits, desenvolupat per la Fundació Espai Salut.
- Així mateix, és important destacar que una tendència rellevant al sector en aquest àmbit és la utilització creixent de programari lliure i de fonts obertes, i representa una oportunitat per als professionals i les empreses de TIC d'aquest segment d'activitat. El fet que molts dels projectes siguin finançats per

l'Administració, així com el fet que es dirigeixin a un segment de clients que en general són associacions o entitats sense afany de lucre, estimula una evolució creixent cap al programari lliure.

- Un aspecte clau en aquest àmbit és la intercomunicació. La definició i l'ús d'estàndards de desenvolupament i comunicació entre entitats és un repte que cal abordar perquè el sector pugui ser més eficient, i que afecta tant la intercomunicació entre les diferents administracions implicades, com les entitats del tercer sector o de l'àmbit privat que presten serveis.

2. Domòtica

La domòtica és un altre dels grans àmbits on les TIC poden fer una gran contribució als serveis socials. Les llars adaptades per millorar les situacions de dependència configuren una àrea de negoci amb un gran potencial de desenvolupament, tant per a persones grans com adaptacions a situacions de dependència congènites o adquirides. L'envelliment progressiu de la població catalana fa que cada cop siguin més les persones que opten per la domòtica com una solució a molts dels problemes d'accessibilitat que presenten les llars, així com per facilitar aspectes rutinaris de la vida diària i millorar la qualitat de vida.

El Centre de Vida Independent, un habitatge dotat amb les millors tecnologies per facilitar la vida de les persones dependents, és un clar exemple de com les TIC poden millorar la qualitat de vida de les persones dependents. Aquest projecte, que ha comptat amb la participació de diferents centres de recerca i proveïdors, serveix de mostra de la col·laboració amb els proveïdors de TIC per poder provar els dispositius en condicions reals i accedir al seu públic potencial.

3. Teleassistència

La teleassistència és un dels camps més coneguts, i un dels àmbits TIC que més aviat s'ha desenvolupat dins els serveis socials. Projectes com el que la Creu Roja va portar a terme, que permeten a la gent gran estar connectada amb un centre d'assistència mitjançant un polsador que duu l'usuari (penjat al coll, per exemple) ja no ens resulten sorprenents, i la seva utilització està àmpliament estesa i socialment interioritzada.

Perfeccionar aquests sistemes mitjançant tecnologies més avançades, així com estendre'n l'ús a altres àmbits, representa una oportunitat per al sector de les TIC. La penetració relativament elevada d'aquesta tecnologia es pot utilitzar com

a punt d'entrada perquè les persones amb necessitats optin per tecnologies més avançades en aquest àmbit (utilització de vídeo, etc.) o per introduir noves tecnologies de suport (domòtica, etc.).

4. RFID

Els identificadors per radiofreqüència permeten la localització de persones i objectes, i estan tenint moltes aplicacions, especialment vinculades a la logística, la traçabilitat i la gestió de materials o l'automatització industrial. En l'àmbit dels serveis socials, les seves aplicacions són també molt interessants i variades, i amb molt potencial.

En aquest sentit, diverses residències per a gent gran o amb discapacitat intel·lectual estan apostant per projectes com la millora del servei de bugaderia mitjançant RFID.

Per altra banda, Cetemmsa, centre tecnològic i de serveis d'R+D i membre de la xarxa de centres TECNIO de la Generalitat de Catalunya, ha desenvolupat uns dispositius orientats a les residències i les llars d'avis per localitzar les persones grans i avisar els cuidadors en cas que accedeixin a una zona no autoritzada.

Així mateix, i2CAT, juntament amb altres empreses i entitats catalanes, com La Caixa, la Universitat Ramon Llull - La Salle, o Barcelona Digital Center, entre d'altres, participen en el projecte de la Fundació Once, Inredis, orientat al desenvolupament de tecnologies accessibles i interoperables. El projecte inclou, entre altres aspectes, el desenvolupament de tecnologies d'identificació per radiofreqüència de llarga distància.

