Universitat Autònoma de Barcelona

Escola de l'IGOP

TRABAJO FINAL DE MÁSTER EN
POLÍTICAS SOCIALES Y ACCIÓN COMUNITARIA

# Los Servicios Sociales en la Era Digital

Ismael Ot Padilla

Tutora: Dr. Iolanda Bianchi

Septiembre del 2021

## Resumen

La pandemia ha puesto a prueba las costuras de un sistema de Servicios Sociales que ya mostraba síntomas de haber superado los límites de su capacidad para dar respuesta a las demandas de la ciudadanía. Frente a un escenario de desbordamiento y ausencia física en el territorio, el presente proyecto de investigación ha explorado como objeto de estudio el flujo de movimiento social que se ha producido en la población residente del distrito de Sant Andreu – ubicado en la ciudad de Barcelona – durante una circunstancia abrupta en el que se han adaptado nuevas vías telemáticas de relación con los organismos públicos y que ha reducido sus cotas de accesibilidad a los servicios de protección social. Al mismo tiempo, se han analizado los diversos mecanismos de respuesta desplegados por los agentes sociales del territorio y su posible posicionamiento en relación a una hipotética propuesta de ecosistema digital de atención comunitaria.

Los resultados del estudio confirman la existencia de una estructura latente en la comunidad sobre la que construir un nuevo modelo de atención con condiciones más flexibles y resilientes para responder a las circunstancias de vulnerabilidad derivadas de los grandes retos de la Era Digital.

**Palabras clave:** *Servicios Sociales, Era Digital, movimiento social, vías telemáticas, protección social, ecosistema digital, atención comunitaria.*

## Abstract

The pandemic has tested the seams of a Social Services system that already showed symptoms of having exceeded the limits of its ability to respond to the demands of citizens. Faced with a scenario of overflow and physical absence in the territory, this research project has explored as an object of study the flow of social movement that has occurred in the resident population of the Sant Andreu district - located in the city of Barcelona - during an abrupt circumstance in which new telematic channels of relationship with public organizations have been adapted and which has reduced their accessibility levels to social protection services. At the same time, the various response mechanisms deployed by the social agents of the territory and their possible positioning in relation to a hypothetical proposal for a digital ecosystem of community care have been analyzed.

The results of the study confirm the existence of a latent structure in the community on which it propose to build a new model of care with more flexible and resilient conditions to respond to the circumstances of vulnerability derived from the great challenges of the Digital Age.

**Key words:** *Social Services, Digital Era, social movement, telematic channels, social protection, digital ecosystem, community care.*

## Agradecimientos

Enfrentarse a una hoja en blanco siempre ha supuesto una tarea complicada. Eres consciente de que el contenido que va a darle forma va a tratar de ponerte a prueba en innumerables ocasiones a lo largo de un recorrido en el que, sin duda, por mera dedicación y exposición, vas a tener que afrontar situaciones complejas, retos e imprevistos que van a hacerte crecer como profesional y persona.

Este proceso ha sido posible gracias al esfuerzo, paciencia y recomendaciones de la doctora Iolanda Bianchi a quien deseo reconocerle mi gratitud por todas las orientaciones constructivas que han facilitado la configuración, palabra a palabra, de este trabajo de investigación.

El largo trayecto que ha supuesto la construcción de esta propuesta me ha ofrecido la oportunidad de conocer, debatir y aprender de grandes profesionales del sector de las cuáles me siento honradamente agradecido. Hablo de profesionales como Begoña Román, Manuel Aguilar, Marta Fabà, Lluís Torrens, Michael Donaldson, Óscar Rebollo, Marta Serra, Ernesto Morales y Dolors Perea. Destacadas personalidades con una gran visión compartida del valor humanitario de los Servicios Sociales que me han aportado valiosos aprendizajes que me acompañarán el resto de mi trayectoria profesional.

Y por último, quisiera finalizar con una mención especial. Deseo dedicar las últimas líneas de la redacción de este trabajo a agradecer el gran apoyo de mi compañera, mejor amiga y referente, mi esposa. Ella ha sido la persona más crítica y exigente con su contenido, creativa y resolutiva, ambiciosa y propositiva. Sin ti, nada de esto hubiese sido posible.

# Índice de contenido


**1. Introducción** ..... 4

**2. Marco analítico** ..... 6

**2.1. Breve desarrollo histórico: herederos de un sistema de asistencia social** ..... **6**

**2.2. Estructura interna del primer pilar: anatomía de la asistencia social** ..... **8**

**2.3. Una estructura deficiente: principales tensiones del sistema** ..... **9**

**2.4. Cambio de modelo: hacia un nuevo paradigma de intervención comunitaria** ..... **11**

**2.5. Nuevas tendencias del sector: los e-Servicios Sociales** ..... **14**

**3. Diseño de investigación** ..... 16

**3.1. Principales supuestos, objetivos e hipótesis de trabajo** ..... **16**

**3.2. Justificación del del territorio para el estudio de campo** ..... **17**

**3.3. Metodología** ..... **18**

**3.3.1. Cuestionario para residentes** ..... **19**

**3.3.2. Cuestionario para actores del territorio** ..... **19**

**3.3.3. Entrevistas** ..... **20**

**4. Resultados de la investigación** ..... 20

**4.1 Resultados de los cuestionarios** ..... **20**

**4.1.1. Perfil de la muestra** ..... **21**

**4.1.2. Análisis de redes** ..... **23**

**4.1.3. Resultados del cuestionario B aplicado a los actores del territorio** ..... **25**

**4.2.3. Análisis de las entrevistas** ..... **28**

**5. Discusión de los resultados** ..... 31

**5.1. Refutación de la primera hipótesis: tendencias de los residentes.** ..... **31**

**5.2. Refutación de la segunda hipótesis: hacia un nuevo modelo de intervención.** ..... **33**

**6. Conclusión** ..... 34

**7. Referencias bibliográficas** ..... 36

**ANEXO I: Los e-Servicios Sociales Comunitarios** ..... 38

**ANEXO II : Contextualización del trabajo de campo** ..... 47

**ANEXO III: Tablas de resultados** ..... 50

**ANEXO IV: Gráficos con datos segregados** ..... 52

**ANEXO V: Modelo de cuestionarios de usuarios y actores del territorio** ..... 55

**ANEXO VI: Documentos de petición de entrevista** ..... 74

# 1. Introducción

Durante el período de COVID19 los servicios públicos de atención a la ciudadanía se han visto obligados a dar respuesta a una situación de extrema urgencia para la que no disponían de previsiones, protocolos o recursos económicos, humanos y técnicos adecuados. Se ha producido una ruptura en la vinculación entre los procesos habituales de funcionamiento del servicio y la creciente y variada demanda de necesidad procedente de la ciudadanía. En pocas palabras, el departamento de Servicios Sociales ha sido superado en todas sus dimensiones[1]. Un ejemplo de ello, lo encontramos en la tramitación de prestaciones con carácter de urgencia en las que no ha sido posible contrastar datos, ni realizar actividades previas de verificación y menos aún, la suscripción a programas de intervención social (Santás, 2016).

Sin embargo, esto no supone un hecho aislado. Los Servicios Sociales básicos de la ciudad de Barcelona ya arrastraban síntomas de verse sobrepasados por una creciente demanda de atención[2] – situación que lastran desde la última crisis del 2008 – para la que no se ha planteado una estrategia de reforzar o repensar la estructura de un modelo que ya ha demostrado que no dispone de la capacidad necesaria para superar sus propias dinámicas reactivas y asistenciales.

Frente a un escenario que ya no es capaz de asegurar la estabilidad ni los mecanismos de protección adecuados, se hace necesaria la apertura de los Servicios Sociales para recuperar espacios de intervención hacia colectivos de amplias condiciones y el acompañamiento, junto con la comunidad, para afrontar los potenciales riesgos y oportunidades asociados a nueva era digital que aún tiene mucho que ofrecer.

En este marco de análisis, las cuestiones que tratarán de explorarse en el presente proyecto de investigación son las siguientes:

*¿Dispone el sistema de Servicios Sociales actual de un modelo de atención social que pueda afrontar las nuevas necesidades emergentes de la ciudadanía?*

*¿Existen las condiciones necesarias para proponer un nuevo modelo de atención social con base comunitaria y complementado con la incorporación de nuevas herramientas tecnológicas?*

Para responder a tales interrogantes, se ha organizado un trabajo de campo compuesto por diferentes herramientas de análisis que se han aplicado a una muestra de residentes del distrito de Sant Andreu, en la ciudad de Barcelona, con el objetivo de identificar los movimientos sociales de la población a la hora de satisfacer sus necesidades en un contexto digital, al mismo tiempo que explorar el tipo de respuesta que se ha ofrecido en reacción a una situación sin precedentes en nuestra historia contemporánea. Se parte de la hipótesis que en un escenario como el de la pandemia en el que los Servicios Sociales no se han encontrado presentes en el territorio, la ciudadanía con algún tipo de necesidad ha acudido a los agentes sociales de proximidad para solventar sus peticiones. En base a esto, una segunda hipótesis que se maneja en el diseño de investigación es que, debida a esa ausencia de la Administración, se puede identificar los elementos latentes de una estructura de atención comunitaria que reúne las condiciones para proponer un nuevo modelo de intervención basado en la acción de redes comunitarias y la incorporación de herramientas digitales.

La finalidad del presente estudio pretende esbozar la configuración de un nuevo modelo de atención y provisión de Servicios Sociales que pueda atender y responder a las nuevas formas de precarización que afectan a la ciudadanía. Una propuesta basada en el apoderamiento comunitario como piedra angular del modelo y la incorporación de las nuevas tecnologías para

[1] Informe publicado por el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP, 2020). Para más detalle véase Anexo II.

[2] Según datos del Ayuntamiento, durante el primer trimestre del 2020 ya acumulaban una media de 18,8 días de espera para dar respuesta a las demandas de la población. Acceso directo a la información:

el desarrollo de estrategias más eficientes de integración vertical y horizontal del conjunto de elementos que configuran el ecosistema de atención social.

No obstante, se presenta ambiciosa la pretensión de generalizar los resultados del presente estudio para proponer un cambio en el modelo de intervención a nivel regional. Los límites del proyecto de investigación, en este sentido, vienen definidos por la magnitud de la muestra, la condición particular del territorio y los recursos para elaborar un adecuado análisis del trabajo de campo, principalmente. De este modo, la exposición de los resultados y correspondientes conclusiones deben entenderse como una breve guía de recomendaciones para la posterior elaboración de planes estratégicos del departamento que requerirá, con seguridad, de un abordaje urgente en un futuro próximo.

El trabajo comienza introduciendo un marco analítico en el que se expone la situación actual de los Servicios Sociales en España y los principales puntos de tensión que debilitan los componentes del sistema para afrontar los retos emergentes. Posteriormente se presenta el detalle de la metodología de investigación empleada y la organización de actuaciones para aplicar las herramientas de análisis diseñadas y el conjunto de datos obtenidos. Finalmente, se presenta la correspondiente discusión y conclusión de los datos en referencia a las cuestiones que motivan el desarrollo de la investigación como la refutación de las hipótesis planteadas que dan base a la necesidad de transformar el actual modelo de intervención de los Servicios Sociales de atención primaria.

## 2. Marco analítico

El marco de análisis que asume este proyecto de investigación se basa en la comprensión de las dinámicas operacionales presentes en los Servicios Sociales, así como la definición de su estructura y funcionalidad con el objetivo de identificar las debilidades y potencialidades de un sistema primordial para la provisión de bienestar a la ciudadanía.

Se procede a la breve exposición sobre el desarrollo histórico reciente de los Servicios Sociales para continuar con la descripción de la estructura que lo compone actualmente. La finalidad del marco analítico, de este modo, consiste en ubicar los diferentes puntos de tensión que se encuentran en el sistema y sugerir posteriormente, a partir de los mismos, una propuesta de cambio como argumento a los resultados esperados en este trabajo de investigación.

### 2.1. Breve desarrollo histórico: herederos de un sistema de asistencia social

La consolidación en nuestro país de un sistema público de Servicios Sociales, enmarcado en los avances producidos tras la Constitución de 1978, ha pasado por distintas fases en las que se ha abandonado la protección benéfico-asistencial discrecional y se ha encaminado hacia un modelo de atención general y de derecho, basado en la universalidad y en cuya conformación y desarrollo han tenido especial relevancia las recientes crisis sistémicas (Moreno, 2003).

Un ejemplo de la consolidación de esta transición podemos verlo reflejado en un informe de interés general elaborado por la Comisión Europea donde un grupo de expertos apuntaron cuatro tendencias de acción que se asignaban a la responsabilidad de los Servicios Sociales. En el citado informe se atribuían funciones como el cuidado de larga duración, los cuidados y educación de la primera infancia, los servicios de atención a la búsqueda de empleo y la vivienda social (Comisión Europea, 2011). Estas aproximaciones nos permiten presentar un marco general sobre qué tipo de programas se sitúan dentro del esquema de los Servicios Sociales en el estado español.

En tal sentido, parecen emerger cuatro áreas bien diferenciadas (Aguilar Hendrickson, 2015).

Un primer pilar de asistencia social que supone la última red de apoyo para cubrir las necesidades básicas de la ciudadanía que no pueden ser cubiertas por medio de mecanismos generales. Los programas que componen este pilar se orientan a atender, mediante la provisión directa de bienes y recursos, las necesidades básicas y de subsistencia que no quedan cubiertas por otros instrumentos de protección como los salarios o las prestaciones contributivas, entre otras.

Un segundo pilar lo componen los cuidados y educación de la primera infancia orientados a ofrecer a los menores mejores condiciones para su desarrollo personal, más allá del ámbito sanitario y escolar. Entre sus principales medidas comprende la promoción de la capacidad parental y la protección de los menores en caso de ausencia o negligencia parental, además de los servicios tradicionales de protección de menores como el acogimiento familiar, procesos de adopción, centros residenciales de acogida, etc.

El tercer pilar es el campo que se conoce como cuidados de larga duración y atención a la dependencia. Las políticas de esta área se orientan personas en situación de dependencia que no disponen de la posibilidad de desarrollar actividades sin la ayuda de otra persona o que presenta severas dificultades para desenvolverse con cierta autonomía. Sus límites con sanidad

son frecuentemente solapados y pueden llegar a presentar algunos problemas en la definición de sus límites de intervención.

Y en el cuarto y último pilar, se postulan los procesos de reinserción de las personas y grupos con especiales dificultades de integración. En un sentido amplio, las dificultades de inserción e integración tienden a tomar diferentes formas en nuestra sociedad pero lo que tienen en común es una dimensión de desarrollo personal, de itinerario o proceso de reconducción de la vida de personas para el cual requieren de apoyos de muy diverso tipo y esa dimensión, unida en ocasiones a funciones de control social, constituye un campo de acción de los Servicios Sociales hasta donde llegue su responsabilidad y comiencen las responsabilidades de otros servicios como empleo o justicia.

La disposición en cuatro pilares del sistema de Servicios Sociales permite entender algunas de las tensiones que presenta la estructura y deja al descubierto debilidades propias de un modelo de organización que ya ha demostrado su vetustez en las funciones de protección social.

La primera tensión que se identifica se halla en la diferencia de lógicas de acción con la que funcionan el primer pilar de asistencia social y el resto de pilares (Aguilar Hendrikson, 2015).

Tradicionalmente la gestión de la asistencia social ha estado descentralizada y regulada por medio de derechos débiles o de la discrecionalidad y como es natural, limitada a una franja minoritaria de la población. Pasar de una asistencia a la dependencia, a la infancia y la integración entendida solo como parte de una intervención a la pobreza a una atención de esas necesidades por sí mismas supone un cambio en los modos de hacer y las lógicas institucionales. El primer pilar podrá estar más o menos diferenciado o integrado en diversos ámbitos de la política social - garantía de rentas, educación, sanidad, vivienda - pero sigue manteniendo su naturaleza asistencial, ya que tiene por finalidad la protección de las necesidades básicas de las personas con niveles de renta más bajos. Mientras que, en los tres pilares restantes, es posible organizar la acción pública de forma universal, contributiva y/o asistencial ofreciendo una cobertura generalizada - o sólo residual - sin restringir el campo de atención a la necesidad, teniendo presente que puede afectar a estratos de renta media o superior que probablemente resuelven la mayoría de sus necesidades en el mercado.

El proceso de extensión y generalización de la cobertura de los tres campos emergentes requiere salir de ese marco restringido de atención a la necesidad y reorganizar los mecanismos institucionales con entidad y particularidad suficiente como para poner en cuestión la unidad de los mismos y entender su dinámica de funcionamiento fuera del ámbito de los Servicios Sociales (Ranci y Pavolini, 2013).

En resumen y haciendo alusión a palabras de Manuel Aguilar, “los tres campos emergentes de los Servicios Sociales se encuentran en el centro del espacio de los nuevos riesgos sociales - necesidad de conciliación familiar y laboral, incremento del cuidado de personas mayores, itinerarios profesionales discontinuos y precarios y los problemas derivados de la regulación insatisfactoria o la gestión privada de los servicios que mantiene a la ciudadanía en posiciones más débiles de poder (Taylor - Gooby, 2004). Estas nuevas necesidades surgidas de los fenómenos sociales y laborales están ejerciendo una presión a favor de recalibraciones en la estructura de los cuatro pilares, sometiendo a los Servicios Sociales herederos de la asistencia social a un cambio de paradigma tal, que está poniendo en cuestión su propia naturaleza” (Aguilar Hendrickson, 2014).

El principal riesgo de estas recalibraciones yace en el gradual desplazamiento que se está produciendo en el pilar de la asistencia social respecto al resto, relegando su peso presupuestario a una posición más debilitada que socaba la capacidad de los mecanismos de atención para dar respuestas adecuadas a la realidad de la ciudadanía.

### 2.2. Estructura interna del primer pilar: anatomía de la asistencia social

El sistema de servicios sociales de Catalunya está regido por la Ley 12/2007, de 11 de octubre, de Servicios Sociales. El texto jurídico determina la creación de una cartera de servicios sociales con el objetivo de definir las prestaciones que ha de ofrecer la red pública de servicios sociales y que incluye todas las prestaciones de servicio, económicas y tecnológicas. Tal y como ocurre en el resto de comunidades autónomas, la Ley 12/2007 establece la división del sistema en dos niveles: la atención primaria – o básico – y el nivel secundario – o especializado –. La finalidad de articular el sistema mediante dos niveles está pensada en la necesidad de disponer de estructuras especializadas para dar respuesta a las necesidades más complejas. Una de las consecuencias de esta estructuración ha sido la idea generalizada de conceptualizar los Servicios Sociales básicos en unidades sencillas y de fácil gestión y organización. Por este motivo, la distribución competencial ha sido delegada a los municipios que, durante la recuperación democrática, ya venían prestando estos servicios (Aguilar Hendrickson, 2014).

Organizados territorialmente, el primer nivel de atención de los Servicios Sociales supone la puerta de acceso al sistema garantizando la proximidad de la atención y provisión de servicios en el ámbito social y familiar. De carácter descentralizado, polivalente y comunitario, entre las diferentes funciones que desempeñan se encuentran la detección y orientaciones de situaciones de necesidad como el fomento de la autonomía de las personas y el acompañamiento en procesos de convivencia y mejora de calidad de vida de los residentes del territorio mediante el impulso de proyectos comunitarios y, principalmente en la actualidad, la gestión de prestaciones de urgencia social. Para el cumplimiento de tales funciones, están dotados de equipos multidisciplinares – aunque la presencia predominante de la Trabajadora Social es una constante en consideración a su papel clave en el nivel (Izquierdo et al, 2013) – preparados para dar respuesta a solicitudes de atención a la dependencia, intervención en núcleos familiares y contextos de riesgo social, entre otros. Incluyen, además, equipos básicos de profesionales, servicio de ayuda a domicilio y teleasistencia, y el Servicio de Intervención socioeducativa no residencial para Infancia y Adolescencia – según lo establecido en la Ley 12/2007 –. Cabe resaltar que, pese a la semejanza en la disposición estructural, la diversidad e intensidad de servicios que ofrecen esta clase de unidades de atención social están sujetas a la estricta realidad del territorio en el que operan en función del número de habitantes y la dispersión geográfica. Anclados a esta realidad, su oferta no está limitada a colectivos en concreto o determinadas problemáticas, más bien son centros abiertos a toda la ciudadanía (Setien y Arriola, 1997). Como se ha avanzado anteriormente, según la Ley 12/2017, es competencia de los municipios – con más de 20,000 habitantes – crear y gestionar la Cartera de Servicios Sociales y el Plan Estratégico correspondiente. En caso de disponer de una magnitud demográfica inferior, los consejos comarcales dispondrán de la titularidad delegada para suplir las competencias propias de los Servicios Sociales básicos en aquellas situaciones que los consistorios no estén en condiciones de asumir directamente o mancomunadamente las funciones establecidas.

En un segundo nivel, los Servicios Sociales especializados se organizan atendiendo a la tipología de las necesidades para dar respuesta a las mismas con especialización técnica o la disposición de recursos determinados. Los servicios se prestan por medio de centros, servicios y programas

y recursos dirigidos a personas y colectivos que, en función de sus necesidades, requieren atención específica. Se organizan en red en el territorio bajo el principio de descentralización, caracterización de los núcleos de población y la incidencia de necesidades que atienden. Incluyen equipos técnicos de valoración, que diagnostican las situaciones de necesidad social teniendo presente los informes de derivación elaborados en el primer nivel de atención y que determina el acceso a otras prestaciones del sistema. Sus principales prestaciones se definen en programas de valoración, intervención y diagnóstico de recursos especializados como prestaciones, procesos de rehabilitación psicosocial, alojamientos alternativos o atención a necesidades específicas – violencia de género, protección de menores, condición de minusvalía o drogodependencia, por ejemplo – (Izquierdo et al, 2013). Estos servicios más especializados son competencia de la Generalitat, excepto en lo dispuesto en la Ley 12/2007 que establece la excepción para los municipios y comarcas de más de 50.000 habitantes la posibilidad de asumir competencias delegadas al respecto.

De este modo, se presenta un sistema de atención social en el que el protagonismo del primer nivel es asumido por las administraciones locales y los gobiernos regionales se responsabilizan de la gestión del segundo nivel. Esta configuración presenta numerosas tensiones en un contexto de competencias difusas y multiplicidad de actores donde la división de estructuras se ha establecido con criterios de equilibrio institucional en detrimento, como se ha comprobado en la pandemia, de las necesidades de la ciudadanía. La razón principal que ha justificado el establecimiento de niveles distintos ha sido el principio de subsidiariedad de los diferentes ámbitos de la administración (Román, 2016). Hay servicios que sólo se justifican y pueden ser mejor gestionados por las administraciones regionales debido a su capacidad presupuestaria y despliegue de recursos, mientras que otros servicios adquieren un mayor sentido de adecuación cuando son desarrollados por administraciones locales que se encuentran inmersas en los territorios, en contacto directo con las necesidades a las que tratan de responder (Aguilar Hendrickson, 2009).

Los problemas que se derivan de esta estructura son varios. En primer lugar, como se acaba de comentar, la dificultad para el desarrollo de políticas coherentes que actúan en un mismo territorio por dos administraciones distintas con modelos de atención que no acaban de encajar en un proceso integrado de intervención. En segundo lugar, también se identifica una fractura en cuestiones de financiación debido a la responsabilización de diferentes ámbitos de intervención por parte de la administración regional y local. En concreto, cuando la opción por una modalidad de atención implica que los costes recaigan sobre otra administración.

### 2.3. Una estructura deficiente: principales tensiones del sistema

Una vez expuesta la arquitectura del actual sistema de Servicios Sociales es necesario identificar los principales puntos de tensión que se encuentran presentes en la estructura y las consecuentes debilidades del mecanismo de atención a la ciudadanía. En tal sentido, se procede a la diferenciación de dos niveles de análisis con la finalidad de facilitar la comprensión del contenido. En primer lugar, se analiza las deficiencias del sistema desde un enfoque vertical, en el que se pone de relieve la complejidad que supone la presencia de diferentes actores con competencias delegadas operando en un mismo territorio. En segundo lugar, se hará uso de un enfoque horizontal para analizar las limitaciones que condicionan las dinámicas de funcionamiento de los centros de atención primaria.

A día de hoy, los procesos de extensión y generalización de los componentes de cuidados y la reintegración de los servicios sociales tropiezan con tensiones producidas entre los niveles de

gobierno y las lógicas de asignación a nivel competencial y presupuestaria. La fragmentación administrativa y territorial como la debilidad en la regulación de los derechos caracterizan la actual disposición de la estructura funcional y legislativa que compone los Servicios Sociales en el territorio nacional (Barbero, 2010). Así, la configuración efectiva del modelo territorial viene determinada por el marco constitucional, los respectivos estatutos de autonomía y la jurisprudencia del Tribunal Constitucional. En este complejo contexto, las políticas territoriales se han configurado en un escenario en cual el gobierno local desempeña un papel importante en la atención y provisión de procesos de detección y acompañamiento a situaciones de necesidad, con diferentes formas de regulación autonómica que coordina la estrategia e implementación de las principales prestaciones no contributivas y en menor medida, la intervención de la administración central que ha mantenido la competencia de gestión de las prestaciones contributivas, desplazando de su marco de acción e interés las demandas de cuidados y de carácter asistencial - relegadas históricamente a responsabilidad de las familias y/o instituciones de menor rango administrativo - y que posteriormente ha llegado a regular con lógicas diferentes a la previsión de prestaciones compensatorias – Ley de dependencia, 2006 –.

Las tensiones entre los diferentes niveles se superponen con la tensión entre la lógica contributiva y la posibilidad de universalización de los servicios sociales que, en este sentido, el reconocimiento universal del derecho subjetivo aún padece de una mala práctica de racionamiento de servicios y prestaciones que, en la mayoría de los casos, solo son accesibles por niveles de ingresos muy limitados. Se añade a este hecho la compleja situación del caso español en el que hasta cinco niveles de gobierno pueden llegar a disponer de responsabilidad política en el ámbito de los Servicios Sociales – central, regional, provincial, comarcal / supramunicipal y local – lo que unido a una débil regulación de derechos y responsabilidades ofrece un campo abierto a vetos y a la elusión de responsabilidades en marcos de actuación poco definidos y difusos que se suman a problemas crónicos de financiación de las administraciones regionales y locales que contribuyen también a la debilidad del sector (Aguilar Hendrickson, 2014). El sistema actual de reparto de competencias permite que diferentes administraciones compartan la responsabilidad de gobernar en el ámbito de servicios sociales ofreciendo servicios similares. Todas las leyes autonómicas de servicios sociales han respetado la competencia de los municipios mayores de veinte mil habitantes en materia de servicios sociales dejando abierta la puerta a que puedan establecer autónomamente su oferta de servicios, en algunas ocasiones ofreciendo servicios habitualmente encargados al nivel provincial o autonómico, y en otras, organizando los servicios de forma poco coherente con el resto de administraciones del territorio de la misma comunidad. Este hecho explica que en un mismo municipio pueden coexistir con frecuencia varios niveles administrativos que incluso pueden llegar a ofrecer simultáneamente una cartera de servicios dirigidos para la misma población.

Este planteamiento da cuenta de las consecuencias que se están produciendo a nivel local, las unidades de intervención más próximas al territorio. El primer nivel de los Servicios Sociales parecía estar llamado a ejercer un papel central en el modelo de atención, aunque presenta serias limitaciones para cumplir esas expectativas. Su definición genérica y su orientación generalista, sin la fijación de responsabilidades concretas, han contribuido a establecer una red de servicios bastante dispersos, carentes en general de la capacidad de articular estrategias frente a problemas concretos en sus territorios. La fragmentación de una parte de la red en servicios muy pequeños, la escasa especialización de su acción y la definición inespecífica ha colocado la acción del nivel de atención primaria a remolque de la demanda y ha favorecido en exceso, los procesos de burocratización (Aguilar Hendrickson et al. 1998). En este sentido, según la última encuesta de usos del tiempo realizado por el Colegio Oficial de Trabajo Social en Catalunya[3] (2021) el 53% de las trabajadoras de Servicios Sociales básicos dedica más de cuatro

[3] Acceso directo al informe:

horas diarias a tareas relacionadas con la burocracia – este porcentaje aumenta hasta el 64% para aquellas profesionales que atienden en el ámbito de la dependencia –. Estos resultados son preocupantes si se cae en la cuenta que destinan media jornada de su dedicación laboral al registro, gestión y verificación de unos datos que las están confinando a un ostracismo administrativo en detrimento de la calidad de atención. Esta tendencia representa el principal déficit de unos servicios que reproducen de manera automatizada, y cada vez en mayor medida, la secuencia de acciones de un proceso de atención unidireccional donde el ciudadano es categorizado según una necesidad – recepción de un *input* – y, en consecuencia, se proporciona una repuesta – emisión de un *output* –. Normalmente este proceso se reproduce en un despacho con ordenador en el que el profesional se dedica a registrar la solicitud de una prestación económica o material (Santás, 2018).

Otros de los factores que mantienen esta tendencia de atención automatizada es la gran demanda de solicitudes que reciben los centros. Los mecanismos y procedimientos de acceso al servicio no disponen de filtros o criterios de selección que permitan segmentar la entrada de peticiones al recurso, provocando consecuentemente, el colapso de solicitudes que deben ser atendidas. El problema de este gran volumen de demandas es que no todas se encuentran en el mismo rango de exclusión social ni cuentan con el mismo grado de necesidad. La gran mayoría de personas que acuden a Servicios Sociales simplemente requieren una intervención puntual para resolver su solicitud (Santás, 2018). Pese a ello, la extenuante dinámica de ofrecer una primera respuesta al conjunto de solicitudes que no cesan de llegar, mantiene sometido al servicio en una especie de estrategia reactiva de atención que podría asemejarse perfectamente al procedimiento propio de una cadena de montaje al estilo caricaturesco de Charles *Chaplin* en el film de *Modern Times*[4] (1936). Las intervenciones, de este modo, se encuentran hipotecadas por el ritmo de tramitación de solicitudes de prestaciones, viéndose en la obligación de relegar a funciones secundarias las actuaciones de acompañamiento a procesos individuales y acciones de vertiente comunitaria. Las trabajadoras sociales, siguiendo esta línea, se encuentran frente a un escenario en el que se están viendo desplazadas profesionalmente de aquellos ecosistemas emergentes de atención social que se postulan como modelos flexibles y proactivos de atención que hacen uso de metodologías innovadoras adaptadas a la actualidad con pretensiones de alcanzar un posicionamiento rector en la coordinación y gestión de las necesidades de la ciudadanía, como veremos más adelante.

Por el momento, y para finalizar, contamos en la actualidad con un escenario en el que las profesionales mejor cualificadas para atender las demandas sociales de la ciudadanía se encuentran comprometidas en tareas administrativas – que un *software* de gestión llevaría a cabo con mayor eficiencia – y operando en un ecosistema profesional que se caracteriza por contar con importantes deficiencias en la fluidez de transmisión de la información y la carencia de recursos para invertir en la mejora de un ámbito que requiere de una propuesta disruptiva para que el sector profesional no se quede atrás.

### 2.4. Cambio de modelo: hacia un nuevo paradigma de intervención comunitaria

La creciente presión que está generando la elevada demanda de servicios asistenciales está reforzando el rol de los Servicios Sociales como agencia asistencial en detrimento del liderazgo del departamento en la dimensión comunitaria. Ésta, en la mayoría de centros, ha quedado reducida a una mera colaboración social con entidades del entorno que participan en la gestión de los recursos locales mediante convocatorias emitidas por un organismo público. La acción interventora, en este caso, precisa que cada entidad se haga cargo de un ámbito específico de

[4] Acceso directo al cortometraje:

necesidad – social, educativo, sanitario, etc. – con la consigna de decidir qué tipos de programas concretos van a dar respuesta a esa necesidad. De este modo, la intervención profesional se concentra en la gestión segmentada – y desde una visión parcializada – de la demanda, produciendo al mismo tiempo, un efecto reductor de la gestión comunitaria que debilita la conexión de tipo estratégico a favor de relaciones de naturaleza táctica orientadas a resolver problemas específicos que no se ponen en relación con el conjunto de procesos que afectan a los residentes que comparten espacio en la comunidad. Este tipo de estrategia se prevé ineficiente si tenemos en cuenta la elevada confluencia de múltiples factores de fragilidad social que habitan en situaciones de riesgo a la vulnerabilidad y la insuficiente coordinación que habitualmente se produce en la relación entre agentes sociales (Arroyo, 2012).

En este sentido, el planteamiento de nuevas lógicas de intervención ha abierto interesantes debates (Morel et al., 2012; Arroyo, 2012) sobre diversas corrientes transformadoras que se presentan como alternativas al modelo actual en un esfuerzo por romper con las dinámicas de la asistencia social al mismo tiempo que ofrecen nuevas referencias y marcos de actuación para dar respuesta a las necesidades emergentes. Se destaca en esta línea, en consonancia con el objeto de estudio, el enfoque de Jaraíz Arroyo sobre la prelación de la dimensión comunitaria como estrategia de fortalecimiento para mejorar el sistema de atención de los Servicios Sociales (Arroyo, 2012). Durante el desarrollo de su argumento, el autor plantea un marco de análisis en el que identifica dos aproximaciones que se han producido en relación a los Servicios Sociales respecto a la dimensión comunitaria. Por una parte, se encuentra la aproximación de la comunidad como objeto y, por otra, la aproximación de la comunidad como sujeto.

En la primera aproximación, se concibe el concepto de comunidad como un objeto interventor delimitado por la geografía residencial en su marco de actuación. Desde esta concepción, la misión de los Servicios Sociales consiste en facilitar a la población el acceso a una oferta de bienes ajustados a su necesidad, concretados en prestaciones y servicios. La vía más adecuada al acceso de estos bienes es el derecho subjetivo. Este modelo cuenta con una fuerte inspiración en la idea de *community care* - desarrollo de servicios sociosanitarios en lo local, proveniente de la corriente anglosajona - y apuesta por concretar el conjunto de energías institucionales, con campo de acción en el ámbito comunitario, en torno a una oferta específica de servicios personales que quedan organizados, en palabras del autor, desde una *asistencia en la comunidad* en lugar de una *asistencia de la comunidad.* De esta manera, la población como agente social pierde relevancia para convertirse en *beneficiarios objeto*. En este escenario, los Servicios Sociales comunitarios precisan principalmente de una oferta de programas de atención y de unos sistemas de organización laboral con metodologías y procedimientos actualizados para poder desarrollarlos (Gómez et al, 2004).

De cara a la segunda aproximación, en esta ocasión, se concibe a la comunidad como una *textura relacional* (Schütz, 2003) con sus propias capacidades y dinámicas. Desde este enfoque, el modelo de intervención se sostiene sobre la capacidad de cooperación horizontal entre los diferentes actores y la ciudadanía. En palabras de Jaraíz, desde esta perspectiva "se concibe a los Servicios Sociales como parte de un entramado de bienes colectivos que actúan como promotores de la calidad de vida de la comunidad por medio de la contribución a mejorar el arraigo de la ciudadanía en el entramado relacional". En este caso, la vía más adecuada para conseguir este fin es mediante el empoderamiento – entendido como el incremento del capital social de la comunidad – (Vidal, 2009). En este escenario, a diferencia del anterior, los Servicios Sociales comunitarios precisan de instrumentos de mediación consistentes y la capacidad de establecer procesos de acompañamiento que favorezca la inclusión de la ciudadanía en una doble dimensión individual - colectiva.

A menudo el debate discurre en la consideración de estas dos aproximaciones como vías diferenciadas con estrategias de renovación respectivas (Barbero, 2010) Ya sea desde una orientación centrada en *la modificación del dispositivo institucional* – para la aproximación de objeto – y otra, con una estrategia dirigida al *sostenimiento de abordajes colectivos* – aproximación de sujeto –. Jaraíz Arroyo, en su concepción, propone la inclusión de ambos abordajes en una dialógica *objeto* y *sujeto* en la presencia comunitaria donde los Servicios Comunitarios compaginan su rol de facilitadores de bienes para posibilitar el acceso a un grado razonable de autonomía en la población, con el arraigo al tejido relacional que favorezca la inclusión y cohesión de la comunidad (Arroyo, 2012). En este supuesto, los referentes sociales han de trabajar con los objetivos de bienestar, desarrollo y calidad de vida mediante el fortalecimiento del arraigo comunitario – entendido como participación y conexión con los *bienes relacionales* – para permitir el acceso a bienes sociales – prestaciones, recursos y servicios – como mecanismo de respuesta comunitaria frente a necesidades, problemáticas y riesgos sociales emergentes.

En sus conclusiones, Jaraíz Arroyo destaca la importancia de recuperar el enfoque comunitario como *concepción disciplinar* para recuperar la importancia de la acción comunitaria en la construcción de una nueva propuesta de Servicios Sociales que disponga de la capacidad para superar la disposición actual a favor de una reorganización de la vida en los centros de atención primaria desde unos esquemas de intervención globalizadas en el que el sector profesional del Trabajo Social se encuentre mejor posicionado en un nuevo rol de gobernanza comunitaria.

Para tales fines, señala cuatro sugerencias prácticas a considerar:

a) En primer lugar, es necesario mejorar las relaciones de ayuda *con* y *entre* la ciudadanía mediante el refuerzo de las dinámicas de acompañamiento individual y grupal.
b) La instauración de alianzas consistentes entre los dispositivos de ámbito laboral y económico con los del ámbito socio – educativo para la promoción de estrategias de inclusión y promoción de la autonomía funcional.
c) El fortalecimiento de los procesos de gestión interna de los centros orientados a una lógica que contemple más espacios participativos de dinámicas de conocimiento y calidad.
d) Potenciar la conexión con lo cívico, entendido como dos líneas de mejora. La primera, la implantación de estrategias para acercar los centros de Servicios Sociales comunitarios a la cotidianidad de los territorios. En segundo lugar, hace referencia a la intensificación del trabajo en red con los agentes del territorio por medio de acciones orientadas a la revisión y planificación del diseño de planes y la redefinición de los roles profesionales en los espacios de trabajo comunitario.

Con la aplicación de estas estrategias se pretende, en fin último, la estimulación de unas redes comunitarias más vivas - conexiones más frecuentes - y coordinadas que favorezcan un formato de liderazgo más dinámico y nutritivo – en el que todos sus integrantes dispongan de la posibilidad de verse beneficiados - para pasar de un esquema con formato de monólogo – asumido históricamente por el gobierno local o regional - hacia un formato de representación comunitaria que implique la participación activa – y efectiva, en condiciones de igualdad – de los agentes del territorio y la ciudadanía en el diseño, implementación y evaluación de las estrategias de desarrollo de la comunidad.

En la misma línea de argumentación, algunas investigaciones al respecto, refuerzan los potenciales beneficios que supone la acción colaborativa entre los Servicios Sociales de base y los actores de proximidad para propiciar el desarrollo de mayores grados de autonomía y capacidad en la ciudadanía (Rebollo y Morales, 2013). En este marco, se destaca la relevancia de los centros de proximidad para promover dinámicas de fortalecimiento comunitario por

medio de actuaciones de cogestión y coproducción de servicios y actividades, o de la propia gestión cívica de los recursos comunitarios. La eficacia de esta propuesta colaborativa de acción comunitaria se basa en la creación de redes de actores sociales que operan desde la proximidad de la cotidianeidad de la ciudadanía – centros cívicos, organizaciones sociales, bibliotecas, centros de culto y ocio, pequeño comercio y centros educativos entre otros – con la finalidad de favorecer iniciativas transformadoras de la calidad de vida con la participación y responsabilidad compartida de la población.

Pese a que el planteamiento como tal, presenta una gran expectativa, son numerosos los retos a superar para poder materializar una concepción como la que se acaba de exponer. Una de las principales limitaciones que supone la articulación de una red colaborativa de acción comunitaria constituida por entes públicos - concertados - privados se encuentra en el consenso y definición de los roles y funciones a desarrollar por los diferentes actores. En cualquier territorio podemos encontrar una gran multiplicidad de relaciones de poder entre los diferentes actores que deben ser consideradas en su plena complejidad. Esta entramada red de relaciones dificulta, en cierta medida, la confluencia de intereses y el establecimiento de acuerdos compartidos en el que todas las partes puedan verse beneficiadas de esta colaboración. A este hecho, podemos añadir como factor agravante relacionado, la deficiente comunicación que históricamente ha existido entre los diferentes actores sociales que intervienen en un mismo territorio. Este factor puede ser atribuido a diferentes causas, como puede ser la carencia de recursos comunicativos, la divergencia de estrategias corporativas o simplemente por una mera táctica competitiva en la obtención de recursos. El conjunto de factores que se presentan, actúan como condiciones limitantes para la configuración de una red de trabajo comunitaria que dificulta, en fin último, la proposición de formas de trabajo *intra* e *inter* institucionales que permitan la integración de recursos y la promoción de sinergias para hacer frente a nuevas problemáticas sociales que nos traen las tendencias actuales (Rebollo y Morales, 2013).

### 2.5. Nuevas tendencias del sector: los e-Servicios Sociales

En una mirada a largo plazo, los Servicios sociales tienen ante sí grandes desafíos para los próximos decenios. La implementación de una propuesta integradora, dentro de un marco que incorpore nuevas concepciones organizativas para el modelo de atención, tendrá que afrontar y responder frente a la limitada capacidad que dispone actualmente para focalizar su acción sobre objetivos estratégicos y dimensionar adecuadamente la respuesta según las necesidades, contando con la complicidad de las personas usuarias durante el proceso para superar el actual déficit cognitivo del que adolece el sistema – entendido como la débil conceptualización de los tipos de situaciones, necesidades y demandas sobre las que interviene –. Será necesario estructurar una nueva realidad que facilite la transición de una lógica de intervención que se cuestiona ¿a quién se atiende?, por otra que se cuestione ¿qué necesidad se tiene?; incluyendo herramientas digitales para analizar la realidad, identificar problemáticas y establecer unos mecanismos holísticos de inclusión que promuevan y protejan el ejercicio de derechos y obligaciones de la ciudadanía.

A tal efecto, ya se han desarrollado algunas iniciativas que han propuesto la intersección de los sistemas informáticos en los servicios sociales con la finalidad de mejorar la protección social a través de internet y las nuevas tecnologías de acceso universal. Algunos ejemplos de esta incorporación tecnológica a los servicios podemos observarlos en iniciativas como la historia social digital, *Apps* de evaluación a la dependencia o para el apoyo social al servicio de ayuda a domicilio y el seguimiento on-line de procesos de intervención, entre otras (Gómez, 2016).

A corto plazo, las ventajas que pueden producirse de la incorporación de las herramientas tecnológicas en el sector social pueden ser varias, a continuación, se detallan algunas de ellas:

a) Favorecer la automatización de procedimientos burocráticos que liberará a los profesionales del sector social de un alto porcentaje de tareas administrativas. Esta reducción de carga facilitará que puedan proporcionar una mayor calidad de servicio.
b) La incorporación de herramientas de gestión y monitoreo que facilitarán la identificación y seguimiento de procesos de acompañamiento individuales y grupales.
c) La ruptura de la barrera del tiempo y el espacio mediante aplicaciones web que permiten realizar cualquier tipo de trámite con la Administración desde un dispositivo móvil.
d) Siguiendo el argumento anterior, la posibilidad de mantener videollamadas con el referente social para alternar las sesiones de seguimiento.
e) Facilitar un mapa de recursos del territorio adaptado a las personas que esté en un continuo proceso de actualización.
f) Favorecer los medios de comunicación para crear espacios de conexión e intercambio en la comunidad. Esta posibilidad, genera sinergias a partir de nichos de trabajo.
g) Facilitar espacios de participación ciudadana en la propuesta, valoración y decisión de iniciativas de carácter público. El desarrollo y madurez de esta medida supone un parámetro de fortalecimiento democrático para una sociedad.

Estas, entre otras aplicaciones, son algunas de las funciones que las nuevas tecnologías pueden realizar, transformar o potenciar en un contexto que representa un gran nicho de trabajo para contribuir a alcanzar mayores cotas de autonomía, libertad y participación de la ciudadanía (Colas, 2004). En relación a una expectativa a largo plazo, la velocidad a la que evoluciona el desarrollo de las actualizaciones tecnológicas no nos permite ajustar una previsión con exactitud. Sin embargo, nuestro conocimiento actual del sector social y la responsabilidad de operar en el mismo, nos exige ser cautos en los posibles riesgos que se puedan derivar de esta incursión hacia una realidad más tecnológica. Algunos estudios en este sentido, apuntan a fenómenos como la exclusión digital por desconocimiento o falta de acceso, el desplazamiento de una gran masa laboral del mercado de trabajo a causa de la automatización de algunos sectores profesionales o la vulneración de nuevos derechos digitales surgidos a raíz la integración de herramientas digitales en nuestra cotidianeidad, por citar algunos (Hualde, 2019).

En conclusión, se están realizando grandes esfuerzos por reforzar el Sistema Público de Servicios Sociales desde una perspectiva de innovación social que permita dotar de instrumentos al sector para afrontar los problemas sociales de una forma multidimensional e integral, fomentando la participación y corresponsabilidad ciudadana con la oportunidad de ofrecer respuestas personalizadas de forma comunitaria. El reto es claro, debemos evitar que las nuevas formas de exclusión cronifiquen estructuralmente las situaciones de vulnerabilidad de la ciudadanía.

# 3. Diseño de investigación

## 3.1. Principales supuestos, objetivos e hipótesis de trabajo

La pandemia ha puesto a prueba la competencia de los servicios públicos. La injerencia de un virus en nuestra cotidianeidad ha evidenciado los puntos críticos de un sistema que ha manifestado la fragilidad de su estructura para resistir los embistes de fenómenos no previstos.

Al mismo tiempo, ha ejercido presión como acelerador de tendencias que atendían a la inclusión de herramientas digitales como mecanismo de eficiencia profesional y que, en la actualidad, nos hemos visto obligados a implantar de forma abrupta.

La visión de esta escena nos plantea una posición compleja en la que, en función de las cuestiones que decidamos formular, se determinarán las estrategias de respuesta que podrán habilitar diferentes líneas de trabajo y propuestas de desarrollo del sistema.

El presente trabajo de investigación pretende aportar luz sobre el estado de unos Servicios Sociales que han llegado al límite de su encargo. La obsolescencia de su formato y la disposición de dinámicas más propias del siglo pasado (Torrens, 2021), ha restado su capacidad de reacción para responder a necesidades emergentes en la población. La pandemia nos ha ofrecido titulares catastróficos que esperamos dejar atrás, pero al mismo tiempo, nos ha proporcionado la ocasión de ”parar las máquinas” y contar con un espacio de debate y reflexión sobre la necesidad de replantear unas nuevas líneas de acción que fortalezcan los mecanismos de un departamento que aún cuenta con grandes desafíos que afrontar.

A tal respecto, las cuestiones de investigación que dan sentido al proyecto de investigación son:

Pregunta 1: *¿Dispone el sistema de Servicios Sociales actual de un modelo de atención social que pueda afrontar las nuevas necesidades emergentes de la ciudadanía?*

Pregunta 2: *¿Existen las condiciones necesarias para proponer un nuevo modelo de atención social con base comunitaria y complementado con la incorporación de nuevas herramientas tecnológicas?*

El objetivo del análisis consiste en identificar los elementos necesarios en el territorio que nos permitan la posibilidad de proponer la incorporación de un nuevo enfoque de atención en el departamento que combine metodologías propias de la acción comunitaria optimizadas con sistemas de software avanzado, Inteligencia Artificial o Tecnologías de la información.

Para tal fin, se procede a explorar como objeto de estudio, los movimientos sociales que se han producido durante el estado de alarma por parte de la población que disponía de alguna necesidad que atender – ayudas de emergencia social, trámites telemáticos con la Administración, etc. – en un contexto en el que el servicio de los centros de atención social primarios ha permanecido cerrado.

Paralelamente, se analiza el rol que han ejercido los diferentes actores que configuran el entramado social en un escenario de extrema necesidad en el que la Administración ha alternado períodos de ausencia física en los territorios con latencias tardías de reacción. Al mismo tiempo, se cuestiona la condición de los agentes del territorio para asumir un papel más relevante en un hipotético ecosistema digital de atención social.

Partiendo de estos supuestos, se desprenden las dos hipótesis con las que se trabaja en el diseño de investigación:

Hipótesis 1: *En un escenario en el que los Servicios Sociales no se encuentran presentes en el territorio, la ciudadanía se apoya en los agentes de proximidad para atender sus necesidades.*

Hipótesis 2: *En ausencia de la Administración en el territorio, se ha puesto de relieve una estructura de atención comunitaria que reúne las condiciones necesarias para proponer un nuevo modelo de atención basado en la acción de redes comunitarias y la incorporación de herramientas digitales.*

Se rechazarán las hipótesis planteadas en los casos que:

a) *No se haya producido un movimiento significativo por parte de la ciudadanía en la búsqueda de apoyo en la resolución de sus necesidades.*

En la situación hipotética que el estado de pandemia no haya reproducido ninguna tendencia social de apoyo, estaremos en la posición de rechazar la hipótesis 1 al no permitirnos la posibilidad de argumentar la existencia de una red de apoyo latente en la comunidad.

b) *Los agentes de proximidad manifiestan no haber desarrollado funciones distintas a las que habitualmente estaban desempeñando antes de la pandemia.*

En la situación hipotética que los centros de proximidad no hayan desempeñado funciones extraordinarias a su dinámica habitual, pone de manifiesto que nos encontramos frente una estructura de atención excesivamente rígida con serias dificultades para construir un nuevo modelo de atención social.

Una segunda premisa hipotética, se podría observar en la posibilidad de no encontrar disposición por parte de los equipos directivos del entamado social para formar parte de un ecosistema de atención social comunitario mediante herramientas tecnológicas, ya sea por diferencias de estrategia corporativa o resistencias con los presupuestos de la iniciativa.