5. Comunicació, web 2.0 i xarxes socials

Els serveis socials tenen una clara orientació a les persones i, per tant, la comunicació constant i el contacte directe que permet el web 2.0 comença a esdevenir un element clau per a aquest sector. Segons l'Anuari del tercer sector, Internet s'ha convertit en la principal via de comunicació per a les entitats socials: el web de l'organització és el mitjà de comunicació més utilitzat (67%), seguit d'aparicions en altres pàgines web a Internet (59%), així com butlletins i altres enviaments electrònics (55%). És, doncs, un camp de gran creixement i on queda encara molt d'espai per a la innovació i per descobrir noves vies i mecanismes de comunicació a tots els nivells.

El web 2.0 i les xarxes socials són, a més a més, un àmbit que es pot aprofitar per desenvolupar xarxes de col·laboració perquè els professionals del sector (pedagogs, psicòlegs, educadors, assistents socials, etc.) comparteixin coneixement

en un entorn multidisciplinari, així com per emprendre tasques d'*e-learning* (aprenentatge electrònic) que vinculin els futurs professionals dels serveis socials amb les TIC i en fomentin l'ús entre els professionals.

A més a més de la comunicació corporativa, el web 2.0 permet també altres aplicacions orientades a oferir serveis als usuaris dels serveis socials. La Fundació Espai Salut treballa en el desenvolupament d'un projecte per vehicular, mitjançant el web 2.0 i les xarxes socials, la rehabilitació de diferents patologies i el suport a les persones cuidadores de malalts i el seu entorn proper.

En l'àmbit de les residències per a la tercera edat, el portal Inforesidencias —amb seu central a Santa Coloma de Gramenet— és un portal que aglutina l'oferta i la demanda de places de residències a tot l'Estat espanyol i que ha internacionalitzat la seva activitat amb presència a Mèxic i Argentina.

6. Accessibilitat: dispositius i continguts digitals

En la mateixa línia, l'elaboració de continguts digitals, així com les eines que faciliten l'accessibilitat (dispositius adaptats) són una peça clau. Es tracta, per una banda, de continguts de màrqueting i de promoció d'accions, però també hi trobem una altra mena de continguts (bibliografia, tutorials, etc.), i permeten, d'aquesta manera, l'accés a persones amb discapacitat a continguts digitals que d'altra manera no tindrien a l'abast.

A Catalunya s'estan duent a terme diverses iniciatives en aquest àmbit, tant com a línia de negoci principal com a través de la participació d'empreses catalanes en projectes de recerca. Com a exemple d'elaboració de dispositius accessibles, podem citar a Code Factory, una empresa catalana amb seu a Terrassa, i amb negoci internacional amb presència a més de 50 països, centrada en el desenvolupament de productes accessibles, inclosos mòbils, PDA, etc., per a persones cegues.

Per altra banda, el projecte Inredis esmentat més amunt, impulsat per l'ONCE, inclou també una altra vessant en aquest sentit, amb la participació de TMT Factory. Aquesta companyia catalana ha impulsat també altres projectes de TIC al voltant del sector social, com Abrazo, un projecte realitzat en col·laboració amb l'Associació Sant Tomàs - PARMO, de discapacitats, i Integra TV for All, un projecte per a la integració i l'accés als continguts, entre d'altres.

7. Sistemes d'informació geogràfica (SIG)

Actualment, els sistemes d'informació geogràfica configuren un camp de desenvolupament molt actiu i amb nombroses aplicacions a tots els àmbits. Dins de l'entorn dels serveis socials, són sens dubte un element clau, que poden facilitar molts aspectes com l'accessibilitat o la localització de persones. La *Guia de Localret sobre sistemes d'informació geogràfica i programari lliure a l'Administració local* determina que, si bé aquests sistemes encara no són prioritaris, poden ser d'interès per als ajuntaments en l'àmbit dels serveis socials en el futur.

Ben a prop tenim ja alguns exemples de la seva aplicació. A les Illes Balears, el Consell de Mallorca ha implementat un SIG per conèixer l'accessibilitat a diferents municipis a través d'Internet. Altres aplicacions, mitjançant dispositius GPS, permeten per exemple localitzar gent gran en cas de pèrdua, o evitar que malalts d'Alzheimer es perdin. També el Departament d'Acció Social i Ciutadania ha desenvolupat un mapa de persones expertes i experiències d'èxit sobre diferents temàtiques socials, que poden visualitzar-se sobre un mapa.