### 3.2. Justificación del territorio para el estudio de campo

Para la propuesta de investigación se han obtenido los datos de una distribución muestral residente en el distrito de Sant Andreu, territorio ubicado en la ciudad de Barcelona. Con 151,960 habitantes (Idescat, 2020), su distribución territorial se constituye por siete barrios en el que conviven estratos socioeconómicos de renta media / baja - Sant Andreu, Congrés i els Indians, Navas y la Sagrera - y de renta baja - Trinitat Vella, Baró de Viver y Bon Pastor- (BIT Habitat, 2020) con un salario medio de 27,716 euros anuales – 3,091 euros por debajo de la media de la ciudad – y una tasa de desempleo de la población adulta del 7,2% –, con un significativo impacto en el colectivo de ciudadanos mayores de 45 años, que ronda el 55% – según fuentes de la Administración local (2018). La renta familiar disponible se sitúa en 77,7 puntos en comparación a los 100 puntos de media de la ciudad (Pla de Desenvolupament Econòmic de Sant Andreu, 2019). En relación al nivel formativo de la población, el 23,2% no dispone de estudios – frente al 19,8% de media de la ciudad – y el 22,8% cuenta estudios superiores finalizados – a diferencia del 31,9% de media en la ciudad –. En cuanto a la procedencia de los residentes, el peso de la población extranjera representa el 15,17% de la población en contraste con el 21,58% que se refleja de media en la ciudad (Idescat, 2020). La tasa de ocupación del distrito se encuentra en valores del 64,1% - segundo valor más bajo del conjunto de 10 distritos – y una tasa de actividad del 74,6% (Idescat, 2018).

En cuanto a la madurez digital que presentan los residentes del distrito, el porcentaje de población que utiliza internet – 77,5% – ha ido gradualmente en aumento. Pese a ello, los datos se mantienen dos puntos por debajo de la media de la ciudad – 79,4% –. El uso de Internet para navegar, redes sociales o realizar trámites también se mantiene por debajo de la frecuencia de uso respecto a la media de la ciudad – 49% frente al 54% presente en la ciudad – (BIT Habitat, 2020).

Finalmente, en lo que concierne a la actividad de los Servicios Sociales, durante el 2019 se dio atención a un total de 6,979 personas – supone el 4,64% de la población del distrito –. En coherencia a este dato, según la Encuesta Sociodemográfica elaborada por el Ayuntamiento de Barcelona en el 2017, el 19,8% de la población residente vivía por debajo del umbral de pobreza.

El conjunto de estos datos nos permite reconocer en el distrito de Sant Andreu los elementos necesarios para verificar las hipótesis planteadas en el diseño de investigación. Se justifican tres argumentos en este sentido. En primer lugar, el perfil de residentes del distrito reúne estratos representativos de población susceptible de padecer las consecuencias de las nuevas tendencias digitales. Según el reciente estudio publicado por el Centro económico de Ciencias Sociales de Valencia, el perfil con más probabilidades de ser afectado por el fenómeno de la digitalización se caracteriza por el de una persona mayor de 45 años, sin estudios reglados finalizados, con perfil profesional de baja cualificación y problemáticas asociadas a un nivel de renta baja (CEES, 2020). En segundo lugar, se encuentra una tasa de actividad de los Servicios Sociales sobre el 4,64% de la población en el distrito. Estas cifras reflejan el bagaje de unos servicios que están acostumbrados a unas dinámicas diarias de trabajo intensas. En el caso contrario, que se pudiese hallar una baja actividad de por parte de los centros de atención básica, deberíamos de incluir otras variables en el modelo de análisis para argumentar con mayor fundamento los resultados que se puedan obtener. Y, por último, el distrito de Sant Andreu presenta un inventario importante de equipamientos y recursos presentes en el territorio, según el *Pla de Desenvolupament Econòmic de Sant Andreu*[5] (2021), que ya cuentan con un trabajo previo de coordinación habitual en red y que facilita la aplicación de las herramientas de análisis dispuestas por la investigación.

### 3.3. Metodología

A nivel metodológico, se ha planteado un análisis en tres partes diferenciadas. En primer lugar, se ha realizado un análisis descriptivo de los resultados obtenidos mediante la aplicación de dos cuestionarios facilitados a los residentes del distrito y a los equipamientos y/o entidades sociales que operan en el territorio. En segundo lugar, con los datos recogidos en los propios cuestionarios, se ha elaborado un mapa de relaciones sociales mediante la herramienta digital de *Visone* con el que se han identificado el posicionamiento actual y propuesto de los flujos sociales y los actores del distrito en un contexto de solicitud de apoyo y coordinación para dar respuesta a nuevas necesidades de la ciudadanía. Y finalmente, en una tercera instancia, se han llevado a cabo entrevistas en formato semiestructurado con diferentes expertas en la materia con la finalidad de alcanzar, desde varias perspectivas, la resolución del objeto de estudio. A continuación, se exponen con mayor detalle cada uno de los procesos.

[5] Acceso directo al informe:

### 3.3.1. Cuestionario para residentes

Cuestionario de elaboración propia con respuestas tipo test y estructurado en cuatro partes. En la primera parte, se solicitan datos como la edad, procedencia, situación laboral y formativa, red de apoyo y acceso a internet entre otros que caracterizan los atributos del participante. En la segunda parte del cuestionario, se solicita la confirmación por haber realizado un trámite telemático durante los últimos doce meses y cuestiones relacionadas con el mismo hecho con tal de conocer la percepción de la persona respecto al procedimiento.

En tercer lugar, se trata de identificar si ha dispuesto de la necesidad de contactar con los Servicios Sociales, el motivo y la valoración de la atención recibida. Y finalmente, en una cuarta parte se cuestiona sobre su frecuencia y calidad de relación con el contexto próximo y la opinión de los actores mejor posicionados para dar atención a las necesidades de la ciudadanía.

Para su proceso de aplicación, se ha contactado con un total de 25 entidades del territorio para solicitar apoyo en la aplicación de los cuestionarios con las usuarias que acuden a los servicios de la entidad. Cada contacto de solicitud ha ido acompañado con un texto detallado en el que se han presentado los objetivos de la propuesta, el perfil de persona participante y las instrucciones del proceso de aplicación.

El análisis de los datos obtenidos ha sido complementado con las conclusiones procedentes de los estudios "*La bretxa digital a la ciutat de Barcelona"* (BIT Habitat, 2020) y "*La breta digital en les persones ateses per les entitats socials*" (m4Social i Taula d'Entitats del Tercer Sector de Catalunya, 2020). Sus resultados han permitido contrastar y complementar los resultados obtenidos en el presente estudio.

### 3.3.2. Cuestionario para actores del territorio

Cuestionario de elaboración propia con respuestas tipo test y respuesta abierta, estructurado en dos partes. En la primera parte, el cuestionario trata de identificar la posición de los respectivos equipos de dirección en referencia al fenómeno de la irrupción de nuevas tecnologías y posibles impactos en nuevas formas de exclusión. Se cuestiona también, la cantidad aproximada de gestiones en apoyo a trámites telemáticos que han debido de atender por parte de la ciudadanía y la consideración de disponer de los recursos adecuados para dar atención a esta clase de peticiones.

En la segunda parte del cuestionario, se refleja la frecuencia de contactos que mantienen con diferentes agentes del territorio – *Otras entidades del tercer sector, centros cívicos o casales de barrio, diferentes departamentos del ayuntamiento, centros religiosos, asociaciones cívicas del barrio, centros educativos y comercios locales* –. Al mismo tiempo, se propone un hipotético escenario de coordinación en el que han de identificar a los actores anteriormente comentados como mejor posicionados para liderar un proceso de capacitación digital en la comunidad teniendo presente sus actuales dinámicas de interrelación y los recursos que disponen.

Para su proceso de aplicación, se ha contactado con un total de 50 entidades y equipamientos del territorio.

### 3.3.3. Entrevistas

Se han realizado un total de 10 entrevistas en formato semiestructurado y mediante canales digitales. La selección de las candidaturas se ha establecido según criterios de trayectoria en la dirección y estrategia en el área de servicios a las personas y de la experiencia operativa en el distrito.

En base a estos criterios, en el siguiente cuadro se muestran las candidaturas entrevistadas:

| Candidatura | Cargo profesional |
|---|---|
| Begoña Román Maestre | Presidenta del Comité de Ética de los Servicios Sociales en Catalunya |
| Joanna Bonaterra | Referente de la coordinación de los centros de proximidad del distrito |
| Marta Serra Yerro | Dirección territorial de Servicios sociales en el distrito de Sant Andreu |
| Marta Fabà Ortega | Responsable del gabinete de gerencia en el *Institut Municipal de Serveis Socials* en Barcelona |
| Michael Donaldson | Comisionado en Innovación digital en el Ayuntamiento de Barcelona |
| Manuel Aguilar Hendrikson | Profesor en la *Escola de Treball Social de la Universitat de Barcelona* |
| Óscar Rebollo Izquierdo | Director del Servicio de Acción comunitaria en el Ayuntamiento de Barcelona |
| Lluís Torrens Melich | Dirección de Innovación social en el Ayuntamiento de Barcelona |
| Susanna Decals Roca | Referente del servicio de *Gent Gran i Feminismes i Lgtbi* en el distrito |
| Dolors Perea Talavera | Referente de los programas de atención y orientación en la Fundación Privada Gentis |

El contacto y solicitud de petición se ha realizado mediante un documento de texto en el que se han detallado el contexto del encuentro, objetivos de la conversación y aspectos propios del formato de entrevista – Anexo 3 –. Los encuentros han sido registrados con el consentimiento de los ponentes y posteriormente transcritos para su posterior análisis en el caso de estudio.

El resultado del análisis aplicado al procedimiento ha sido incorporado directamente al apartado de análisis de resultados y, con finalidad argumentativa, en la discusión del presente trabajo.

## 4. Resultados de la investigación

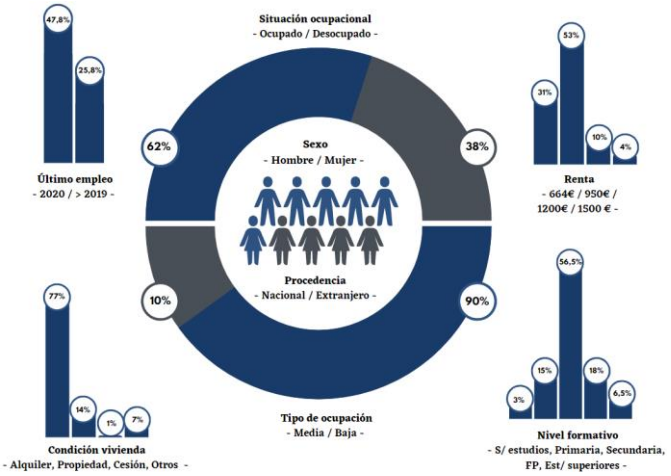
### 4.1 Resultados de los cuestionarios

Se han realizado un total de 182 cuestionarios a residentes del distrito de Sant Andreu, en la ciudad de Barcelona. Es una muestra aleatoria que ha sido seleccionada con el criterio residencial – como condición mínima de aplicación – y con edades comprendidas entre los 18 y los 65 años preferentemente.

Los resultados han sido elaborados mediante un análisis descriptivo de la información registrada en los cuestionarios. Se presentan a continuación los datos obtenidos en valores absolutos y posteriormente, en relación a valores relativos en función de variables como la edad, renta y nivel estudios para el cuestionario aplicado a residentes.

### 4.1.1. Perfil de la muestra

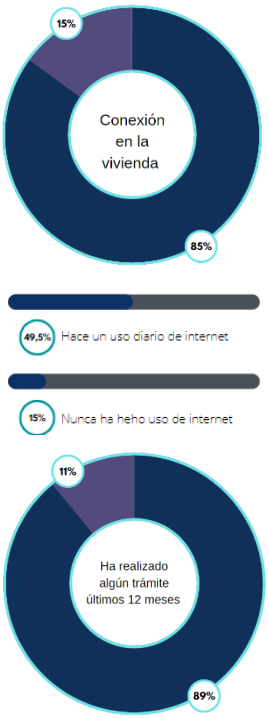
**Cuestionario de participantes - Módulo 1 -**
Fuente: Elaboración propia



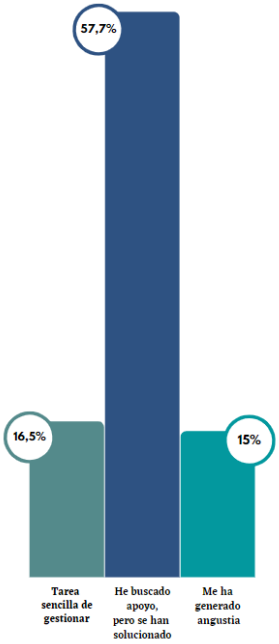

El cuestionario de residentes ha sido aplicado a un total de 182 personas. Del total de la muestra, han respondido un 47,3 % de hombres y el 52,7% de mujeres de los cuáles, el 40% son de procedencia extranjera y el 60% restante de nacionalidad española. En referencia a la situación ocupacional, el 62% de las participantes han expresado encontrarse en situación de desempleo – el 77% han finalizado su contrato durante el 2020 – y el 47,8% respecto al conjunto de la muestra. El 90% de los participantes presentan itinerarios profesionales de baja calificación caracterizados por experiencias profesionales con empleos requisitos mínimos de acceso. El 56,5% de la muestra disponen del graduado escolar como hito formativo, frente al 24,5% con formación profesional o superior y el 18% sin estudios reglados. En coherencia a estos datos, las cifras de renta predominante en la muestra se encuentran comprendida entre los 664€ y los 950€ con un 53%. Destacar en este sentido que el 31,3% han manifestado estar percibiendo unos ingresos mensuales inferiores a 664€, resultando en última instancia, el 84,3% de la muestra percibe ingresos iguales o inferiores al salario mínimo interprofesional[6]. Respecto a la condición predominante de vivienda, encontramos una marcada presencia por la opción de alquiler – 77% – frente a las opciones de propiedad – 14% –, cesión – 1% – u otras opciones – 7% –.

- Anexo III: Tabla 1 -

**Cuestionario de participantes - Módulo 2 -**
Fuente: Elaboración propia




Un 85% de la muestra ha declarado que cuenta con conexión a internet en su hogar y un 49,5% que mantiene una frecuencia diaria de uso en contraste con un 14,8% de la muestra que ha manifestado no haberse conectado nunca a la red. El 89% ha realizado un trámite telemático durante la pandemia, de los que el 81% han manifestado haber encontrado cierta dificultad (el 65% de estos, han tenido que pedir simplemente ayuda y el 16,5% ha manifestado que le ha generado angustia). La principal opción para pedir ayuda ha estado la familia y amistades – 55,5% – seguido de las entidades de tercer sector – 44% –. La opción de las Administración ha sido elegida por un 3% de la muestra y el 21,6% ha manifestado no necesitar ayuda. Por lo que se refiere al grado de dificultad que perciben al realizar procedimientos telemáticos, las participantes han declarado con cierta predominancia la necesidad de disponer de apoyo para realizar trámites como *solicitar cita previa* – 54% –, *solicitar una prestación* – 47% –, *presentar documentación* – 50% – o *hacer el seguimiento de los trámites* - 55% - frente a otras opciones como hacerlo de manera autónoma con cierta facilidad.




- Anexo III: Tabla 2 -

[6] Según el BOE-A-2020 Real Decreto 231/2020 el salario mínimo interprofesional se establece en 950 euros/mes.

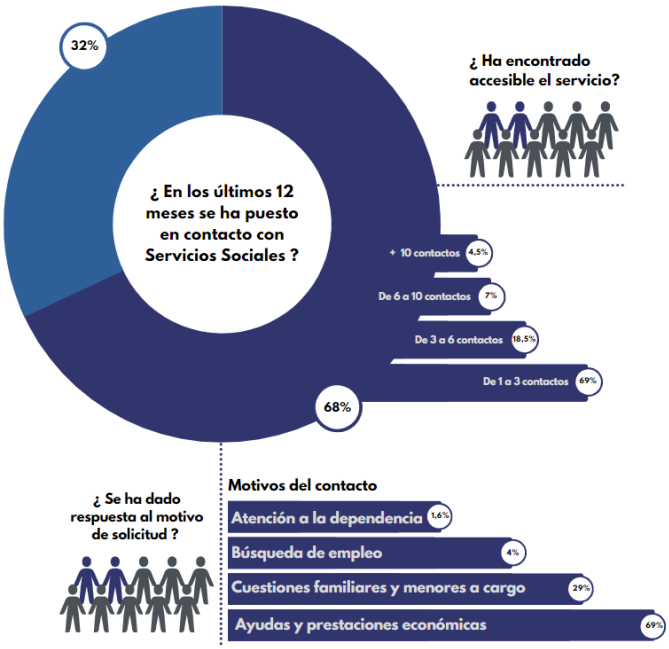
El 56% ha manifestado su preferencia por continuar manteniendo la presencialidad en la atención a la ciudadanía, seguido de un 39,5% que considera la forma combinada entre presencialidad y telemática como la alternativa más óptima y un reducido porcentaje del 3% que valora la totalidad de trámites en formato telemático como la mejor opción.

Al ser preguntados por su consideración al disponer de alguna barrera que les dificulte realizar procesos telemáticos, el 75,8% han indicado como principal motivo su desconocimiento de uso. A su vez, el 74,5% de las participantes de la muestra desconocen los recursos presentes en el territorio para mejorar sus competencias digitales.

- Anexo III: Tabla 2 -

### Contacto con Servicios Sociales

**Cuestionario de participantes - Módulo 3 -**
Fuente: Elaboración propia




El 67% de la muestra han declarado haberse puesto en contacto con Servicios Sociales durante los últimos 12 meses. El 80,6% considera no haber encontrado accesible el servicio y un 76% declara no haber resuelto aún la petición por la que inicio el proceso de solicitud. En relación a los principales motivos de solicitud, las encuestas reflejan una marcada preferencia hacia peticiones de ayuda económica y prestaciones económicas – 69% – seguidas de cuestiones familiares y menores a cargo – 29% – y cifras residuales para atención a la dependencia – 1,6% – y búsqueda de empleo – 4% –.

La puntuación media de la atención ofrecida obtenida a partir de la valoración de los participantes ha estado de 4,13 puntos sobre 10.

- Anexo III: Tabla 3 -

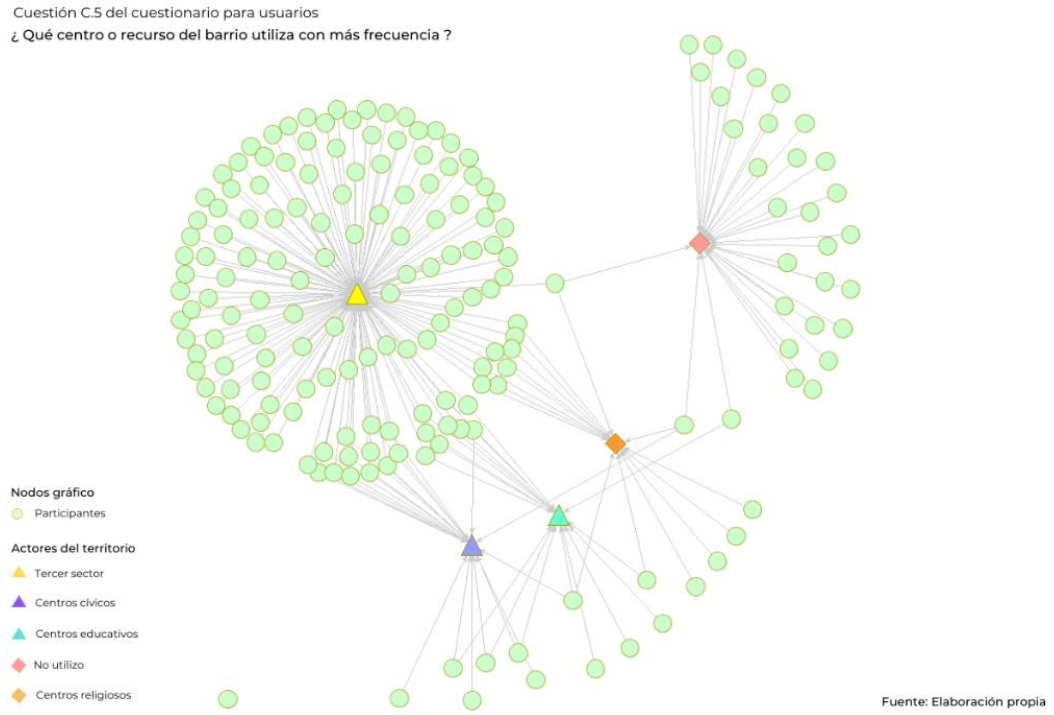
### Relación con la comunidad

El 85,5% de la muestra ha declarado que participa activamente en acciones relacionadas con el barrio. El 61,7% indica como principal opción *Mantenerse informado*, seguido de *Cultura y ocio* – 32% –, *Otras opciones* – 24% – y finalmente, *Deporte y acción social* – 17,5% –. Respecto a la preferencia en la modalidad de participación comunitaria, el 59% prefiere hacerlo de manera presencial, el 32% de manera combinada y el 1% de manera exclusivamente telemática.

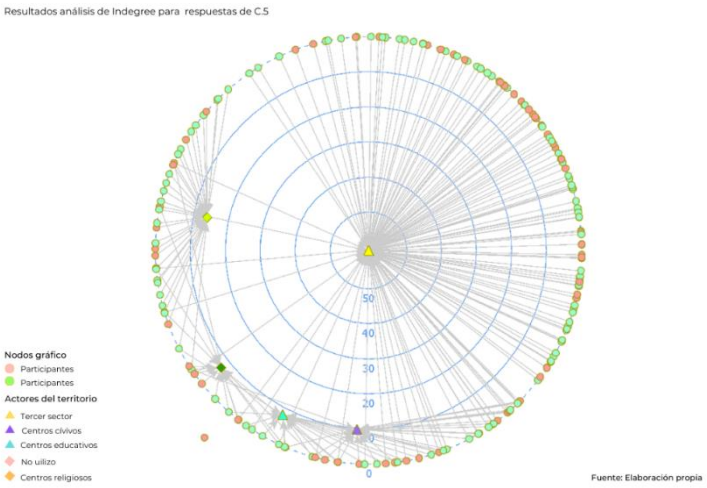
- Anexo III: Tabla 4 -

### 4.1.2. Análisis de redes

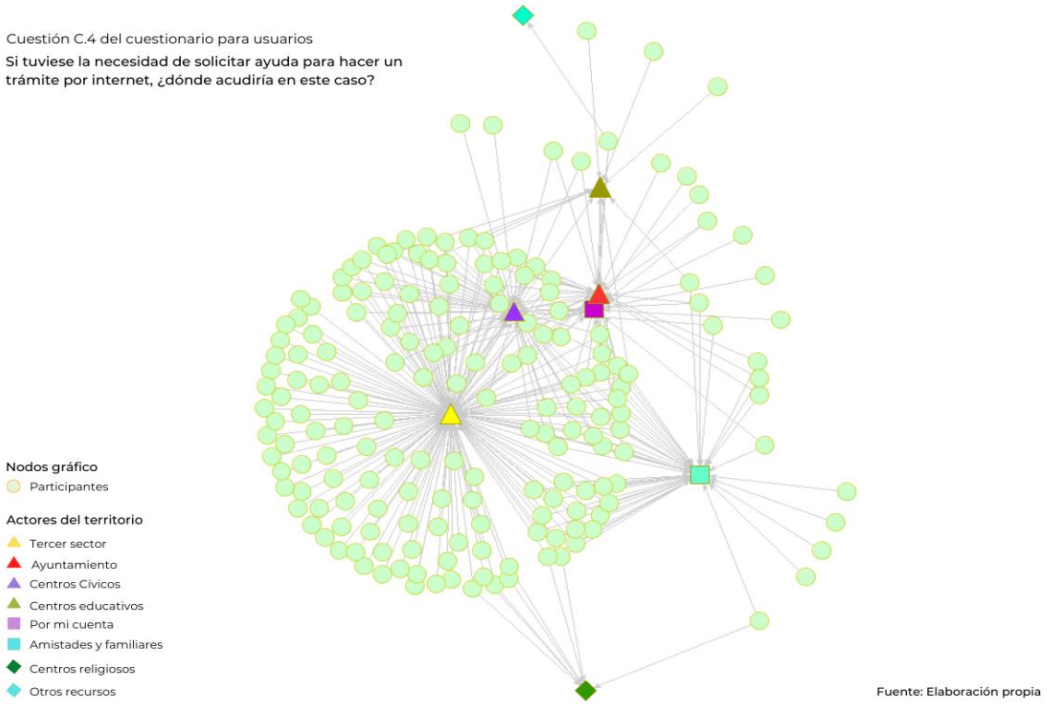
En los siguientes sociogramas se muestran los resultados obtenidos de los cuestionarios aplicados a las participantes y actores del territorio en referencia a las relaciones producidas en el distrito de Sant Andreu entre residentes y recursos presentes durante el estado de pandemia en 2020. Para el análisis y configuración de los sociogramas se ha utilizado el indicador *In-Degree* como medida de centralidad para explorar la cantidad de inputs – o grados de entrada – que reciben los nodos representados por los actores del territorio. Esta referencia posibilita deducir la prominencia del actor en la estructura social.




Las respuestas recogidas en la cuestión C.5. muestran el hábito de uso de los residentes respecto a los recursos del barrio. En el sociograma se puede observar una marcada preferencia de uso por los recursos del tercer sector que, al mismo tiempo, es confirmada con el indicador de *In-Degree* de un 60,9%. Para un análisis desagregado – véase Anexo IV – no se han encontrado patrones diferenciados en las preferencias de los participantes según su nivel de estudios, procedencia, nivel de ocupación o renta.

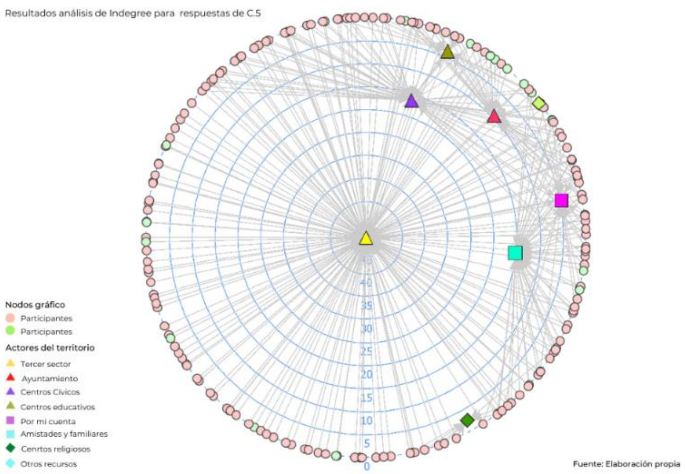



| INDEGREE | % |
|---|---|
| Tercer Sector | 60,9 % |
| No utilizo | 13,9 % |
| C. Cívicos | 9,8 % |
| C. Educativos | 8 % |
| C. Religiosos | 7 % |




La cuestión C.4. solicita la preferencia de recurso por parte de los residentes en caso de necesitar hacer un trámite telemático. En este caso, se pueden observar diferencias respecto al sociograma anterior. Pese a que las entidades del Tercer sector mantienen una marcada prominencia – 47,8% de *In-Degree* –, se observan posiciones más centrales para actores como los Centros cívicos - 16,4% de *In-Degree* - y el Ayuntamiento – 9,4% de *In-Degree* –. En cuanto a los actores menos indicados, se encuentran los Centros educativos - 3,6% de *In-Degree* – y los Centros religiosos – 2,4% de *In-Degree* – que se mantienen en posiciones más alejadas.

Respecto a valores desagregados – véase Anexos V – no se han evidenciado patrones diferenciados en las preferencias de las participantes según su nivel de estudios, procedencia, nivel de ocupación o renta.




| INDEGREE | % |
|---|---|
| Tercer Sector | 47,8 % |
| C. Cívicos | 16,4 % |
| Amistades | 15,2 % |
| Ayuntamiento | 9,4 % |
| Por mi cuenta | 4,5 % |
| C. Educativos | 3,6 % |
| C. Religiosos | 2,4 % |
| Otros | 0,3 % |

### 4.1.3. Resultados del cuestionario B aplicado a los actores del territorio

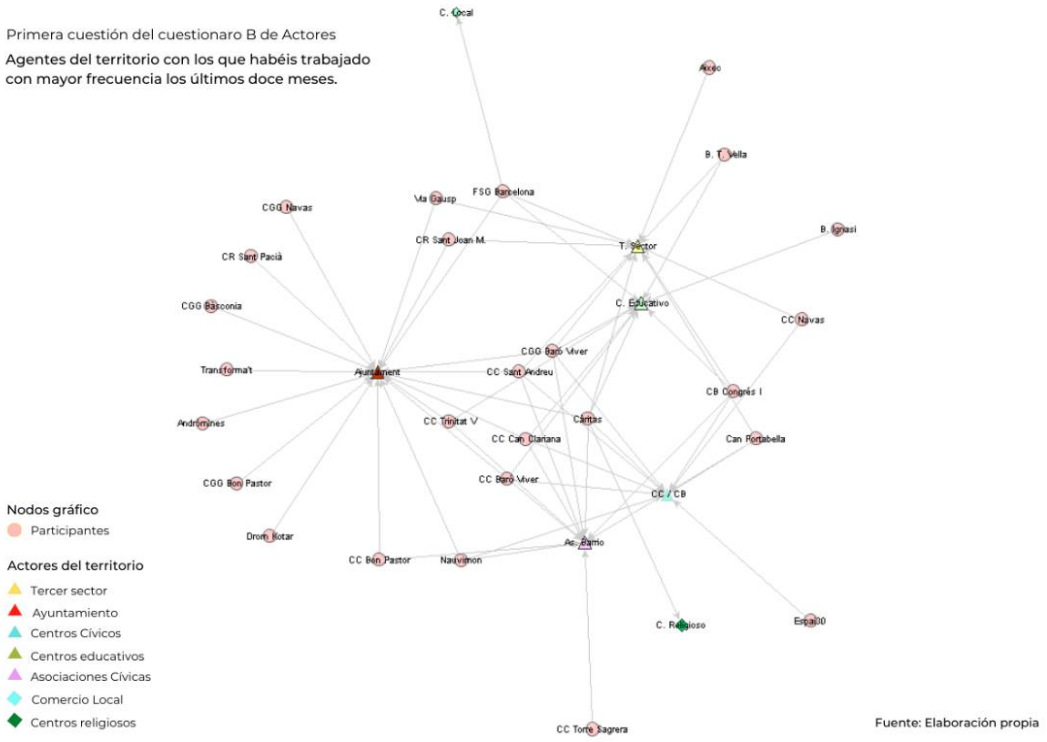
La primera parte del cuestionario para actores del territorio se ha diseñado con la intención de abordar aspectos como el posicionamiento de la dirección de los centros respecto al fenómeno de exclusión digital, la frecuencia de atención de peticiones por parte de la ciudadanía - durante los últimos doce meses - y la identificación de posibles carencias o limitaciones de recursos para afrontar este nuevo fenómeno.

El cuestionario ha sido respondido por un total de 27 entidades y equipamientos del distrito. La muestra recoge centros de titularidad pública – 15 –, mixta – 3 – y privada – 9 – con carácter diverso como social, laboral, educativo, cultural y de atención especializada al colectivo de salud mental.

La totalidad de los actores participantes han manifestado su reconocimiento al fenómeno de exclusión digital y su posicionamiento a favor de la importancia de la capacitación digital como elemento de inclusión social para la ciudadanía.

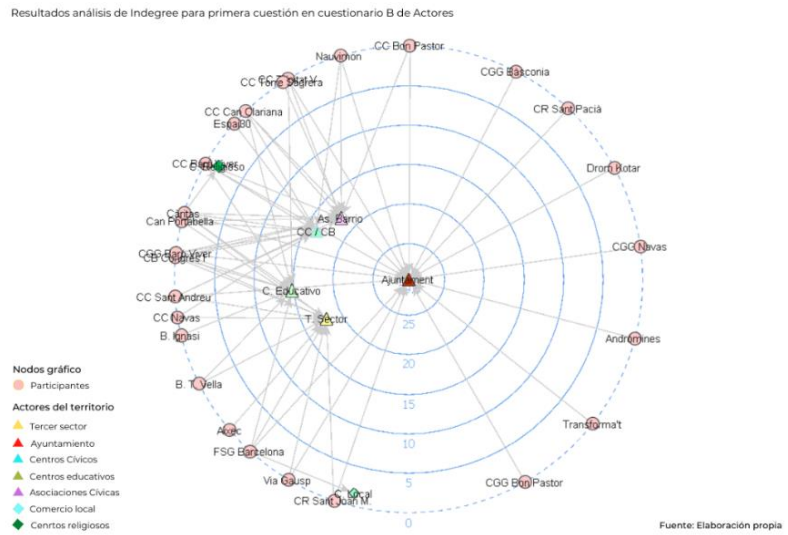
En relación a la cantidad de demandas atendidas durante los últimos doce meses, 5 actores han indicado haber realizado de 1 a 10 gestiones – de los cuales, 4 reconocen disponer de las condiciones necesarias para hacer frente a demandas en el ámbito digital –. 10 actores han realizado de 10 a 50 gestiones – de los cuales, 3 centros que reconocen disponer de los recursos necesarios –. La opción de más de 50 gestiones ha sido señalada por un total de 11 actores - entre ellos, 7 de titularidad pública frente a 4 de titularidad privada - de los cuales, 4 direcciones han indicado contar con los recursos necesarios. Tan solo uno de los actores - de carácter religioso – ha indicado no haber atendido ninguna petición en referencia a trámites telemáticos.

Entre los motivos que se han apuntado como argumento a la carencia de condiciones para hacer frente a estas demandas, encontramos que el 71% de las direcciones han indicado como principal opción la *falta de recursos económicos*, seguido de un 64% que han señalado la opción de *no disponer de la estructura organizacional necesaria*, un 21% para la opción de *no disponer del personal cualificado* y finalmente un 14% para la opción de *no disponer de la cultura organizacional* para dar respuesta a este nuevo fenómeno de exclusión emergente

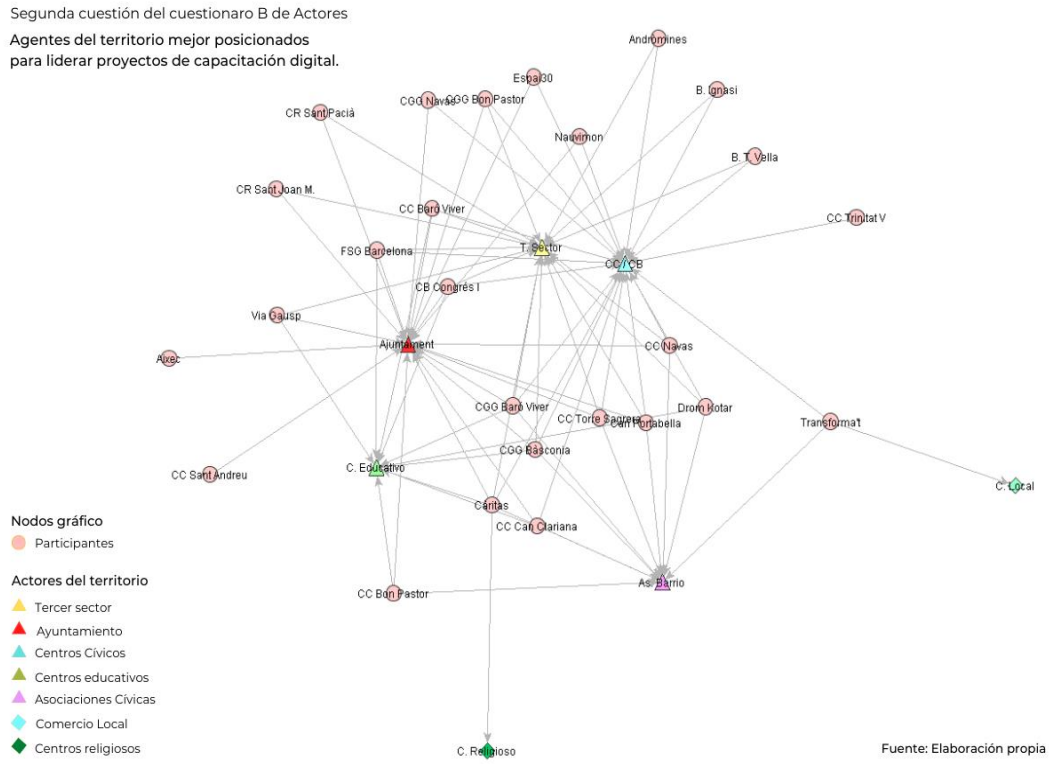



La primera cuestión del cuestionario B trata de identificar la frecuencia en las relaciones diarias que se producen entre los diferentes actores del territorio durante los últimos 12 meses. Este indicador puede ser útil para deducir la presencia de coordinación y liderazgo en la comunidad – cabe aclarar que la cantidad de relaciones no hace referencia a la calidad de las mismas –. Los resultados de los cuestionarios posicionan al Ayuntamiento – 29,5% de *In-Degree* – como actor que mantiene un mayor número de conexiones - o relaciones - respecto al resto actores. Destacar la densidad pareja de relaciones del Tercer sector – 18% de *In-Degree* –, las Asociaciones cívicas – 18% de *In-Degree* –, los Centros cívicos – 16,3% de *In-Degree* – y los Centros educativos – 14,7% de *In-Degree* –.

Con densidades menos densas, traducidas con menores espacios de coordinación, encontramos los Centros religiosos – 1,6% de *In-Degree* – y el Comercio local – 1,6% de *In-Degree* –.



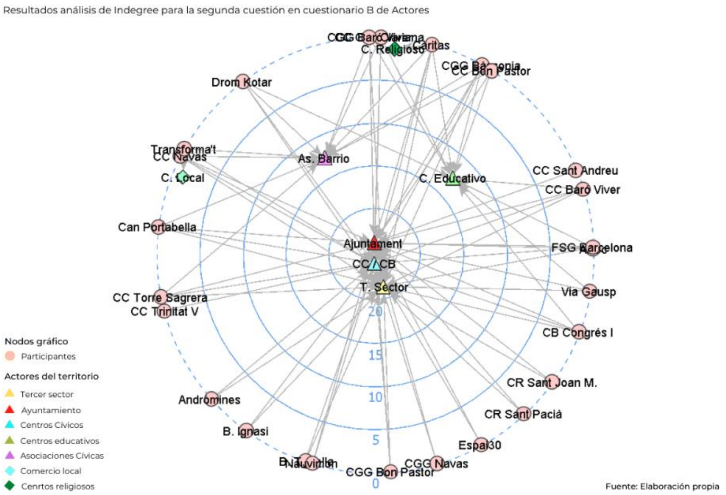

| INDEGREE | % |
|---|---|
| Ayuntamiento | 29,5 % |
| Tercer Sector | 18 % |
| A. Cívicas | 18 % |
| C. Cívicos | 16,3 % |
| C. Educativos | 14,7 % |
| C. Religiosos | 1,6 % |
| C. Local | 1,6 % |




La segunda cuestión del cuestionario B trata de identificar a los actores mejor posicionados para liderar proyectos de capacitación digital teniendo presente aspectos como el acceso a recursos, su posición y prominencia actual en la comunidad y la capacidad técnica y estratégica para desarrollar con eficiencia propuestas en el ámbito digital.

Los resultados obtenidos identifican una tríada de actores con densidades similares para liderar proyectos digitales como son los Centros cívicos – 25,3% de *In-Degree* –, el Ayuntamiento – 25,3% de *In-Degree* – y el Tercer sector – 21,5% de *In-Degree* –.

En un segundo plano, se observa que las Asociaciones cívicas y los Centros educativos han obtenido el mismo porcentaje de inputs – 12,6% de *In-Degree* –. Y finalmente, se podría afirmar que los actores que han respondido los cuestionarios, no reconocen a los Centros religiosos y el Comercio local – 1,2% de *In-Degree* – como actores con capacidad para liderar este tipo de proyectos.




| INDEGREE | % |
|---|---|
| C. Cívicos | 25,3 % |
| Ayuntamiento | 25,3 % |
| Tercer Sector | 21,5 % |
| A. Cívicas | 12,6 % |
| C. Educativos | 12,6 % |
| C. Religiosos | 1,2 % |
| C. Local | 1,2 % |

### 4.2.3. Análisis de las entrevistas

En las próximas décadas se sucederán cambios sociales de gran envergadura en el que el concepto de empleabilidad cambiará drásticamente. Si no se prevén estrategias al respecto, podrá ser traumático para la sociedad (Perea, 2021).

El análisis de las entrevistas parte de una premisa que supera la visión de lo acontecido durante la pandemia para centrarse en posibles escenarios que pueden sucederse en los próximos años. Tomando ésta como punto de partida, se analiza el desempeño de los diferentes sectores que han tenido un rol relevante en la atención a la ciudadanía durante el estado de alarma con el objetivo de identificar puntos de mejora y posibles potencialidades de cara al planteamiento de un nuevo modelo de intervención que fortalezca los mecanismos del sistema para hacer frente a la expectativa de nuevos retos.

*Desempeño de la Administración*

Para facilitar la comprensión más detallada del contexto de estudio y el papel de los Servicios Sociales ante la pandemia, se ofrece la adaptación propia de un Informe publicado por el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP, 2020) que podrá encontrarse en el apartado de Anexo I.

Según palabras de Marta Fabà y Marta Serra (2021), lo sucedido durante el 2020 puede resumirse en una conclusión: El servicio ha padecido un desbordamiento histórico, de un día para otro, aumentaron exponencialmente las demandas de ayuda por parte de la población.

El servicio mantuvo cerradas sus instalaciones y se pasó a dar atención de manera telefónica principalmente - también se habilitaron otros canales de comunicación, como el WhatsApp o el correo electrónico - (Serra, 2021). Se tuvieron que adaptar procedimientos y dinámicas de trabajo a un ritmo vertiginoso para no dejar de dar atención a la ciudadanía en un momento de tanta urgencia. En este sentido, cabe reconocer el gran esfuerzo de unos profesionales que adecuaron su dedicación laboral a la magnitud de las circunstancias.

Pese al gran esfuerzo de los profesionales y la naturaleza abrupta de la situación, el sistema de Servicios Sociales ha padecido las consecuencias agravadas de un debilitamiento estructural por la insuficiencia histórica de recursos y la imposibilidad de implantar estrategias de refuerzo debido a su elevada carga de trabajo para atender la tramitación de peticiones (Aguilar Hendrickson, 2021). Esta situación explica que los Servicios Sociales extrañamente se ubiquen en un espacio de prevención, más bien, es habitual verlos en situaciones de extrema urgencia con posibilidades de acción más reducidas (Román, 2021).

Para superar el colapso, el servicio ha tenido que adaptar herramientas de gestión, comunicación e intervención digitales. Según coinciden los diferentes entrevistados (Fabà, Donaldson, Rebollo, Román y Torrens, 2021) esto supone el aspecto positivo del suceso. La pandemia ha hecho más por la digitalización de los departamentos en seis meses que nosotros en una década (Donaldson, 2021). La sensación en este sentido es unánime, hay una parte de la digitalización que ha venido para quedarse. La fortaleza de la misma se encuentra en su enfoque transversal con capacidad de revolucionar procedimientos de relación con la ciudadanía, gestión optimizada de grandes flujos de información y la interconexión profesional para ofrecer un servicio más integral (Torrens, 2021). La conexión digital, además, va a favorecer la proximidad del profesional, una dedicación más eficiente del tiempo y la compactación de los diferentes servicios (Rebollo, 2021).

*Equipamientos de proximidad*

En el marco de análisis de estas entrevistas, se ha hecho referencia a los equipamientos de proximidad ubicados en el distrito, como son *Centros Cívicos, Casals de barri, Bibliotecas y Casals de Gent Gran*. El conjunto de equipamientos y su cuerpo profesional ha realizado un gran esfuerzo para atender las peticiones de necesidad provenientes de los residentes (Bonaterra y Decals, 2021). La buena relación previa que mantenían con la ciudadanía y su carácter de cercanía ha favorecido que se hayan adoptado medidas como el seguimiento telefónico, soporte de tramitaciones telemáticas y orientación y acompañamiento de los procesos de atención (Decals, 2021). Es necesario comentar que estas funciones ya se realizaban antes del estado de alarma, a diferencia de entonces, es que "ahora se procede de una forma más sistematizada" (Bonaterra, 2021). Se han potenciado las comunicaciones y la red de trabajo entre los diferentes equipamientos para brindar una respuesta más coordinada y eficiente a la población. Esta coordinación, que de algún modo también se producía previamente, se ha intensificado de manera natural entre las propias direcciones de los centros.

En cuanto a su posicionamiento en un hipotético rol más directivo en un ecosistema de intervención comunitaria, ambas profesionales han coincidido al declarar que los equipamientos disponen de la experiencia, misión y visión orientados a una evolución del modelo en el que puedan asumir una mayor responsabilidad, siempre y cuando, se proporcione de los recursos económicos, humanos y técnicos suficientes (Bonaterra y Decals, 2021).

Otro hecho a tener en cuenta, ha sido el apoyo que han prestado a la proliferación de movimientos civiles solidarios que han surgido durante la emergencia sociosanitaria, ofreciendo recursos como espacios, acompañamiento y orientación. El impulso de estas iniciativas es una muestra representativa de la vinculación que mantienen con los territorios.

*Entidades Sociales del Tercer Sector*

Las entidades sociales que configuran el denominado "Tercer Sector" son un agente imprescindible en cualquier territorio (Perea, 2021). Por su naturaleza más flexible y dinámica, ha podido reaccionar de una manera más ágil a la realidad que impuso la pandemia, adaptando las prioridades de su atención a las necesidades específicas de las personas usuarias. Según comenta Dolors Perea, desde los 17 puntos de atención que coordinaba – en la actualidad coordina 29 puntos de atención –, decidió delegar a cada una de las profesionales que se encuentran en las unidades territoriales, la confianza de actuar según su propia valoración - en relación a cada situación en particular - sujetos a criterios de precaución y la promoción de acciones que protegiesen el bienestar de las personas atendidas (Perea, 2021). Las consignas de actuación transversales para los 17 puntos fueron propuestas, debatidas y valoradas por los propios profesionales de la entidad en supervisión de los mandos de coordinación.

El programa sociolaboral que coordina – *Mesures Actives de Inserció Sociolaboral*, destinado a beneficiarios de la prestación de Renta Garantida a la Ciudadanía – consiguió mantener la atención de 510 personas que en aquel momento se encontraban vinculadas a la entidad - mediante sesiones virtuales y presenciales -, prestando apoyos en funciones de contención socioemocional, acompañamiento en procesos de trámites telemáticos, asesoramiento en cuestiones sociales y derivación a recursos de la comunidad (Perea, 2021). Con todo, pese al resultado de su propuesta de reorganización y modelo de liderazgo, el organismo público responsable del programa – Departament de Treball de la Generalitat – obvió el trabajo realizado y decidió mantener vigentes los indicadores de cumplimiento del programa, teniendo presente, que debían justificar los fondos económicos transferidos para la realización del mismo.

“En una situación de extrema urgencia, se tomaron las decisiones correspondientes sin esperar a las directrices de un departamento, que aún en aquel entonces, se estaba situando” (Perea, 2021). La rigidez del modelo de financiación en los programas sociales y la presencia de un liderazgo público muy difuso, genera una diferencia de lógicas en los procesos de intervención en el que se ven confrontados el compromiso vocacional de los y las técnicas del sector frente a los criterios de justificación económica que genera sus nóminas. El debate de este punto escapa a los límites de este trabajo.

Entre las principales fortalezas del sector, Perea destaca la importante red de trabajo que sostienen las diferentes entidades en la ciudad. “Una de las principales fortalezas del sector se encuentra en la transmisión de conocimientos compartidos entre los diferentes profesionales del ámbito en numerosos encuentros formales como informales. Esta condición afianza nuestra solidez como agentes sociales preparadas para afrontar, cualquier reto que se nos presente”.

En lo que respecta a la incorporación de estrategias digitales, defiende que el sector *echa en falta más proyectos de capacitación digital* al respecto. Debemos pasar de aquellas propuestas que pretendían formar en conocimientos de Word, Excel u otras herramientas del *Office* para fomentar iniciativas formativas que potencien la mejora en procedimientos como solicitar citas telemáticas, adjuntar archivos a una solicitud por internet o conectarse a una entrevista de trabajo vía Zoom, por ejemplo.

*Necesidad de una nueva visión de la intervención social*

Las consecuencias producidas por la pandemia han traído tras de sí numerosas oportunidades y amenazas (Rebollo, 2021). Tenemos frente a nosotros la oportunidad de repensar los Servicios Sociales aprovechando los esfuerzos realizados hasta la fecha para acabar de sentar las bases de un modelo que incorpore definitivamente la vertiente digital y comunitaria. La consolidación de esta propuesta pasa por considerar los diferentes puntos de tensión que se distinguen en el proceso de implantación (Rebollo y Torrens, 2021):

a) Brecha digital de la ciudadanía
b) Capacidad del sistema
c) Resistencia por parte de los profesionales

Se reitera en la afirmación, hay medidas que han llegado para quedarse. Si se pretende aprovechar el potencial de las nuevas formas de atención virtual es necesario trabajar en la brecha digital de la ciudadanía (Torrens, 2021). La reformulación de un nuevo modelo de intervención ha de contemplar actuaciones de capacitación digital para hacer más accesible la relación entre la ciudadanía y la Administración. La modalidad combinada de atención – virtual y presencial - facilita un primer proceso de valoración de la demanda en el que se puede determinar la intensidad de intervención necesaria para resolver la solicitud (Torrens i Fabà, 2021). Prácticamente el 70% de demandas podrían ser resueltas en una intervención mínima y puntual (Aguilar Hendrickson, 2021) permitiendo de este modo, aumentar la calidad de dedicación profesional en el acompañamiento personalizado de aquellos casos más complejos de abordar (Fabà, 2021).