Conclusions

Els serveis socials configuren un sector on les TIC tenen una presència creixent, i on la seva implantació és prioritària per millorar la qualitat de vida de les persones usuàries.

El gran nombre d'entitats i persones implicades, així com el pes rellevant de l'Administració pública i les demandes de serveis que es preveuen en el futur, a causa de factors com l'envelliment de la població i l'augment de la dependència, configuren un entorn d'indubtable interès per als proveïdors de TIC.

Els camps on ja s'estan desenvolupant iniciatives pioneres a Catalunya, i que es perceben com d'interès en el futur, inclouen tant l'elaboració i l'adaptació de programari i continguts digitals, com la domòtica, RFID o SIG.

Benestic, entitat que promou l'ús de les TIC als serveis socials, treballa activament per recollir i transmetre l'experiència d'aquests projectes, fomentar la recerca, i també generar i incrementar l'espai de negoci de les TIC adreçat a l'àmbit social per establir una xarxa de col·laboració amb el sector tecnològic.

Paraules clau

Serveis socials, tercer sector, observatori TIC sectorial, Benestic, Fundació i2CAT, Taula d'Entitats del Tercer Sector Social de Catalunya, Consorci d'Acció Social de Catalunya, Departament d'Acció Social i Ciutadania de la Generalitat de Catalunya, Obra Social Fundació La Caixa.

Agraïments



Connectem l'acció social

Promouen:



Amb el suport de:



Enllaços d'interès

- Fundació El Maresme, Messenger Visual, <http://www.fundmaresme.com/projectesfundacio/consulta/id/7>.
La Mosqueta, <http://www.lamosqueta.cat>.
Casal Digital, <http://www.casaldigital.cat>.
- Fundació Ave Maria, Taller virtual, http://www.fundacio-avemaria.com/taller_virtual.php?partage&id_cat=43.
- Fundació Espai Salut, <http://www.espaisalut.org/>.
- Diputació de Barcelona,
Xissap, http://www.diba.cat/benestar/A1/a1_p1/a1_p1_03/a1_p1_03.asp.
Xarxa Xaloc, <http://www.diba.cat/slo/onsom1.asp>.
- Geriges, <http://www.geriges.com/>.
- Procesos, <http://www.ssprocesos.es>.
- Kifer, <http://www.kifer.es/>.
- Inforesidencias, <http://www.inforesidencias.com>.
- Anuari del tercer sector social a Catalunya, <http://www.anuaritercersectorsocial.cat>.
- Inredis, <http://www.inredis.es/>.
- TMT Factory, Abrazo, <http://research.tmtfactory.com/index.php/tmtresearch/projects/11/>.
- TMT Factory, Integra TV for All, <http://research.tmtfactory.com/index.php/tmtresearch/projects/12/>.
- Taula d'Entitats del Tercer Sector Social de Catalunya, «La protecció social a Catalunya, Espanya i Europa», setembre del 2010, <http://www.tercersector.cat/admin/repositori/file/Dossiers%20despesa%20social%20definitiu.pdf>.
- Consell de Mallorca, <http://www.conselldemallorca.net/sit/accessi/>.
- Guia sobre sistemes d'informació geogràfica i programari lliure a l'Administració local, Localret, octubre del 2010, http://www.localret.cat/publicacions/guies/guia_sig_i_programari_lliuere_administracio_local.
- Mapa d'experts i experiències d'èxit, Departament d'Acció Social i Ciutadania de la Generalitat de Catalunya, http://www20.gencat.cat/portal/site/dasc/menuitem.318327c7107bbec91285ea75b0c0e1a0/?vgnnextoid=72dfeb4f36448210VgnVCM1000008d0c1e0aRCRD&vgnnextchannel=72dfeb4f36448210VgnVCM1000008d0c1e0aRCRD&vgnnextfmt=default&newLang=ca_ES#Blocab4414dd16e48210VgnVCM1000008d0c1e0a.
- «El futur dels serveis socials: productes i serveis per al 2030», Generalitat de Catalunya, Departament d'Acció Social i Ciutadania, 2010, http://dixit.gencat.cat/portal/fitxes/publicacions/publicacio_serveis_papers_accio_social_num_16.html?pAm bit=serveissocials.