La digitalización de los Servicios Sociales ha sido considerada como asunto menor en el desarrollo de estrategias la Administración electrónica (Torrens y Donaldson, 2021). Una de las principales resistencias del sistema se sitúa en el ámbito jurídico de la protección de datos. La gestión, almacenamiento y construcción conjunta de la información en relación a los expedientes de las personas atendidas permitiría la implementación de proyectos de atención

comunitaria en el que el conjunto de agentes sociales del territorio podrían detectar, operar y compartir de forma coordinada el abordaje de las necesidades emergentes en una comunidad por medio del uso de Inteligencia Artificial – o "Inteligencia Colectiva" (Torrens, 2021) –, Sistemas de Información y Big Data puestos al servicio de las personas. A día de hoy, cualquier profesional de los servicios locales de atención social, tiene acceso a datos de una persona en el Instituto Nacional de la Seguridad Social y la Agencia Tributaria, pero no tiene acceso a datos del *Departament de Drets Socials* para verificar que está percibiendo la prestación de Renta Garantizada la Ciudadanía (Fabà, 2021).

Otras de las resistencias a tener en cuenta lo hallamos en la reticencia por una parte del sector profesional del Trabajo Social en relación a la incursión de las herramientas tecnológicas (Serra, 2021). La estrategia de digitalización es percibida por esta facción del sector profesional como una pérdida en la calidad de atención (Rebollo, 2021). Sin embargo, en este sentido, cabría valorar la identificación de qué procesos deben ser digitalizados y qué funciones permanecer o evolucionar hacia formas mejoradas de actuación profesional (Fabà, 2021). La digitalización de procedimientos en los mecanismos de garantía de rentas y procesos burocráticos de entrada de datos, verificación y seguimiento de expedientes podría habilitar a las Trabajadoras Sociales de un mayor tiempo de dedicación laboral al proceso de atención de las personas (Aguilar Hendrickson, 2021). Y, pese a que el vínculo con profesional nunca podrá ser sustituido, la adhesión de herramientas digitales en las funciones del colectivo les permitirá optimizar procesos como la detección de necesidades, el análisis detallado de la situación y la gestión del caso, entre otros (Torrens, 2021). Al final, la idea se reduce a complementar sus funciones laborales para garantizar la mejora de condiciones en su ejercicio profesional.

En definitiva, es fácil dejarse llevar por los potenciales beneficios que presentan "las nuevas tecnologías", pero, por muy lejos que tratemos de mirar, nunca deberíamos perder de vista la perspectiva de *qué es lo mejor para la ciudadanía* (Fabà, 2021).

## 5. Discusión de los resultados

### 5.1. Refutación de la primera hipótesis: tendencias de los residentes.

El estado de crisis sanitaria ha impuesto a la ciudadanía, durante un periodo concreto de tiempo, la obligatoriedad de relacionarse por medio de canales telemáticos con la Administración. Según el estudio de *BIT Habitat*[7], este hecho sucede en un momento en el que la ciudad de Barcelona alcanza cotas de acceso a internet del 91,8% en los hogares de la urbe catalana. En la misma línea, los resultados de la presente muestra reflejan unos datos similares – el 85% de las personas encuestadas han declarado contar con conexión en el hogar –. La congruencia pareja de ambos porcentajes confirma la presunción de estar operando en un territorio altamente conectado.

En respuesta a esta suposición, dentro del marco del proyecto de m4Social impulsado por la Taula del Tercer Sector de *Catalunya* se ha elaborado un informe sobre la brecha digital de los usuarios atendidos por las entidades del tercer sector publicado como "*Les persones ateses per les entitats del Tercer Sector*"[8] en el que se incluyen nuevas dimensiones de análisis para profundizar en la comprensión del fenómeno de la brecha digital. El documento, de este modo, estructura el análisis en tres dimensiones interrelacionadas: el acceso, el uso y la calidad de uso. A modo de breve resumen, el primer nivel hace referencia al acceso a dispositivos digitales como la competencia de la persona para poder acceder como condición necesaria para el posterior

[7] Acceso directo al estudio:

[8] Acceso directo al estudio:

desarrollo de las otras dimensiones. El segundo nivel, sin embargo, hace referencia a las habilidades digitales, la diversidad y la intensidad del uso que presenta la persona. Finalmente, el tercer nivel, la calidad de uso, refiere a la apropiación tecnológica de las personas en relación a la comunidad.

La adaptación de estas tres dimensiones al proyecto de investigación nos permite ampliar la mirada para llegar a comprender las complejas dinámicas sociales que se han producido durante el contexto de la pandemia. Durante las primeras fases de la misma, los centros primarios de Servicios Sociales cerraron sus instalaciones debido a directrices de organismos superiores, trasladando los mecanismos de atención a vías telemáticas. Pese a contar con unos índices de conexión elevados – 85% –, el 80,6% de las personas que han tratado de ponerse en contacto con Servicios Sociales ha manifestado no haber encontrado accesible el servicio y, seguidamente, el 76,6% afirma no haber resuelto en la actualidad el motivo de su petición. Esta situación es grave si tenemos en cuenta que el 69% de las peticiones emitidas se han dirigido a la solicitud de prestaciones económicas.

Más allá de la falta de inaccesibilidad al servicio, en la cara opuesta de la moneda, otro factor que ofrece una explicación a estos resultados lo encontramos en el desconocimiento de uso por parte de la ciudadanía de los canales telemáticos de relación con la Administración.

Como muestra de esta afirmación, en referencia a la necesidad de apoyo para los participantes con edades comprendidas entre los 35 y los 54 años que han indicado haber realizado un trámite telemático, el 18,5% han manifestado sentir angustia frente a la situación. En valores más acotados, el 73,8% de los participantes con edades comprendidas entre 45 a 54 años han tenido que solicitar algún tipo de ayuda.

Por desagregación según nivel de estudios, el 65 % de las personas sin estudios han declarado haber solicitado ayuda y el 27,5% manifiestan haber sentido angustia frente a la idea de realizar un trámite telemático. Al mismo tiempo, se observan en los resultados que el 72% de este colectivo ha acudido a las organizaciones del tercer sector y el 48% han recurrido a la familia para solventar sus peticiones – opción de respuesta múltiple –. Para la cuestión sobre la preferencia de atención, el 89% se ha decantado por mantener el formato presencial frente al 10% que se ha posicionado por la atención combinada.

Respecto a los estudios secundarios, el 70% ha solicitado ayuda para realizar un trámite, el 21% ha percibido sensaciones de angustia y tan solo un 9% han podido afrontar los trámites de manera autónoma. El 54% han acudido a las organizaciones del tercer sector y un 60% se han apoyado en la familia. En lo que respecta a la preferencia de atención, el 65% ha informado sobre su preferencia por el formato presencial y un 34% prefiere apostar por la atención combinada. Finalmente, para el estrato de la muestra con estudios superiores, el 50% ha tenido que recurrir a peticiones de ayuda y el 50% lo han tramitado de manera autónoma. No se han encontrado respuestas para la percepción de angustia frente a la tarea. En relación a los apoyos, el 60% de las respuestas han indicado que realizan los trámites por su cuenta, de manera sencilla, frente al 42% que ha indicado haber recurrido a la familia. En la preferencia de atención, el 17,5% se decanta por la modalidad presencial, un 67,5 % por la modalidad combinada y un 12,5% de las respuestas por el formato exclusivamente telemático.

En atención a los datos por desagregación de renta, cabe resaltar que el 61,5% de rentas bajas – con ingresos inferiores a los 950 euros – se ha decantado por seguir manteniendo el formato de atención presencial en la atención a la ciudadanía y el 37% por la forma combinada. El 62% del estrato han tenido que solicitar ayuda principalmente a la familia – 47% – y a las

organizaciones del tercer sector – 49% –. Para rentas superiores de la muestra, los resultados reflejan que un 27% ha declarado su preferencia por la presencialidad frente al 54% por el formato combinado. Respecto a la solicitud de apoyo, un 46% de las respuestas han indicado haber acudido a la familia para solventar los trámites y un 27% a las organizaciones del tercer sector.

En resumen, se puede observar el gran peso que ha supuesto el apoyo de la familia y el Tercer Sector para el colectivo con bajos indicadores académicos y económicos. Los resultados también corroboran la afirmación de que la ciudadanía se resiste a abandonar la presencialidad de los servicios de atención, ya sea según el formato tradicional o parcial con un modelo combinado con las nuevas tecnologías – se identifica una clara preferencia en aumento respecto a esta modalidad a medida que aumenta la condición académica de la muestra –. Los resultados obtenidos según la preferencia para la forma telemática han sido ínfimos; tan solo un 2% de la muestra ha marcado esta opción. Siguiendo esta línea, los resultados de los sociogramas C.4. y C.5. refuerzan en cierta medida los resultados de este escenario. A la cuestión de *¿qué recursos del entorno utiliza con más frecuencia?* – C.5. – el mayor porcentaje de *In-Degree* – 60,9% – se ha dirigido a las entidades del Tercer Sector. Este resultado tan diferenciado puede explicarse por el hecho de haber mantenido, en mayor frecuencia respecto al resto de actores, abiertos sus servicios durante la pandemia, produciendo de este modo un sesgo en la percepción de los participantes. Sin embargo, para la cuestión *¿dónde acudiría en caso de solicitar ayuda para hacer un trámite por internet?* – C.4. – se reduce sensiblemente la distancia entre los porcentajes de *In-Degree* de las opciones más seleccionadas – hasta 15,6 puntos – y resultados ligeramente superiores para las alternativas siguientes. Cabe destacar el aumento del porcentaje para los centros cívicos que se posiciona como segunda preferencia para acudir en caso de surgir la necesidad y la entrada en el sociograma del Ayuntamiento que, pese a alcanzar una modesta cuarta posición con el 9,4% de las selecciones, se posiciona entre las principales referencias de la muestra como actor con responsabilidades asociadas para atender demandas de la ciudadanía. Como ya se ha mencionado anteriormente, sería prudente tener en cuenta la interpretación de los resultados a las encuestas en el marco de la pandemia.

De este modo, los datos nos permiten verificar la primera hipótesis al identificar claras tendencias de la ciudadanía hacia los recursos del entorno – principalmente el Tercer Sector – en ausencia de los Servicios Sociales en el territorio.

### 5.2. Refutación de la segunda hipótesis: hacia un nuevo modelo de intervención.

Una vez comprobado que los flujos sociales en caso de necesidad tienden a apoyarse en los recursos más próximos del territorio, se hace necesario comprobar la capacidad de los mismos para asumir un papel más directivo en la atención de la ciudadanía y ampliar su rango de funciones para configurar un nuevo modelo de atención más completo e integrado con la cotidianeidad de los residentes en las comunidades. En consonancia con esta presunción, el 40% de la muestra de actores del territorio ha indicado haber atendido más de medio centenar de peticiones en relación a gestiones telemáticas y el 37%, entre 10 y 50 gestiones. Al ser preguntados por la disposición de recursos para dar una respuesta adecuada, el 70% de las direcciones de los centros que declararon no encontrarse posicionados para atender la demanda justificaron esta carencia por la falta de recursos económicos para destinar al respecto. De este modo, no encontramos frente a una situación donde los datos muestran una fuerte vinculación de la ciudadanía con los recursos sociales de su entorno próximo, ya no como identificación de

recursos externos de apoyo, más bien como elementos integrados de su cotidianeidad y que forman parte de sus recursos personales de respuesta, al mismo tiempo que éstos, no disponen de los recursos económicos asignados para cumplir con estas funciones. Volviendo a las declaraciones de Perea, Bonaterra y Decals (2021), tanto los equipamientos del territorio como las entidades del Tercer Sector han realizado realmente un esfuerzo por encima de sus capacidades para poder atender la urgencia de las circunstancias. Dar cuenta, para una mayor comprensión de la fortaleza de esta red, que el 85% de las personas encuestadas ha declarado que participa activamente en cuestiones relacionadas de la comunidad.

La evidencia de estos resultados nos permite confirmar parcialmente la segunda hipótesis al revelar una estructura latente de atención comunitaria formada por la red de agentes del territorio. No obstante, las propias direcciones, en su mayoría – 70% –, ha señalado que no dispone de los recursos necesarios para posicionarse como actores relevantes en un ecosistema digital de intervención.

Los datos de los sociogramas del *cuestionario B* constatan estas declaraciones al apuntar a la Administración local como el actor mejor posicionado para liderar proyectos sociales en el ámbito digital – con un 25,3% de *In-Degree* –. Este resultado puede justificarse, en gran parte, al disponer de las responsabilidades de canalizar fuentes de financiación a terceros para desarrollar actividad en el territorio. Del mismo modo, también es reconocida su capacidad técnica y estratégica – influencia política – para proponer un cambio de modelo en la atención a la ciudadanía con la mirada puesta en las nuevas tendencias digitales y centrada en una perspectiva comunitaria.

## 6. Conclusión

En una coyuntura social, sanitaria y económica en estado de crisis, los Servicios Sociales han dado muestra de llegar al límite de su capacidad para dar respuesta a la necesidad de la ciudadanía. La pandemia ha puesto a prueba las costuras de un sistema de atención social que ya mostraba síntomas de haber sido superado por una creciente demanda que, continuando la analogía del virus, sigue transformándose a causa de las nuevas tendencias sociales hacia formatos más resistentes que corren el riesgo de instalarse de manera cronificada en la estructura de nuestra sociedad.

Frente a un escenario de desbordamiento y ausencia física del servicio en el territorio, el presente proyecto de investigación ha explorado como objeto de estudio el flujo de movimiento social que se ha producido en la población residente del distrito de Sant Andreu – Barcelona – durante una circunstancia abrupta en el que se han adaptado nuevas vías telemáticas de relación con los organismos públicos y que ha reducido sus cotas de accesibilidad a los servicios de protección social.

Los resultados, en este contexto, han reflejado una clara tendencia por parte de la ciudadanía por apoyarse en redes comunitarias constituidas por agentes sociales de proximidad que, pese a no disponer de los recursos necesarios, han reconfigurado su escala de prioridades para atender y acompañar la creciente demanda de la población. Este suceso ha puesto de relieve las dinámicas latentes de una estructura de atención comunitaria que habilita la posibilidad de proponer la configuración de un nuevo modelo de intervención social que proporcione al sistema de Servicios Sociales de los medios necesarios para afrontar los grandes retos de la Era Digital.

De acuerdo con reflexiones de las expertas entrevistadas en el presente estudio, la consolidación de este nuevo modelo ha de construirse siguiendo la línea de avances acaecidos durante la reacción al estado de alarma, sobre propuestas que ya han mostrado su efectividad y han abierto las puertas a nuevas visiones de desarrollo y progreso. Esta nueva narrativa ha de contener una renovada visión de los Servicios Sociales con una necesaria organización diferente, en el que el objetivo del servicio trascienda de la tramitación de prestaciones y control burocrático hacia un modelo organizativo fortalecido por componentes comunitarios en el que se refuerza y acompaña la vinculación de las personas a la comunidad para favorecer su inclusión plena. En este marco de trabajo, la finalidad no consiste en incorporar la perspectiva comunitaria en los servicios de atención a la ciudadanía, la propuesta se basa en integrarla en las dinámicas de funcionamiento para organizar y gestionar los recursos sociales del territorio (Rebollo, 2021). La disposición de unos servicios de atención con la perspectiva comunitaria integrada permite la implicación – a nivel operativo y estratégico – de diversos referentes sociales presentes en el territorio que ofrecen un mayor grado de flexibilidad y adaptabilidad para participar conjuntamente de los planes de acompañamiento que se construyen desde la proximidad y en formato holístico con el objetivo primordial de operar sobre los indicadores de arraigo de la población en general para fortalecer la estrategias de inclusión de colectivos con circunstancias asociadas de vulnerabilidad.

La sugerencia de integrar actores sociales en un proceso de intervención social compartida se prevé favorecida con la incorporación de herramientas tecnológicas en el procedimiento de atención. Algunos ejemplos en esta línea, se encuentran en la necesidad de mejorar los mecanismos de detección – y definición – de las necesidades, el análisis de las tendencias sociales que nos permitan el diseño de estrategias preventivas y la gestión de los casos por parte de las Trabajadoras Sociales, entre muchas otras. Estos avances posibilitan la ocasión de superar algunas deficiencias endémicas del sistema como son los problemas de déficit cognitivo – carencia de definición de la demanda – y el hecho de estar proporcionando respuestas segmentadas a necesidades personalizadas – producto de la insuficiencia del sistema por dar una respuesta adecuada a la gran multitud de peticiones que recibe – (Fabà, 2021).

Los límites del presente proyecto de investigación no permiten desplegar con un mayor detalle la propuesta de un ecosistema digital de atención comunitaria. Pese a ello, los resultados del mismo han puesto de manifiesto la necesidad de transformar el actual modelo de intervención de los Servicios Sociales de nivel básico y la presencia de una estructura comunitaria de atención más resiliente a nuevas realidades derivadas de los diferentes fenómenos sociales. En relación a futuras líneas de investigación, el marco de trabajo debe evolucionar en la exploración de las concepciones y los componentes que deben configurar este nuevo ecosistema digital de atención comunitaria con el objetivo de universalizar su implementación en los diferentes centros de atención social primaria.

En el Anexo I se ofrece una breve extensión del proyecto en el que se desarrolla una propuesta de implementación para integrar la perspectiva comunitaria en un ecosistema digital de atención a la ciudadanía.

Nos encontramos frente a un largo camino que aún debemos recorrer, pero como bien nos recuerda el escritor Eric Hoffer, “en una época de cambios drásticos, los que están aprendiendo, heredarán el futuro. Los que ya han aprendido, se encontrarán equipados para vivir en un mundo que ya no existe”.

## 7. Referencias bibliográficas


Adelantado, J. (2013). Eloísa del Pino y M. ª Josefa Rubio Lara (Eds.): Los Estados de Bienestar en la encrucijada. Políticas sociales en perspectiva comparada. *Revista de estudios políticos*, (160), 235-241.

Aguilar Hendrickson, M.; Llobet, M. & Pérez, B. (1998): "La atención social en la comunidad", en Departamento de Bienestar Social, Deporte y Juventud (ed.), Documento base para un plan de atención comunitaria de servicios sociales, Pamplona, Gobierno de Navarra, págs. 15-75 [<http://www. navarra.es/NR/rdonlyres/1E0CEE39-4B1F-4C27- BA11-25811A31C598/91938/doc_comp.pdf>].

Aguilar Hendrickson, M. (2009). Servicios Sociales: Las tribulaciones de un sector emergente. En L. Moreno (ed.). *Reformas de las políticas de Bienestar en España* (171-205). Madrid: Siglo XXI

Aguilar HendricksoN, M. (2014): Apuntes para un replanteamiento de los servicios sociales en España. VII Informe sobre exclusión y desarrollo social en España, serie Documento de Trabajo, Madrid, Fundación Foessa, Cáritas Española Editores.

Aguilar Hendrickson, M. (2015) Apuntes para un replanteamiento de los servicios sociales en España.

Aguilar-Hendrickson, M. (2018). The vicious layering of multilevel governance in Southern Europe: The case of elderly care in Italy and Spain. *Social Policy & Administration*, *52*(3), 646-661.

Arroyo, G. J. (2012). La dimensión comunitaria en Servicios Sociales. Una aproximación a su tratamiento en barrios vulnerables. *Cuadernos de trabajo social*, *25*(1), 113-124.

Barbero, J. M. (2010). Retos metodológicos en trabajo social comunitario. En *Redefiniendo el trabajo comunitario*. Vitoria-Gasteiz: Escuela de Trabajo Social de la Universidad del País Vasco.

Comisión Europea (2011). *Second Biennial Report on social services of general interest.* Luxembourg: Publications Office of the European Union. Disponible en: http://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=6221&langId= .

Colas, J. (2004), "las TIC en los servicios sociales". red digital: revista de tecnologías de la información y Comunicación Educativas, vol. 5.

Fantova, F. (2007): "Repensando la intervención social", *Documentación Social* (147), pp. 183-98.

FEMP (2010). *Propuesta para la configuración de un modelo actualizado de Servicios Sociales Municipales.* Madrid: Federación Española de Municipios y Provincias. Disponible en: http://www.femp.es/files/566-894-archivo/ nuevos_servicios_sociales._libro.pdf

Gómez, M. P. M. (2016). Agenda digital: e-Servicios sociales. *Gestión y Análisis de Políticas Públicas. Nueva época*, 27-46.

Hualde, A. (2019). El trabajo y el empleo en la era digital: ¿una nueva ola de precarización?

Izquierdo, A. B., Garro, J. J. V., & Pemán, M. J. Ú. (2013). Funciones profesionales de los trabajadores sociales en España/Professional functions of social workers in Spain. *Cuadernos de trabajo social*, *26*(1), 127.

Moreno, L. (2003). Bienestar mediterráneo y «supermujeres» (Documento de Trabajo 03-09).

Morel, N.; Palier, B. y Palme, J. (2012): "Beyond the welfare state as we knew it", en N Morel, B Palier y J Palme (eds), *Towards a social investment welfare state? Ideas, policies and challenges,* Bristol: Polity Press

Palmer, S. (2018). Deepfakes: The Dawn of the Post-Truth Era. Disponible en: https://www.shellypalmer.com/2018/10/deepfakes-dawn-post-truth-era/.

Ranci, C., & Pavolini, E. (2013). *Reforms in long term care Policies in Europe* (pp. 159-177). Springer New York.

Rebollo, O., & Morales Morales, E. (2013). Hacia una política pública de acción comunitaria: límites y oportunidades. *Ciudades y pueblos que puedan durar: políticas locales para una nueva época.*

Román, B. (2016). *Ética de los servicios sociales*. Herder Editorial.

Santás García, J. I. (2016). Proyecto de apropiación de las TIC en servicios sociales de atención social primeria del Ayuntamiento de Madrid. Cuadernos de Trabajo Social, 29(2). https://doi.org/10.5209/cuts.51835

Santás García, J. I. (2018). Gestionar más para intervenir mejor en servicios sociales de Atención Social Primaria. *¿Qué formación para qué competencias? Reflexiones sobre la formación de las trabajadoras sociales*, 25.

Schutz, A (2003). El sentido común y la interpretación científica de la acción humana. En *El problema de la realidad social*. Buenos Aires: Amorrortu.

Taylor-Gooby, P. (2004). *New risks, new welfare: the transformation of the European welfare state*. Oxford University Press.

Vidal Fernández, F. (2009). *Pan y Rosas. Fundamentos de exclusión social y empoderamiento*. Madrid: FOESSA.

## ANEXO I: Los e-Servicios Sociales Comunitarios

La finalidad del presente estudio pretende esbozar la configuración de un nuevo modelo de atención y provisión de servicios que pueda atender y responder a las nuevas formas de precarización que afectan a la ciudadanía. Una propuesta basada en el apoderamiento comunitario como piedra angular del modelo y la incorporación de las nuevas tecnologías para el desarrollo de estrategias más eficientes de integración vertical y horizontal del conjunto de elementos que configuran el ecosistema de atención social.

### *Escenario a corto plazo: La digitalización de la burocracia*

Una reciente encuesta realizada por el Colegio oficial de Trabajadores Sociales de Catalunya ha identificado que el 47% de las trabajadoras sociales catalanas dedican más del 50% de la jornada a rellenar informes y solicitudes, especialmente en el área de servicios sociales básicos. El exceso de burocracia condiciona el funcionamiento del sistema para convertirlo en un modelo caduco y asistencialista que no ofrece alternativas reales a los problemas de las familias en situación de vulnerabilidad. El control burocrático para verificar las condiciones necesarias para acceder a mecanismos de protección social ralentiza el procedimiento de respuesta generando extensas listas de espera frente a situaciones que requieren de una urgente determinación. El sistema, de este modo, no está enfocado a atender las necesidades de las personas, más bien a la propia retroalimentación del mismo que hace uso de la burocracia para legitimar el acceso a recursos de subsistencia.

En este sentido, el grado de madurez actual de las aplicaciones tecnológicas ya se encuentra en la disposición de reducir la carga burocrática de trabajo de los profesionales de la intervención social mediante la digitalización de procesos y trámites. Una apropiada dinámica de implantación de esta propuesta proporcionaría los argumentos convenientes para plantear una integración vertical del sistema y sistematizar los flujos de información en relación a todos aquellos estamentos con responsabilidades directas en la provisión de políticas públicas de atención a la ciudadanía en un modelo de interoperabilidad semejante al que opera actualmente en el departamento de Salud.

La automatización de los procesos burocráticos se plantea desde una perspectiva de optimización de recursos y eficiencia de los procedimientos que puede repercutir en la descongestión de la demanda por medio de mecanismos más flexibles y ágiles de entrada al sistema. De este modo, se plantea el desarrollo de aplicativos que reciban, almacenen y gestionen – con las medidas necesarias de seguridad – la información relativa a los datos sensibles de la ciudadanía. La reducción en los plazos de gestión y ejecución de procesos puede mejorar considerablemente el rendimiento de los Servicios Sociales básicos en los territorios que operan. Este proceso de integración y sistematización de los flujos de información ha de realizarse de manera gradual, con el diseño y análisis exhaustivo de una escala priorizada de procesos – considerando una mayor prioridad para aquellos procesos con un menor grado de impacto en la ciudadanía – y el adecuado acompañamiento informativo y formativo para el personal de los propios centros (Fabà, 2021).

La incorporación de las nuevas tecnologías en los procesos de intervención permitirá, también, superar el proceso unidireccional actual de atención donde el ciudadano es entrevistado en un despacho para realizar una petición por registro de una prestación económica o ayuda cualquiera. Este modelo genera la percepción de que todo depende del profesional con un refuerzo negativo del binomio necesidad *vs* acceso a recursos, en el que la responsabilidad última de la asignación recae en la profesional. Esta narrativa de carácter negativo contamina los procesos de inclusión social y la promoción de autonomía en la ciudadanía (Santás, 2020).

Desde una perspectiva más amplia, la provisión de mecanismos de protección social no consiste tan solo en la concesión de prestaciones y productos. También atiende a la metodología y el proceso propio de un enfoque de servicios dirigidos a las personas. Y desde este punto debe partir la construcción de una narrativa más positiva que rompa con la imagen asociada de paternalismo asistencialista para facilitar la creación de nuevos idearios en relación a los mecanismos de atención como procesos de participación social en el que se vean involucrados activamente tanto profesionales como personas atendidas en un escenario de acompañamiento desde el vínculo y el fomento de la inclusión comunitaria. En este escenario posibilitado por el apoyo de las herramientas digitales, los profesionales pueden postularse en un nuevo rol como agentes relacionales que generan un impacto inclusivo en las personas al mismo tiempo que promueven, con el vínculo profesional, el desarrollo de sus propias capacidades.

La definición de nuevas funciones para el sector profesional podría significar el principal impacto que la ciudadanía podría percibir directamente. Pero no sería la única. La integración vertical de los flujos de información entre los cinco niveles de gobierno que cuentan con funciones en políticas sociales facilitaría la dirección de itinerarios intrasectoriales en el que la provisión de servicios, apoyos o prestaciones se produciría de manera ágil, continua y eficiente desde una lógica de adecuada gobernanza multinivel (Fantova, 2020). Esta propiedad *oculta* de fluidez en los procesos de integración mejoraría la percepción de la ciudadanía respecto al funcionamiento de la Administración como unidad y actor mejor posicionado para liderar estrategias públicas de respuesta a los nuevos retos. Pese a la optimista perspectiva, en la actualidad, este recorrido se encuentra estancado en la valoración de las medidas más apropiadas – área legal de protección de datos – para compartir información sensible de las personas entre las diferentes instituciones públicas (Torrens, 2021).

En definitiva, podría entenderse el fin de esta visión a corto plazo como la pretensión de dejar las máquinas en la oficina y permitir a las profesionales “pisar más la calle”. Liberar progresivamente la carga burocrática de los procesos de atención habilita una mayor cantidad de tiempo para la dedicación y acompañamiento de las personas y dejar atrás el fundamento de la intervención social como un instrumento de fiscalización de las prestaciones sociales.

### *Propuesta a largo plazo: un camino hacia el Deep Learning*

La optimización de los procesos burocráticos y la definición de un nuevo perfil de trabajador social son una condición necesaria para plantear un cambio de modelo, pero no se prevén acciones suficientes para ejecutarlo. La apropiación gradual de las nuevas tecnologías en el sector habilita numerosas potencialidades para diseñar futuros escenarios de intervención social preparados para una sociedad que ya reclama ser atendida en multicanal y la provisión de servicios cada vez más adaptados a sus necesidades (Santás, 2018).

En esta línea de argumento, se pueden observar algunas experiencias que se están llevando a cabo en los diferentes sistemas de protección social – educación, salud, trabajo, servicios sociales y pensiones – que configuran los pilares básicos del Estado de Bienestar. En el ámbito de salud, como ejemplo, ya se han desarrollado sistemas de consulta, diagnóstico y tratamiento en línea, *Apps* sanitarias para facilitar el control digital de la medicación y la historia clínica digital interoperable entre los diferentes centros de atención a la salud, entre otras medidas. El enfoque compartido que ha determinado la primera incorporación de las nuevas tecnologías de la información en los diferentes sistemas de protección social – más allá de la optimización en la gestión de la información – ha tratado de buscar la ruptura de las barreras del tiempo y el espacio para ofrecer servicios de atención las veinticuatro horas del día y desde cualquier lugar en el que se encuentre la persona que lo solicita. Solventan las limitaciones del desplazamiento

y el desgaste profesional para centrar el canal de comunicación en programas informáticos que siempre se encuentran disponibles, con un modelo de atención estandarizado y preparados para recoger toda la información posible de las personas atendidas. Prueba de ello y siguiendo los ejemplos anteriores, se observan experiencias desarrolladas en el ámbito social como es la aplicación *Gàvius*, que comparte registros de actividad piloto en los ayuntamientos de Gavà y Mataró, en la provincia de Barcelona. Este proyecto se presenta como un asistente virtual para tramitar ayudas sociales a través de un aplicativo móvil. Otro ejemplo lo encontramos en el software *Atención 360* para coordinar la actividad asistencial de los centros que prestan servicios de atención integral a personas con discapacidad o dependencia. El propio software centraliza la acción de gestión y coordinación de los planes de intervención de las personas atendidas como la recogida de históricos de información sobre la persona y los contactos de apoyo más próximos, entre otras muchas funciones. La gran multitud de iniciativas en innovación tecnológica se orientan a mejorar la accesibilidad a recursos y la eficiencia en la provisión de servicios por medio de algoritmos predictivos que gradualmente van modificando las concepciones y marcos de operación profesional para dejar paso a un nuevo relato para los servicios orientados a las personas.

*Incorporación de los algoritmos de Deep Learning*

Vivimos instalados en la era de los datos. A pequeña escala, accedemos directamente a los datos, los interpretamos haciendo uso de herramientas básicas y tomamos decisiones con leves previsiones de obtener un resultado con éxito. Sin embargo, cuando se hace referencia a grandes cantidades de datos – Gigabytes, Terabytes o incluso Petabytes – los procedimientos básicos de procesamiento de la información se prevén insuficientes para obtener un rendimiento adecuado de las potencialidades que ofrece una correcta gestión de los datos. A este respecto, el desarrollo progresivo de sistemas que son capaces de procesar grandes flujos de información nos permite alcanzar un nuevo nivel.

Desde la tecnología de Inteligencia Artificial se han desarrollado metodologías de extracción y procesamiento de datos que, mediante algoritmos de minería convierten la información obtenida, a través de modelos predictivos, en conocimiento. Dentro de este campo, encontramos la disciplina de *Machine Learning.* Esta rama de la informática otorga a la Inteligencia Artificial la capacidad de aprender tareas mediante la programación de diferentes algoritmos. En su forma más básica, recibe y analiza datos de entrada para predecir diversos valores de salida en un rango aceptable de predicción. A medida que se introducen nuevos datos, los algoritmos aprenden y optimizan sus operaciones para mejorar su propio rendimiento y eficiencia en las predicciones. En esta línea de trabajo, la rama *Deep Learning* supone una versión perfeccionada de esta disciplina. Mientras que el *Machine Learning* utiliza algoritmos para analizar datos, aprender de ellos y tomar decisiones basadas según lo aprendido, el *Deep Learning* estructura los algoritmos en capas de procesamiento para crear una red neuronal artificial que puede aprender y tomar decisiones por sí misma, de manera autónoma.

Este modelo artificial inspirado en el cerebro humano hace uso de redes computacionales que imitan las características estructurales del sistema nervioso donde una matriz de unidades de procesamiento conectadas entre sí se especializan, por medio del ensayo – error, en la detección de determinadas características ocultas en los datos. Mediante técnicas algorítmicas, las neuronas – entendidas como unidades productivas de información – van introduciendo y fortaleciendo conexiones para aprender algo que se queda fijo en el tejido social. El efecto es que las redes neuronales, mediante la transmisión y conexión de señales entre ellas, analizan los datos y construyen el modelo a través de diferentes capas de codificación organizadas de forma jerárquica y de las cuales, cada una de ellas, aporta una nueva dimensión de procesamiento que añade y completa más información. Este proceso de análisis en cada capa

se lleva a cabo principalmente a través de dos fases; una primera fase de *formación* y una segunda de *inferencia* (Rosa, 2019). Durante la primera, se etiquetan grandes cantidades de datos y se determina su naturaleza según sus características y niveles de concordancia. En una segunda fase de inferencia, se extraen conclusiones y etiqueta nuevos datos no expuestos en capas anteriores utilizando conocimientos previos almacenados en el modelo. Cuanto más profunda sea la penetración de esta red en relación a la cantidad y diversidad de datos a procesar, mayor será su productividad en el escenario social donde se aplique (Palmer, 2018).

Trasladando esta estructura tecnológica al terreno, se propone a continuación el diseño de un modelo de implementación para incorporar los algoritmos de *Deep Learning* a un proceso de intervención comunitaria que se encuentre en la disposición de captar y procesar toda la información que emite la actividad de una comunidad para elaborar predicciones que faciliten la toma de decisiones a grupos de profesionales con funciones de responsabilidad en materia de protección social.

Para ello, es necesario estipular una nueva configuración organizativa de los centros sociales de atención primaria para que puedan postularse como referentes comunitarios en la dinámica de funcionamiento del nuevo modelo de atención. El nuevo organigrama de intervención estará compuesto por tres diferentes niveles de organización con estrategias y funciones determinadas:

a) El primer nivel, de base territorial, está constituida por los agentes sociales del territorio. Estos son Centros Cívicos, Casals de barri, entidades del Tercer Sector, bibliotecas, etc. Se reúnen aquellos actores que cuentan en su actividad con acciones dirigidas a la atención de la ciudadanía. Por medio de una estrategia integrada de acción comunitaria y la incorporación de herramientas digitales, se pretende coordinar el conjunto de sus estrategias para desplegar un modelo de intervención integral en las comunidades en las cuales operan.

b) En un segundo nivel, encontramos a las y los profesionales del sector del Trabajo Social encargados de coordinar los diferentes casos de las personas que requieran apoyo y acompañamiento en sus procesos vitales. El desarrollo de estrategias de digitalización en las tareas burocráticas podrá liberar las funciones de un sector profesional que ha de posicionarse como referente en la protección social de la población. En este nuevo rol, los y las profesionales dirigirán los casos que presenten mayor grado de vulnerabilidad y exclusión hacia objetivos de estabilidad, inclusión y bienestar por medio de la activación y el vínculo de recursos sociales del territorio presentes en el primer nivel anteriormente comentado.

c) Finalmente, en un tercer nivel, de corte más ejecutivo, se constituyen los equipos de dirección territorial conformados por profesionales provenientes de ámbitos multidisciplinares con funciones de coordinación, diseño de líneas estratégicas y gestión de los recursos del territorio. En estos equipos de trabajo, se reúnen profesionales del sector social, tecnológico, académico y cívico.

Los tres niveles que configuran el ecosistema digital de intervención comunitaria trabajan de manera organizada, como si de un mismo estamento se tratase, para dar una respuesta holística, adaptada y eficiente a las diversas demandas provenientes de la población. Para ello, y a modo de detallar de forma clara la dinámica de su funcionamiento, se procede a desarrollar dos vertientes de acción. En primera instancia, se describen los mecanismos que dan forma a una vertiente de intervención más activa del modelo. Posteriormente, se especifican las diversas funcionalidades que se esperan de la estructura y que constituyen su vertiente más pasiva.

Pongamos el caso de situar nuestro escenario en el distrito del presente estudio. El consistorio ha decidido implantar en los diferentes equipamientos de territorio – Centros Cívicos, Casals de barri, bibliotecas, etc. – puntos de acceso online a trámites y gestiones de carácter social. En estos espacios, diferentes perfiles de profesionales podrán acompañar en el procedimiento de registro al sistema y solicitud de la petición. La acción de registro se producirá mediante un correo electrónico – si no dispone, se le proporcionará uno al momento – que supondrá su clave de identidad y acceso al sistema. Este mecanismo de entrada, puede complementarse con servicios de atención telefónica y acceso web a los trámites de forma autónoma. Con esta medida inicial se potencian los puntos de acceso al sistema para descongestionar el flujo de entrada de demandas, al mismo tiempo que se mantienen las opciones de atención presencial y/o telemática con la Administración.

Aquellos trámites que puedan ser resueltos de manera ágil y sencilla, podrán dar paso a una mayor atención de aquellas situaciones que requieran un proceso más personalizado. En esta ocasión, cuando el sistema comunitario detecta una posible situación de vulnerabilidad, automáticamente activa un protocolo de actuación – según cribaje de prioridad en función del grado de vulnerabilidad – para agendar una cita personalizada con una *agente social comunitaria* – nueva nomenclatura para sustituir la terminología de asistenta social –. El proceso de atención personalizado puede producirse en formato presencial o virtual – según disponga la persona atendida –. El agente social comunitario, durante el primer encuentro con la persona atendida, realizará una entrevista individual con la asistencia de una aplicación que utiliza metodología de Inteligencia Artificial para registrar el contenido de la conversación e identificar las palabras clave del discurso. Durante la conversación, las palabras clave detectadas se cotejan, conectan y contrastan con otras situaciones similares que ya se encuentran registradas en el sistema y permiten, gracias a este proceso, elaborar un informe – con indicadores de probabilidad – sobre la circunstancia de vulnerabilidad manifiesta o latente que está viviendo la persona. La información elaborada por la aplicación, conjuntamente con la recogida durante el proceso dirigido por el profesional, permitirá a éste, en última instancia, emitir una valoración inicial del caso.

La información recogida durante la entrevista inicial será introducida en un historial social de la persona en formato digital. El mismo, será diseñado en una aplicación – compatible con cualquier dispositivo – en el que cualquier persona, con ID registrado, tendrá acceso a un espacio personal en el que podrá disponer de toda una serie de herramientas de utilidades varias. Al mismo tiempo, los agentes sociales del territorio tendrán acceso – en diferentes grados según directrices de seguridad – al expediente de las personas para gestionar, consultar o ampliar la información en referencia a la actividad que produzcan.

La agente social comunitaria, con un rol de coordinación, podrá activar diferentes recursos del territorio por vía de la aplicativo para favorecer el proceso de inclusión y repuesta a la situación de necesidad de la persona atendida. Pongamos un ejemplo para facilitar el procedimiento expuesto. Se atiende el caso de una mujer que acaba de llegar al distrito de Sant Andreu, se encuentra en una situación de desempleo y con dos hijos menores a cargo en condición de monoparentalidad. Sin saber a quién recurrir, acude al centro cívico de Trinitat Vella por suponer el recurso más próximo a su residencia. Desde el equipamiento, la atienden y detectan la necesidad, automáticamente activan el protocolo de atención personalizada de grado prioritario – atención prioritaria –. Desde el servicio, un agente social comunitario se pone en contacto con ella y concretan una cita presencial en el mismo equipamiento del barrio. Durante el primer encuentro, la mujer se siente acogida por la profesional, en un entorno seguro y próximo que favorece la consolidación del primer vínculo con el servicio de acompañamiento. De los primeros encuentros, se recogen parámetros como grado de necesidad, condiciones asociadas, líneas de trabajo y acuerdo del compromiso para acceder a los procesos de acompañamiento.

Mediante el aplicativo, la profesional tendrá la disponibilidad de activar diferentes recursos habilitados en el territorio para potenciar objetivos de inclusión y estabilidad de las familias. Algunos ejemplos de estas aplicaciones:

a) Podrá activar un recurso de atención sociolaboral en una fundación privada del barrio. Las sesiones serán calendarizadas y notificadas por correo electrónico a la persona atendida que, tiene la opción de ubicar el centro con la herramienta del *maps*, chatear directamente con la técnica que la puede atender y transferir, por medio del aplicativo, aquella documentación necesaria previamente a su encuentro. El *feedback* profesional de los encuentros con la fundación serán volcados en el expediente de la persona atendida, de modo que facilitará a la agente social comunitaria el monitoreo y seguimiento de forma actualizada.

b) Podrá activar la reserva de una plaza para asistir a un taller de apoyo constituido por una red de mujeres solteras que se reúnen en el centro cívico de Baró Viver. Registrado en la agenda y notificado el evento mediante correo electrónico, el aplicativo proporcionará toda la información necesaria del evento por medio de un *chatbot* que resolverá todas las dudas de las que disponga.

c) Podrá activar la bonificación del transporte público. Al habilitar esta opción, se va a generar un código QR que la mujer va a mostrar en el centro de TMB de Sant Andreu para acceder a un importante descuento en la compra de una T-Usual que facilite su movilidad por la ciudad. Las bonificaciones pueden realizarse en otros ámbitos, como ayudas de carácter social. El código QR es un método discreto, sencillo de utilizar y de carácter neutro.

d) Desde el aplicativo, la persona titular del perfil, podrá reservar plaza en la biblioteca del barrio para poder utilizar un ordenador con conexión a Internet. En caso de no disponer de las competencias adecuadas, el propio profesional acompañará en el proceso de inscripción por medio de la aplicación.

e) El aplicativo dispondrá de un apartado de notificaciones sobre actos, formaciones, noticias, talleres u otros eventos del interés de la persona que se produzcan en la comunidad y de los que podrá tener acceso a su información detallada y inscripción.

f) El aplicativo también dispondrá de un apartado de consulta de interés público sobre temas que afecten directamente al distrito donde la persona pueda expresar su opinión a través de un método de votación o comentario libre.

g) El *chatbot* instalado en el aplicativo ofrecerá la posibilidad de identificar y traducir cualquier idioma que favorezca la comprensión del contenido. El método de entrada del código podrá ser visual – enfocando con la cámara del dispositivo –, escrita o por reconocimiento de voz. Esta aplicación supone una asistencia personalizada para la persona titular del perfil, que irá construyendo y gradualmente personalizando la experiencia de la persona a la oferta de recursos sociales de la comunidad.

h) Por medio de sistemas de geolocalización y registros de actividad diaria, el aplicativo podrá identificar anomalías en la cotidianeidad de las personas y detectar posibles situaciones de riesgo. Esta propuesta supone la digitalización del proyecto *Radars*[8], recientemente implementado en la ciudad de Barcelona.

[8] Acceso directo a más detalle sobre el proyecto comunitario:

Estas podrían ser algunas de las aplicaciones que un agente social comunitario podría gestionar en relación a la administración de los casos. Cabe mencionar dos cuestiones finales, en primer lugar, todas las acciones que se emprendan serán previamente consensuadas y valoradas por la persona atendida, de manera que cualquier actuación ha de contar con la premisa de un conocimiento técnico por parte de la profesional que argumente el beneficio del caso y la voluntad expresa de la persona para emprender la acción. En segundo lugar, pese a que la gestión incorporada de las herramientas digitales pueda potenciar la conexión social en las comunidades, el proceso de intervención no renunciará a las sesiones individuales con los profesionales referentes, que se sucederán de manera periódica para mantener el vínculo y el apoyo del servicio.

La aplicación, con frecuencia trimestral, elaborará de manera automática un informe de actividad sobre el expediente de las personas atendidas con información sobre la participación a acciones que hayan sido ofrecidas por recomendación profesional, acciones que ella misma haya solicitado, acciones que haya rechazado y el transcurso, valoración y indicadores de impacto de los recursos sociales a los cuáles haya accedido. Estos datos van a ir configurando el perfil de la persona en el aplicativo y facilitarán el proceso de toma de decisiones de las agentes sociales comunitarias para promover los objetivos de inclusión, estabilidad y autonomía de las personas atendidas.

Una vez expuesto las posibles potencialidades de su vertiente de intervención más activa, se estima necesario hacer mención de los múltiples beneficios que supone la vertiente de carácter pasivo del sistema. El propio movimiento vital que contiene las zonas residenciales de la ciudad supone la principal fuente de valor de la propuesta. Éste, se desarrolla en conexión con los agentes del territorio, donde las personas acuden por cuestiones de ocio, práctica de deporte, cuestiones formativas, laborales u otros asuntos. El ejercicio de la cotidianeidad en los barrios genera una gran cantidad de información que puede reflejar las necesidades, condiciones y tendencias sociales de la ciudadanía. Por medio de diferentes vías de entrada de la información – retroalimentación de los agentes del entorno, la instalación de sensores en el territorio o la propia aportación de los residentes, como ejemplo – los algoritmos de *Deep Learning* disponen de la capacidad para recopilar y manejar una gran cantidad de datos del entorno que, posteriormente, se definen en modelos predictivos para facilitar la toma de decisiones. Este proceso puede resultar de gran utilidad a los equipos de dirección territorial para poder analizar, valorar y decidir líneas estratégicas de acción en los servicios de atención básica para desplegar repuestas preventivas y más eficientes en los propios territorios los cuales operan. Por esta razón, se justifica la configuración multidisciplinar de estos cuerpos ejecutivos que han de comprender y gestionar la complejidad de una estructura informática de datos puesta al servicio de la ciudadanía.

Al margen del *cómo* se va a desarrollar el proceso de implantación, podemos dar por seguro que la tecnología de *Deep Learning* jugará en los próximos años un papel significativo en la configuración de nuevos ecosistemas de atención social que traerá numerosas posibilidades y amplios beneficios tanto a las personas como a las comunidades.

### *Encaje de un nuevo modelo de atención*

Como si del continente y el contenido hiciéramos referencia, el ecosistema social que propone el despliegue de las aplicaciones informáticas simplemente representa la estructura física del modelo. Para completarse y dotarlo de sentido, requiere de la implementación de una

propuesta de intervención que oriente y explore todas sus potencialidades para mejorar, con fin último, la calidad de vida de las personas.

A tal efecto, cualquier planteamiento que pretenda proponer un cambio del modelo de atención debería estar en la obligación de preservar los tres principales objetivos de la intervención social. En primer lugar, asegurar la condición de estabilidad necesaria que permita a la ciudadanía construir y reconstruir sus propios proyectos vitales; segundo, fomentar la capacidad en espacios de desarrollo seguros y de confianza en el que puedan experimentar y conocer sus competencias latentes y finalmente, promover un vínculo sano que estimule su seguridad y afecto personal y colectivo (Román, 2016). Estos tres objetivos son fundamentales para prevenir y actuar frente a cualquier forma de exclusión. Partiendo de este punto, y teniendo en cuenta los resultados del presente estudio, el encaje de este supuesto en un contexto digital precisa de elementos habilitadores que protejan y propicien el cuidado de las personas frente a los riesgos asociados de un desarrollo tecnológico marcado por el modelo neoliberal (Palmer, 2018). Se hace referencia a la exaltación del individualismo y la personalización de la necesidad como premisa al proceso de intervención y a las medidas reactivas de respuesta generalizada que se dedica a dispensar parches temporales a problemáticas estructurales que se caracterizan por evolucionar a un ritmo vertiginoso. Esta dinámica de funcionamiento imposibilita la reacción del sistema para adaptarse a ellas y ser proactivo para atenderlas.

Los elementos habilitadores, al respecto, deben superar estas dinámicas de funcionamiento y aprovechar las potencialidades del ecosistema digital para construir una alternativa que contrarreste con eficacia las consecuencias del modelo neoliberal. En propuesta para ello, se sugieren elementos cercanos – en su función y significado – al valor de *"lo comunitario"* como un ecosistema social que atienda los cuidados de las personas en red y desde la proximidad mediante principios de corresponsabilidad y solidaridad comunitaria. Un ejemplo que puede facilitar la comprensión de este planteamiento lo encontramos en la iniciativa piloto impulsada por el Ayuntamiento de Barcelona denominada *"Vila Veïna"*[9]. Este proyecto comunitario consiste en la configuración de pequeñas unidades territoriales de atención desde las que proporcionar servicios de acceso a los recursos del territorio, servicios de acogida y orientación y espacios de encuentro y respiro. Está orientado a todo tipo de colectivos y necesidades y concibe la acción del cuidado como una labor compartida y comunitaria. La visión a medio plazo de este plan de transformación urbana se basa en la construcción de una red de atención comunitaria – con la previsión de hasta 115 centros repartidos por la ciudad – que comparta y nutra de recursos a las diferentes organizaciones territoriales para el cuidado de las personas. Sobre los preceptos de este programa piloto se apoyarán los argumentos de la presente propuesta para la conformación de un escenario que explore y optimice el rendimiento de un ecosistema del cuidado basado en herramientas digitales.

*Nuevo modelo: Vila Veïna 4.0*

En el apartado anterior se han detallado los elementos y las funciones que podrían componer un posible escenario de atención comunitaria mediante aplicaciones digitales y basadas en algoritmos de *Deep Learnig*. El encaje de este escenario con la estructura propuesta en el programa de *Vila Veïna* hace posible la constitución de un nuevo modelo de atención que modifique el relato de actuación de los Servicios Sociales hacia un sistema que ya no opera con la consigna de poner "a la persona en el centro de la intervención", más bien, de situar "a la comunidad en el centro de la atención". En este tipo de relato, la comunidad representa el símil de un organismo vivo que acoge a las personas para integrarlas en sus redes de operación y por medio de su actividad conectada digitalmente, identifica patrones y genera estrategias de respuesta para solventar las necesidades de sus integrantes. Los residentes, de esta manera, pasan a formar parte de un sistema que cuida en red y desde proximidad con principios comunitarios de apoyo a la solidaridad, promoción de la autonomía y la inclusión social.

[9]Acceso directo a más detalle sobre el proyecto comunitario:

### *Posibles retos a tener en cuenta*

La propuesta de un sistema informático de algoritmos basado en Inteligencia Artificial en un ecosistema de intervención social conlleva toda una serie de riesgos que deberían contemplarse previamente. En este apartado se enumeran algunos de los más relevantes a tener en cuenta en la fase de su diseño y el posterior desarrollo de su implantación:

1) Es necesario superar la resistencia al cambio por parte de las organizaciones públicas, tanto a nivel de lógica de funcionamiento como dinámicas de trabajo de los profesionales. La sustitución y complemento de herramientas de trabajo con componentes tecnológicos implica una mejora en la práctica profesional y, en consecuencia, del servicio.

2) La integración multinivel que sugiere la presente propuesta producirá un nuevo escenario de roles y funciones para los diferentes actores que prestan servicios de atención a la ciudadanía. El diseño de un nuevo modelo de intervención ha de ir acompañado de un planteamiento complementario sobre la configuración de las relaciones de poder que va a resultar en este hipotético escenario. La consigna debe ser la búsqueda de un adecuado equilibrio que permita el fomento de liderazgos comunitarios que beneficien a la población.

3) Siguiendo el argumento del punto anterior, uno de los principales escollos que a día de hoy limitan el desempeño de esta iniciativa es la cuestión jurídica de la protección de datos. Cabe la necesidad de encontrar la vía legal adecuada de interoperabilizar los sistemas de información de los diferentes niveles de Administración para habilitar la función integradora de coordinar historiales sociales digitales.

4) Para acometer los objetivos del modelo, es necesario aumentar la partida presupuestaria al departamento de modo que pueda canalizar los recursos al territorio y proveer a los agentes de proximidad de un mayor músculo operativo para posicionarse y asumir sus funciones en el nuevo modelo.

5) En la línea del punto anterior, en la actualidad los recursos informáticos que utiliza la Administración local no están preparados para soportar una aplicación de algoritmos de *Deep Learning*. Es necesario invertir en la actualización de los sistemas y proporcionar un *hardware* de alto rendimiento que pueda obtener el máximo beneficio de la explotación de datos.

6) Uno de los principales riegos asociados a una propuesta que contenga componentes de procesamiento de información a través de algoritmos se encuentra en la reproducción de los sesgos que puedan condicionar la construcción de los modelos predictivos. Para solventar esta situación, se preserva la responsabilidad a los profesionales de contar con la última decisión en aquellas situaciones de especial sensibilidad para la ciudadanía.

7) La Era Digital y el desarrollo de la e-Administración están generando un nuevo marco de derechos digitales que deben ser publicitados, promocionados y protegidos. En este caso, hablamos de poner límites éticos a cuestiones de biopolítica – control y vigilancia de la vida de las personas (Román, 2016) – y promocionar el acceso al ejercicio de derechos. A tal respecto, cualquier diseño de una propuesta de intervención que incorpore el complemento de herramientas tecnológicas ha de tener en cuenta los mecanismos de reacción, apoyo y preferencia de atención de aquellos colectivos que se encuentran en una situación de vulnerabilidad frente a la misma.

8) Los resultados del actual proyecto de investigación ponen de manifiesto uno de los principales riesgos que se presentan en la actualidad: la brecha digital en un sector importante de la población. En este contexto, es necesario potenciar la inversión en propuestas de capacitación digital para la ciudadanía.

## ANEXO II: Contextualización del trabajo de campo

Para favorecer la comprensión del contexto en el que se ubica el trabajo de campo, se procede a presentar la adaptación de un Informe publicado por el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP, 2020) sobre la situación de los Servicios Sociales ante la pandemia.

El 14 de marzo del 2020 el Gobierno Central publicó el Real Decreto 463/2020 con el que declaraba el estado de alarma como mecanismo para afrontar la gestión de la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19. Este marco jurídico contempló medidas extraordinarias sin precedentes en nuestra historia contemporánea. Se implantaron acciones restrictivas como el confinamiento de la población en sus hogares, el cierre de comercios y centros de ocio y la limitación de reunión para grupos de personas no convivientes, entre otras actuaciones. Estas situaciones pronto derivaron en circunstancias de vulnerabilidad que generaron la expectativa de ser atendidas por los Servicios Sociales.

*Primera respuesta de los centros de atención básica*

La gran parte de los centros vivieron una primera fase de cierre físico del servicio e implantación del teletrabajo como opción general. Posteriormente se procedió a una progresiva apertura de algunos de ellos, permitiendo al personal la presencia laboral, pero aún vetada para las personas usuarias. Las decisiones de los centros sobre el proceder en la pandemia han contado con un marcado carácter institucional - a través de directrices generadas desde niveles administrativos superiores - con el establecimiento de diversas estrategias de reestructuración que permitiera dar respuesta a una situación de alarma sociosanitaria. Las estrategias de reestructuración adoptadas han sido varias, pero principalmente se han producido mediante la centralización de la atención por medio de la vía telefónica. Se concentraron las llamadas de personas usuarias en un único número encargado de distribuir de manera aleatoria las demandas a diferentes profesionales que, en muchos casos, pasaban de atender a personas y territorios que no eran de su zona. Esto ha sido percibido por parte del personal técnico como un "bombardeo de llamadas", con un incremento en las vías de acceso de las personas usuarias al sistema - fundamentalmente teléfono y correo electrónico -.

Un agravante a la situación – que se viene arrastrando desde antes de la pandemia – ha sido la carencia de personal suficiente en los centros básicos de atención. Durante la pandemia, cualquier profesional que se acogiera a la baja por motivos de contacto o contagio, su trabajo debía ser asumido por una compañera del centro. El exceso en la carga de trabajo ha desgastado a un sector profesional que ha padecido las consecuencias de haberse mantenido activos, sin descanso, en la primera línea de intervención – durante los primeros meses de pandemia, las jornadas laborales se extendieron a fines de semana, mañanas y tardes sin descanso -.

En referencia a la valoración de las profesionales sociales respecto a las directrices de reestructuración, es importante mencionar que el informe refleja una valoración más negativa por parte de las profesionales para aquellas consignas institucionales que implicaban reestructuraciones de mayor calado. Sin embargo, se encontraron mejores valoraciones para aquellas consignas que provenían del propio equipo de base y que suponían un menor grado de cambio, tratando de dar respuesta a la emergencia social manteniendo las condiciones del servicio - con la incorporación en las intervenciones de nuevos procedimientos, como han sido el seguimiento telefónico, los emails o videollamadas, por ejemplo -.

En relación a estas nuevas formas de coordinación y trabajo, la tónica general ha sido la incorporación de la tecnología en los procesos de intervención. Esto ha supuesto una ruptura con la forma de hacer de los Servicios Sociales - donde la atención siempre ha sido presencial -

ya sea en forma de citas presenciales en los centros, en visitas a domicilio, etc. En muchos casos, se ha optado por una tarea de contacto o coordinación usando aplicaciones como *Zoom, Skype, WhatsApp o Slack*, o las tradicionales llamadas de teléfono. Durante el estado de alarma todos los centros suspendieron la atención presencial y, mientras que algunos continuaron su jornada laboral en casa, otros optaron por trabajar a puerta cerrada, en ocasiones por falta de sistemas informáticos que no les permitió dejar de acudir al centro.

*Incorporación de nuevos perfiles*

Según el III Informe sobre los Servicios Sociales en España (Consejo General del Trabajo Social, 2019) el perfil mayoritario de persona beneficiaria de los servicios asistenciales es el de una mujer, de origen español, con estudios secundarios, cargas familiares y con cierto grado de cronicidad en las intervenciones sociales del sistema de protección. Sin embargo, durante el estado de alarma y posteriores meses, pese a haber mantenido este perfil de usuarias, se ha incorporado un nuevo perfil de personas consideradas por los propios profesionales como *normalizadas.* Estos nuevos casos reúnen situaciones en las que se han visto afectadas directamente por el confinamiento y/o el retraso en la percepción de ayudas económicas de organismos públicos superiores.

En cuanto al tipo de petición, el informe señala que la gran mayoría de demandas recibidas se han centrado en el aspecto económico - ayudas para el pago de alquileres, suministros, transporte, decesos - y demandas relacionadas con la imposibilidad de adquirir productos alimenticios y de primera necesidad - pañales, jabón, papel higiénico -.

Otros de los perfiles que han precisado de la intervención de los Servicios Sociales han sido las personas mayores. Este perfil de usuario ha desarrollado nuevas necesidades durante el estado de alarma que se han añadido a las que ya disponían de su vinculación habitual con el servicio y complementado con el cuidado de la familia - o centros residenciales -. Sin embargo, debido al confinamiento, el tejido social que hasta el momento cuidaba de las personas mayores se vieron obligados a dejar de hacerlo. Esta situación provocó un estado de aislamiento para una gran multitud de personas que, pese a vivir solas, mantenían una importante red de comunicación con el barrio en el que residía. En consecuencia, los procesos de seguimiento resultaron realmente complejos de mantener.

*Mantenimiento operativo del servicio*

Aunque la crisis económica ha puesto a los servicios sociales ante un reto sin precedentes, cabe destacar que previamente a la pandemia, ya tenían una labor fundamental en la vida de muchas personas: gente en situación puntual de emergencia; personas en exclusión crónica; familias con excesivas responsabilidades económicas; personas inmigrantes recién llegadas o que, pese a llevar tiempo, necesitan orientación para comprender el sistema; menores en riesgo; víctimas de violencia de género; gente que no puede pagar el alquiler, material escolar, la ropa de los/as niños/as. Con anterioridad la pandemia, los Servicios Sociales eran los responsables de actuar en estas situaciones.

Según relata el informe, en la mayoría de centros han podido seguir atendiendo tanto a quienes ya habían solicitado ayuda antes de la pandemia - y por situaciones que no estaban relacionada con esta, como a todos aquellos que se acercaron al servicio para pedir ayuda de emergencia -. Si bien, esta atención se ha focalizado en la asistencia y ayuda económica. Las prestaciones se han seguido tramitando y emitiendo, aunque en muchos casos esto ha requerido dedicar a un

porcentaje del cuerpo profesional exclusivamente para sacar adelante los trámites necesarios, o incluso “recolocar” personal con otras funciones a tareas de tramitación.

Como nota positiva, se menciona que la situación de excepcionalidad ha provocado la simplificación de algunos procedimientos para tramitar estas ayudas, especialmente en lo referente a la verificación de documentos – ya que no era posible llevar el original –. Ante la avalancha de peticiones, para poder atender tanto a las anteriores como a las nuevas personas demandantes, se ha partido de la confianza en la gente, se ha utilizado cualquier medio disponible o todos juntos – ejemplo de ello, fotografías de documentos hechos con el móvil y enviados por WhatsApp - y con esa dinámica se ha logrado salir adelante. Sería importante analizar qué se puede mantener con esta mayor agilidad en la tramitación, y hasta qué punto la base de confianza funcionaria también en la normalidad.

Por otra parte, se ha visto debilitada toda la atención que es más propia al trabajo social, que va más allá de la tramitación de una ayuda económica y que juega un papel central en la prevención de la exclusión social y en la construcción de sociedades inclusivas: el apoyo a la dependencia, los programas formativos de refuerzo dirigidos a población vulnerable, tanto a menores como a población adulta, los proyectos de trabajo social en grupo y finalmente los programas de intervención comunitaria. La sobrecarga generada por las nuevas personas demandantes, unida a la dificultad de hacer entrevistas o visitas en persona, ha ralentizado la tramitación de algunas ayudas, entre la que se menciona especialmente las relacionadas con la Dependencia.

En resumen, la atención y seguimiento que se prestaba antes de la pandemia ha sufrido un fuerte impacto, pero en ningún caso desaparecido. Se ha hecho un esfuerzo enorme por atender tanto lo urgente de hoy como lo que ya era importante ayer, pero en los centros de Servicios Sociales hay una cierta preocupación por estar perdiendo esa atención integral que es el estandarte del Trabajo Social. La profesión no puede reducirse simplemente a la tramitación de prestaciones económicas puntuales, debe recuperar terreno y volver a levantarse como referente de los programas de intervención social que trabajen desde la prevención, la participación y el acompañamiento de la persona y las familias hacia una calidad de vida mejor. El colectivo profesional se está preparando para una nueva fase y, en este sentido, ya avisan de la necesidad de coordinarse con otros servicios públicos para afrontarlo.

# ANEXO III: Tablas de resultados

**Tabla 1: Características sociodemográficas de la muestra**

| Características sociodemográficas de la muestra | | n (182) | % |
|---|---|---|---|
| **Sexo** | Mujeres | 96 | 52,7% |
| | Hombres | 86 | 47,3% |
| **Nacionalidad** | Nacional | 109 | 60% |
| | Extranjero | 73 | 40% |
| **Situación ocupacional** | Ocupado | 70 | 38% |
| | Desocupado | 113 | 62% |
| **Tipos de ocupación** | Cualificación media | 19 | 10% |
| | Cualificación baja | 150 | 82% |
| **Último empleo** | 2020 | 87 | 47,8% |
| | > 2019 | 47 | 25,8% |
| **Formación** | Sin estudios | 6 | 3% |
| | Estudios primarios | 28 | 15% |
| | Estudios secundarios | 103 | 56,5% |
| | Formación profesional | 33 | 18% |
| | Estudios universitarios | 12 | 6,5% |
| **Renta** | 0 – 664 € | 57 | 31,3 % |
| | 664 – 950 € | 96 | 53% |
| | 950 – 1200 € | 18 | 10% |
| | 1200 – 1500 € | 8 | 4,3% |
| **Vivienda** | Alquiler | 141 | 77% |
| | Propiedad | 25 | 14% |
| | Cesión | 1 | 0,5% |
| | Otros | 13 | 7% |

**Tabla 2: Condición de la conexión**

| Condición de la conexión | | N (182 | % |
|---|---|---|---|
| **Conexión en la vivienda** | Sí | 155 | 85% |
| | No | 27 | 15% |
| **Frecuencia de uso** | A diario | 90 | 49,5% |
| | Nunca | 27 | 15% |
| **Trámite últimos 12 meses** | Sí | 162 | 89% |
| | No | 20 | 11% |
| **Cómo ha resultado** | Tarea sencilla de gestionar | 30 | 16,5% |
| | He buscado apoyo, pero se han solucionado | 105 | 57,7% |
| | Me ha generado angustia | 27 | 15% |
| **Apoyo para solventar el trámite (respuesta múltiple)** | Lo he realizado solo/a | 35 | 21,6% |
| | Pido ayuda a familiares y/o amistades | 90 | 49,5% |
| | Lo hago desde la asociación o centro cívico del barrio | 71 | 39% |
| | A servicios de la Administración o vía teléfono de información | 5 | 3% |

| | | Con facilidad | Con ayuda | No capaz | Ns/Nc |
|---|---|---|---|---|---|
| **Trámites** | Cita previa | 54 (29%) | 98 (54% ) | 29 (16%) | - |
| | Solicitar una prestación | 8 (4%) | 86 (47%) | 66 (36%) | - |
| | Presentar documentación | 33 (18%) | 91 (50%) | 51 (28%) | 4 (2,2%) |
| | Hacer seguimiento de trámites | 34 (18,7%) | 100 (55%) | 43 (23,6%) | 5 (2,7%) |

| | | n (182) | % |
|---|---|---|---|
| **Preferencia de acceso a trámites** | A través de internet | 5 | 3% |
| | Acudiendo presencialmente en las oficinas | 102 | 56% |
| | De manera combinada | 72 | 39,5% |
| | Me resulta indiferente | 3 | 1,6% |
| **Considera que dispone de alguna barrera / limitación para hacer trámites** | Sí, por desconocimiento de uso | 138 | 75,8% |
| | Sí, no dispongo de dispositivo o conexión | 10 | 5,5% |
| | Sí, por desinterés | 8 | 4,4% |
| | No, no tengo ninguna barrera o limitación | 26 | 14,2% |
| **Sabría dónde adquirir conocimientos sobre comp. digitales** | Sí | 41 | 22,5% |
| | No | 136 | 74,5% |
| | No lo necesito | 5 | 3% |

**Tabla 3: Solicitud a Servicios Sociales**

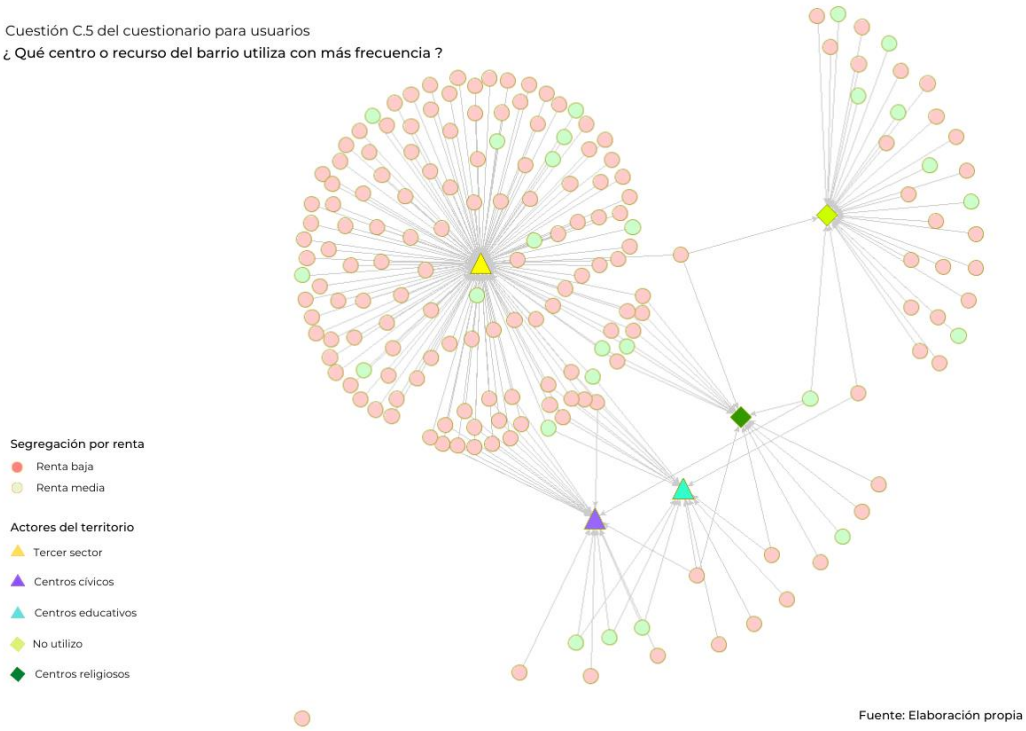
| Relación con Servicios Sociales | | n (182) | % |
|---|---|---|---|
| En los últimos doce meses se ha puesto en contacto con Servicios Sociales | No | 69 | 32% |
| | Sí | 124 | 68% |
| | | N (124) | % |
| | De 1 a 3 contactos | 86 | 69% |
| | De 3 a 6 contactos | 23 | 18,5% |
| | De 6 a 10 contactos | 9 | 7% |
| | Más de 10 contactos | 6 | 4,5% |
| | | N (124) | % |
| Motivos (respuesta múltiple) | Ayuda y prestaciones económicas | 86 | 69% |
| | Cuestiones familiares y menores a cargo | 36 | 29% |
| | Atención a la dependencia | 2 | 1,6% |
| | Búsqueda de trabajo | 5 | 4% |
| Ha encontrado accesible el servicio | Sí | 24 | 19% |
| | No | 100 | 80,6% |
| Se ha dado respuesta al motivo de solicitud | Sí | 29 | 23% |
| | No | 95 | 76,6% |
| Valoración media de la atención | 4,13 puntos de media sobre 10 | | |

**Tabla 4: Relación comunitaria**

| Relación comunitaria | | n (182) | % |
|---|---|---|---|
| Suele participar activamente en temas relacionados con el barrio (respuesta múltiple) | No | 28 | 14,5% |
| | Sí | 154 | 85,5% |
| | | n (154) | % |
| | Cultura y ocio | 49 | 32% |
| | Acción social y deporte | 27 | 17,5% |
| | Para mantenerme informado | 95 | 61,7% |
| | Otros | 37 | 24% |
| | | n (182) | % |
| Preferencia en la forma de participación | De manera presencial | 108 | 59% |
| | Vía telemática (solo) | 2 | 1% |
| | Combinada | 59 | 32% |
| | Indiferente | 13 | 7% |
| Dónde solicitaría ayuda para un trámite por internet | Al centro cívico / Casal de barrio | Matriz de datos 1 | |
| | Asociación / Fundación del barrio | | |
| | Al centro religioso | | |
| | Centro educativo o centro de formación del barrio | | |
| | Busco información por mi cuenta | | |
| | Llamo al número de información del Ayuntamiento | | |
| | Otros | | |
| Centro o recurso que utilice con más frecuencia | Al centro cívico / Casal de barrio | Matriz de datos 2 | |
| | Asociación / Fundación del barrio | | |
| | Al centro religioso | | |
| | Centro educativo o centro de formación del barrio | | |
| | No utilizo ninguno de estos recursos | | |

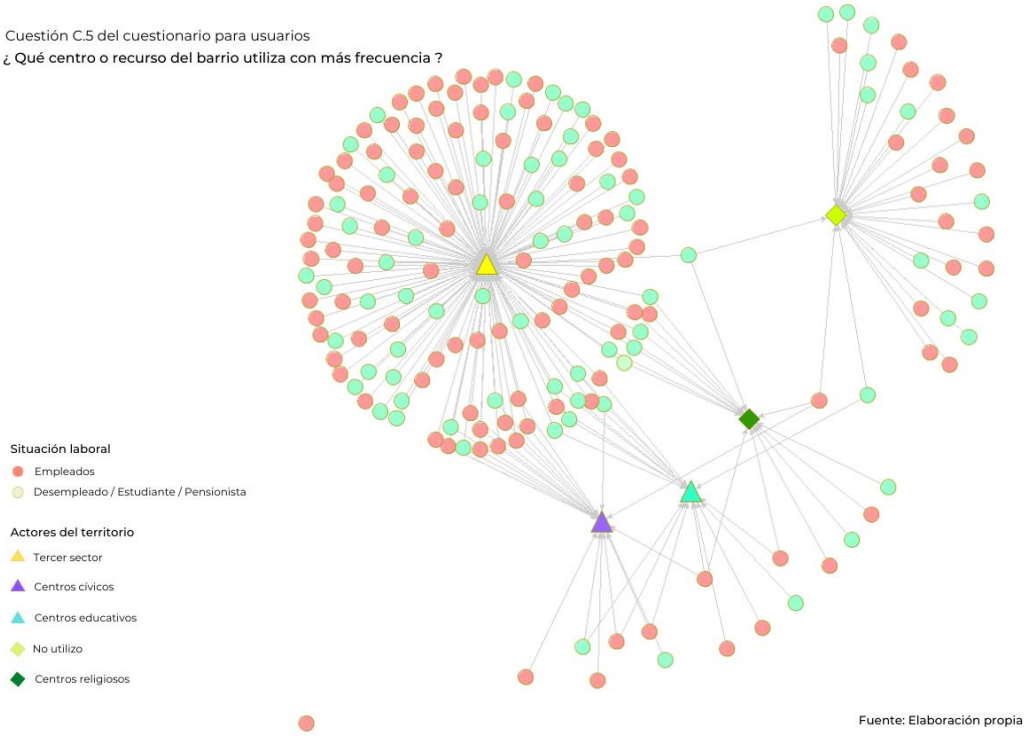
# ANEXO IV: Gráficos con datos segregados

Cuestión C.5 del cuestionario para usuarios
¿ Qué centro o recurso del barrio utiliza con más frecuencia ?




Fuente: Elaboración propia

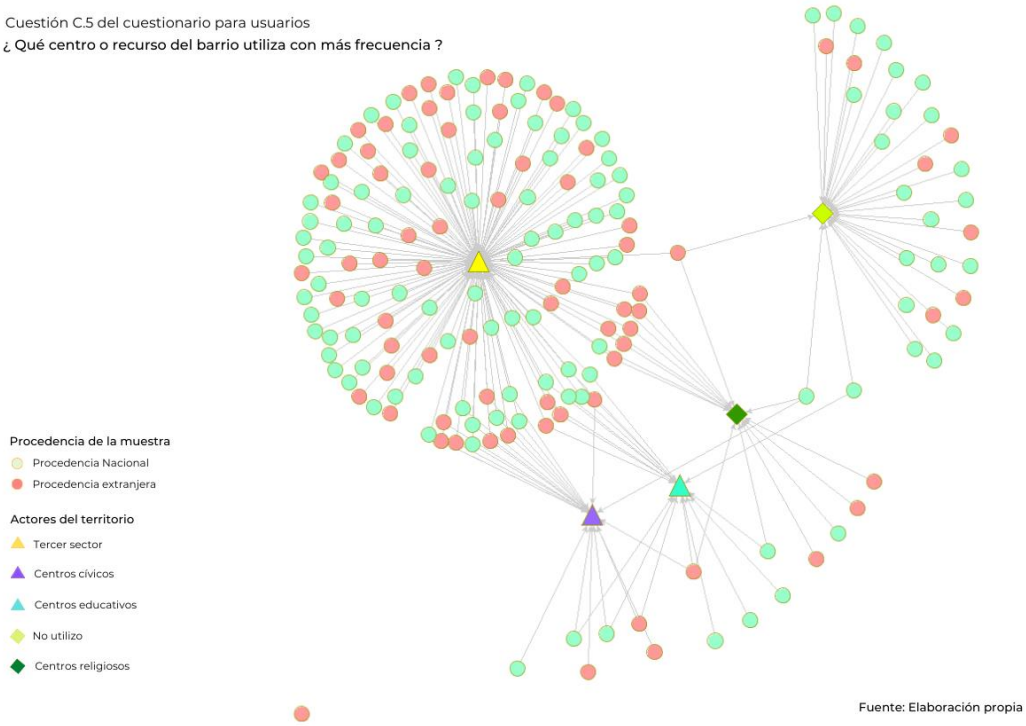
Cuestión C.5 del cuestionario para usuarios
¿ Qué centro o recurso del barrio utiliza con más frecuencia ?




Fuente: Elaboración propia

Cuestión C.5 del cuestionario para usuarios

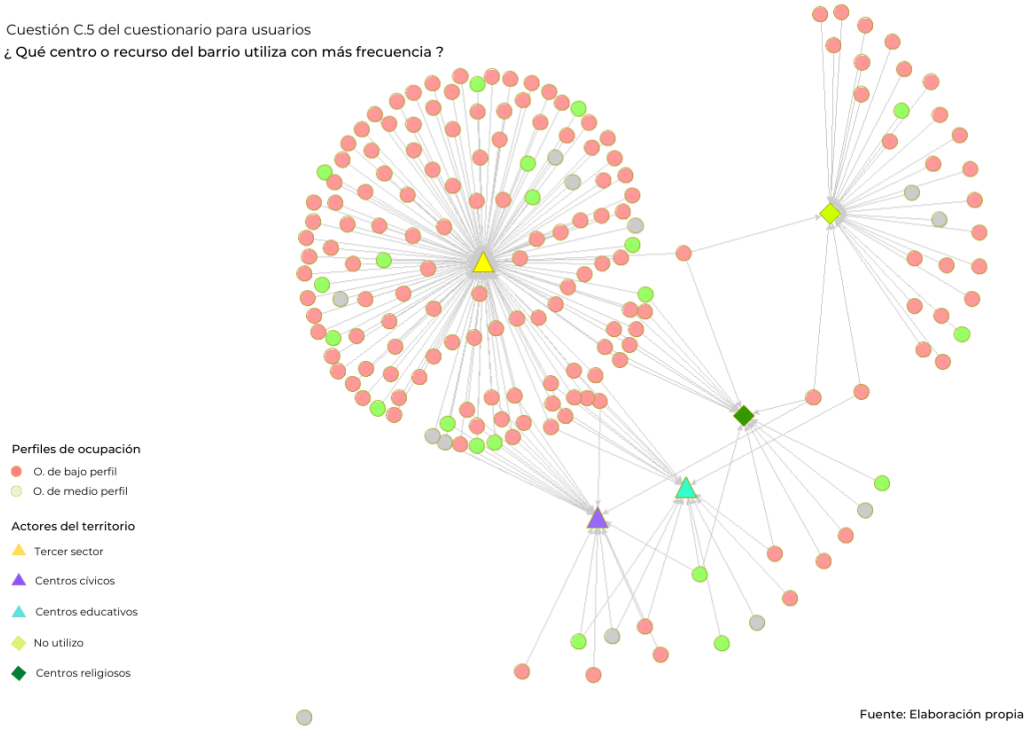
¿ Qué centro o recurso del barrio utiliza con más frecuencia ?




Fuente: Elaboración propia

Cuestión C.5 del cuestionario para usuarios

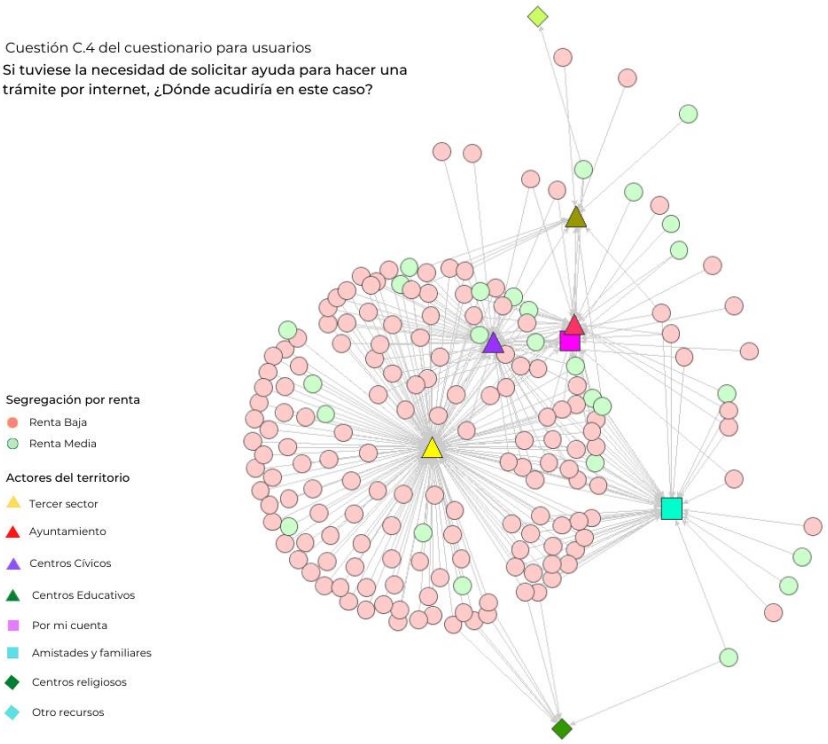
¿ Qué centro o recurso del barrio utiliza con más frecuencia ?




Fuente: Elaboración propia

Cuestión C.4 del cuestionario para usuarios

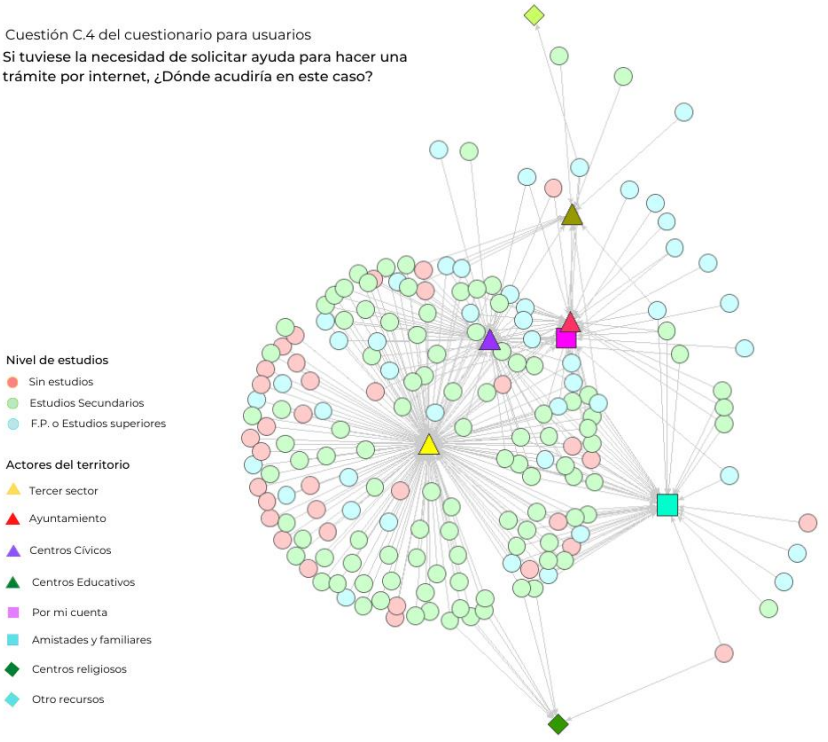
Si tuviese la necesidad de solicitar ayuda para hacer una trámite por internet, ¿Dónde acudiría en este caso?




Fuente: Elaboración propia

Cuestión C.4 del cuestionario para usuarios

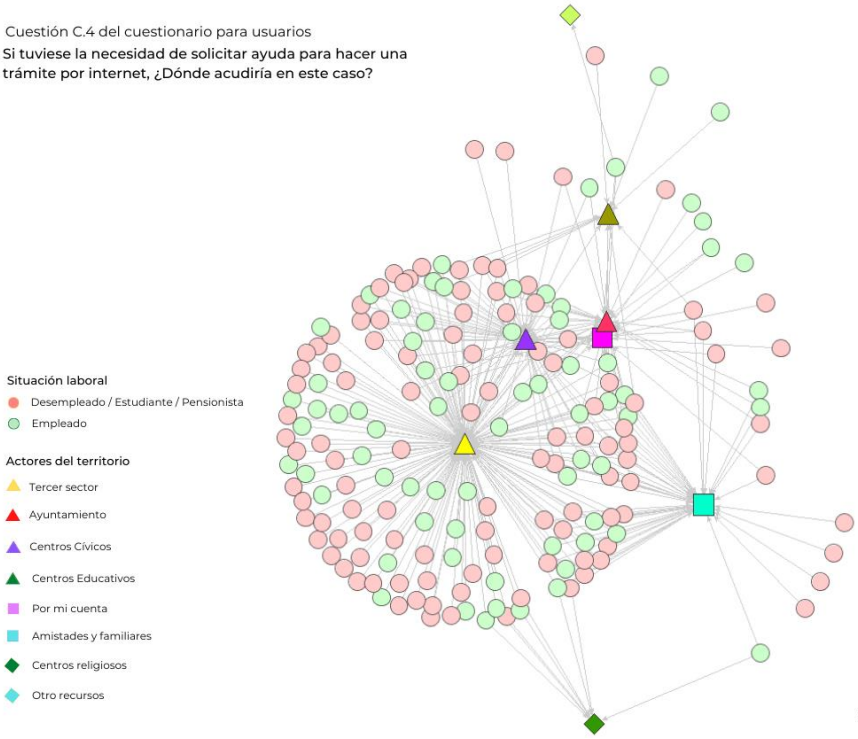
Si tuviese la necesidad de solicitar ayuda para hacer una trámite por internet, ¿Dónde acudiría en este caso?




Fuente: Elaboración propia

Cuestión C.4 del cuestionario para usuarios

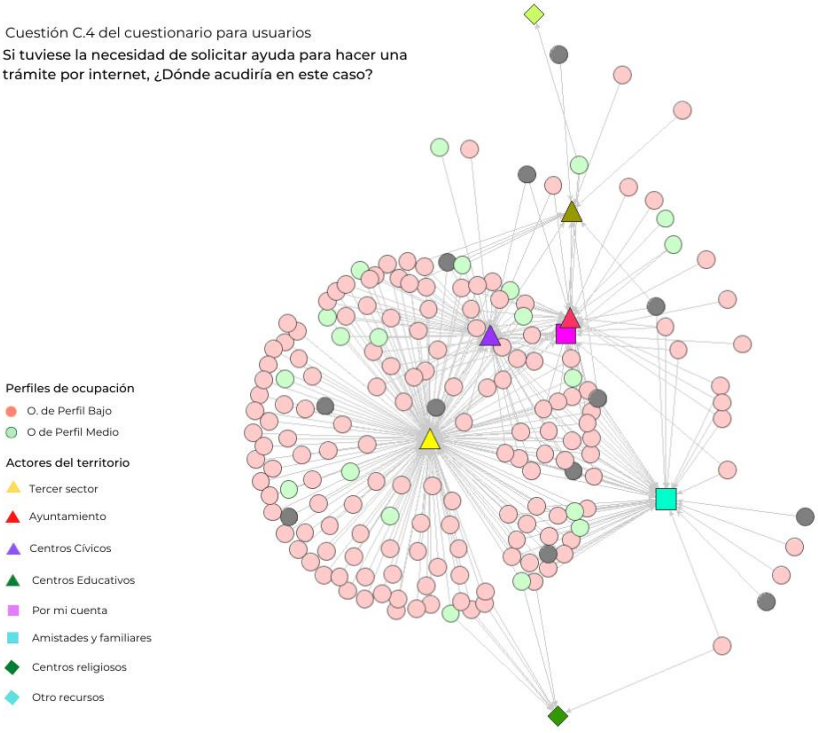
Si tuviese la necesidad de solicitar ayuda para hacer una trámite por internet, ¿Dónde acudiría en este caso?




Fuente: Elaboración propia

Cuestión C.4 del cuestionario para usuarios

Si tuviese la necesidad de solicitar ayuda para hacer una trámite por internet, ¿Dónde acudiría en este caso?




Fuente: Elaboración propia

## Anexo V: Modelo de cuestionarios de usuarios y actores del territorio

# CUESTIONARIO DE INVESTIGACIÓN SOCIAL

**El papel de los Servicios Sociales en la era digital** **Titularidad: Ismael Ot Padilla**

La presente propuesta de investigación tiene el objetivo de identificar y analizar el impacto de las estrategias desarrolladas por Servicios Sociales en el distrito de San Andreu para hacer frente a las desigualdades derivadas de la exclusión digital, como identificar en segunda instancia la presencia y calidad de dinámicas y redes comunitarias que permitan articular una propuesta alternativa basada en un nuevo modelo de gobernanza para afrontar los nuevos retos que están por llegar con la era digital.

## Protección de datos

Según el Reglamento General de protección de datos (RGPD) aplicable desde el 25 de mayo de 2018, y de la Ley Orgánica 3/2018 del 5 de diciembre de Protección de Datos y Garantía de los Derechos Digitales, os hacemos sabedores/as que el tratamiento de vuestros datos personales es responsabilidad del titular del presente cuestionario dentro del marco académico que faculta las competencias de acción de la propuesta de investigación social. Los datos que facilitará son necesarias para poder llevar a cabo el proyecto de investigación social que se presenta y serán tratadas de forma confidencial.

El titular del cuestionario trata vuestros datos con la siguiente finalidad:

**Datos personales**

Todos sus datos personales que usted nos facilite en el momento de complementar este cuestionario serán utilizados únicamente por los objetivos previstos del marco de la presente investigación.

**Consentimiento del tratamiento de categorías especiales de Datos Personales**

Con su autorización usted da consentimiento a que el titular del cuestionario pueda tratar los datos personales de categoría especial para poder lograr los objetivos previstos en la propuesta de investigación y que son imprescindibles para el correcto desarrollo de las mismas.

**Cesión de Datos Personales a Terceros**

El titular del cuestionario cederá la información que usted nos facilite a terceros siempre que sean necesarias para el cumplimiento de las obligaciones legales.

**Derechos**

Usted puede retirar su consentimiento otorgado, así como ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, supresión y portabilidad, limitación y/o oposición al tratamiento, a través del correo electrónico ismotpa@gmail.com y/o teléfono 666 386 946.

**Reclamaciones**

Si usted considera que el tratamiento de sus Datos Personales vulnera la normativa o aquello establecido en este documento puede presentar una reclamación a través de la dirección electrónica igop@uab.cat.

**Publicación y conservación de datos**

Los Datos Personales se publicarán encriptados por medio de la pseudonimización utilizando solo las iniciales del nombre y apellidos de las personas participantes. En esta condición se conservarán y harán públicos en el producto final que resulte del proceso de investigación.

Yo, he leído, entendido y acepto el tratamiento de datos descrito en el presente documento, incluido el de categorías especiales de datos, y garantizo facilitar solo datos personales ciertos y actualizadas.

☐ Autorizo ☐ No autorizo

## Datos de la persona participante

Nombre y apellidos: Edad:

Sexo: ☐ Mujer ☐ Hombre ☐ Otro Grado de discapacidad: ☐ Sí ☐ No

País de procedencia:

Barrio de residencia: Antigüedad en el barrio:

## Situación laboral

Situación laboral: ☐ Ocupado/da ☐ Pensionista ☐ Parado/a ☐ Estudiante ☐ Nunca he trabajado

Última ocupación:

Fecha finalización última ocupación: Permiso de trabajo: ☐ Sí ☐ No

## Nivel de estudios

Nivel formativo: ☐ Sin estudios ☐ E. Primarios ☐ E. Secundarios ☐ F.P. ☐ E. Superiores

## Situación económica

Ingresos familiares: ☐ 0 - 664€ ☐ 664 - 950€ ☐ 950 - 1200€ ☐ 1200 - 1500€ ☐ +1500€

Está cobrando alguna prestación: ☐ Sí ☐ No

En caso afirmativo, cuál: ☐ Paro ☐ Subsidio ☐ RGC ☐ ERTE ☐ Otra prestación

## Situación familiar, red de apoyo y vivienda

Miembros en la unidad familiar:

Tipología: ☐ Unipersonal ☐ Sin hijos dependientes ☐ Con hijos dependientes ☐ Monoparental

Red de apoyo: ☐ Familiar ☐ Amistad ☐ Recurso público ☐ Recurso privado ☐ No dispongo

Vivienda: ☐ Propiedad ☐ Alquiler ☐ Cesión ☐ Ocupación ☐ Otros

## Perfil digital

### Conexión en la vivienda

Tiene conexión a internet ☐ Sí ☐ No

Qué calidad tiene su conexión ☐ (Escriba un número del 1 al 5, siendo 1 muy mala y 5 muy buena)

### Uso y calidad de uso

Con qué frecuencia … (Escriba un número del 1 al 5, siendo:
**(1_Nunca, 2_Muy poco, 3_Una vez al mes, 4_Una vez a la semana y 5 diariamente).**

Utiliza el correo electrónico … **1 2 3 4 5**
Busca trabajo por internet ..... **1 2 3 4 5**
Participa mediante internet en movimientos vecinales o asociativos … **1 2 3 4 5**
Hace curso de formación por internet … **1 2 3 4 5**
Consulta cuentas bancarias o ha hecho gestiones bancarias por internet … **1 2 3 4 5**

## CONTEXTO DE PANDEMIA

La pandemia ha acelerado los procesos de digitalización. A pesar de la buena disposición y dedicación de recursos, parece que esta revolución tecnológica no está llegando a todo el mundo por igual. Algunos estudios han puesto de manifiesto un desequilibrio social en el desarrollo de este proceso, representando en consecuencia, la dificultad en la comunicación con la Administración y el acceso a servicios de atención a la vulnerabilidad. Esta problemática corre el riesgo de profundizar en la constitución de una nueva forma de exclusión, el alfabetismo digital como medio de supervivencia.

## Barreras digitales

**A1. Con qué frecuencia utiliza internet en su día a día**

- ☐ A diario
- ☐ Una o dos veces por semana
- ☐ Una o dos veces al mes
- ☐ Nunca
- ☐ Ns/Nc

**A2. En relación al uso de internet y las nuevas tecnologías, se considera un usuario/a**

- ☐ De nivel básico (copiar o mover archivos, escribir textos, usar fórmulas simples en hojas de cálculo…)
- ☐ De nivel avanzado (dar formato a textos, usar fórmulas avanzadas, crear gráficos, instalar programas…)
- ☐ De nivel experto (escribir macros, programar, resolver problemas de programación…)

**A3. ¿En los últimos 12 meses ha realizado algún trámite o gestión administrativa por internet?**

☐ Sí ☐ No ☐ No lo recuerdo

**A4. Valora cómo has experimentado esta situación**

- ☐ Ha supuesto una tarea sencilla de gestionar
- ☐ He tenido que buscar apoyo para realizar los trámites, pero he podido realizarlos adecuadamente
- ☐ Me ha generado angustia y muchos problemas para gestionarlo
- ☐ No he realizado ningún trámite
- ☐ Ns/Nc

**A5. A la hora de hacer trámites por internet (puede señalar diferentes opciones)**

- ☐ Lo hago solo o sola, con autonomía
- ☐ Pido ayuda a familiares y amigos
- ☐ Lo hago desde la asociación o centro cívico del barrio
- ☐ Solicito ayuda a servicios de la administración o vía teléfono de información
- ☐ No realizo trámites por internet
- ☐ Ns/Nc

**A6. Indica con qué grado de facilidad o dificultad puede realizar los siguientes trámites por internet**

***Solicitar una cita previa para un servicio***

☐ Con facilidad ☐ He de solicitar ayuda ☐ No me siento capaz de hacerlo ☐ Ns/Nc

***Solicitar o renovar una prestación social***

☐ Con facilidad ☐ He de solicitar ayuda ☐ No me siento capaz de hacerlo ☐ Ns/Nc

***Presentar documentación telemáticamente***

☐ Con facilidad ☐ He de solicitar ayuda ☐ No me siento capaz de hacerlo ☐ Ns/Nc

***Hacer el seguimiento o verificación sobre la gestión de un trámite que ha realizado***

☐ Con facilidad ☐ He de solicitar ayuda ☐ No me siento capaz de hacerlo ☐ Ns/Nc

**A7. Prefiere hacer los trámites con la administración**

☐ A través de internet
☐ Acudiendo presencialmente a las oficinas
☐ De manera combinada
☐ Me resulta indiferente

**A8. Considera que dispone de alguna barrera o limitación para hacer trámites por internet**

☐ Sí, por desconocimiento de uso
☐ Sí, no dispongo de dispositivo o conexión a internet
☐ Sí, por desinterés
☐ No, no tengo ninguna limitación o barrera
☐ Ns/Nc

**A9. ¿Si lo necesitara, sabría dónde adquirir los conocimientos sobre competencias digitales que el mercado laboral pide hoy en día?**

☐ Sí
☐ No
☐ No lo necesito
☐ Ns/Nc

**A10. Con el desarrollo de la Administración electrónica y las relaciones digitales, han surgido una serie de nuevos derechos que protegen a la ciudadanía. ¿Sabría denominar alguno de estos nuevos derechos?**

☐ Sí, por ejemplo

☐ No conozco ninguno

## RELACIÓN COMUNITARIA Y SOCIAL

El objeto del presente estudio consiste en el análisis sobre la relación que se está produciendo entre la ciudadanía en situación de vulnerabilidad y el departamento de Servicios Sociales en un contexto de desarrollo digital. Para esta tarea, se ha elegido la técnica de análisis de redes para identificar el grado y la calidad de relación existente entre los usuarios/as con bajas competencias digitales y su entorno.

## Relación digital con los Servicios Sociales

**B1. ¿En los últimos 12 meses se ha puesto en contacto por algún motivo con Servicios Sociales?**

☐ No ☐ 1 - 3 contactos ☐ 3 - 6 contactos ☐ 6 -10 contactos ☐ + 10 contactos

**B2. En caso afirmativo, para qué motivo (puede marcar más de una opción)**

☐ Ayudas y prestaciones económicas
☐ Cuestiones familiares y menores a cargo
☐ Atención a la dependencia
☐ Búsqueda de trabajo
☐ Violencia de género
☐ Cuestiones de salud

**B3. ¿Ha encontrado accesible el servicio? Razone de manera breve los motivos de su respuesta**

☐ Sí ☐ No ☐ Ns/Nc

**Motivos . . .**

**B4. ¿Se ha dado respuesta al motivo por el cual contactó con Servicios Sociales? Razone de manera breve los motivos de su respuesta**

☐ Sí ☐ No ☐ Ns/Nc

**Motivos . . .**

**B5. Valore en una escala del 1 al 10 la atención recibida (siendo 1 muy mala y 10 muy buena)**

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**Comentario opcional:**

## Relación digital con la Comunidad

**C1. ¿Suele participar activamente en temas relacionados con el barrio?**

☐ Sí ☐ No ☐ Ns/Nc

**C2. En qué temas principalmente (puede marcar diferentes opciones)**

☐ Cultura y ocio del barrio
☐ Acción social i asociativa
☐ Deportes
☐ Para mantenerme informado/da de asuntos del barrio
☐ Otros
☐ Ns/Nc

**C3. Prefiere participar en temas relacionados en el barrio**

☐ Por medio de internet
☐ Presencial en espacios físicos
☐ De manera combinada
☐ Me resulta indiferente

**C4. Si tuviese la necesidad de solicitar ayuda para hacer un trámite por internet, ¿dónde acudiría en este caso? (puede marcar diferentes opciones)**

☐ Al centro cívico / casal del barrio
☐ En la asociación o fundación social del barrio
☐ Al centro religioso del barrio
☐ Al centro educativo o centro de formación del barrio
☐ Busco información por mi cuenta
☐ Llamo al número de información del Ayuntamiento
☐ Amistades o familiares
☐ Otros. Especificar:
☐ Ns/Nc

**C5. Qué centro o recurso del barrio utiliza con más frecuencia (puede marcar diferentes opciones)**

☐ El centro cívico / casal del barrio
☐ Asociaciones o fundaciones del barrio
☐ El centro religioso del barrio
☐ Al centre educativo o centro de formación del barrio
☐ No utilizo ninguno de estos recursos

**Agradecemos su tiempo y disposición por haber participado en el proceso de investigación.**
**Para cualquier comentario, puede contactar al correo ismotpa@gmail.com o ismael.ot@e-campus.uab.cat**

# QÜESTIONARI D'INVESTIGACIÓ SOCIAL

## El paper dels Serveis Socials en l'era digital

**Titularitat: Ismael Ot Padilla**

La present proposta d'investigació té l'objectiu d'identificar i analitzar l'impacte de les estratègies desenvolupades per Serveis Socials al districte de Sant Andreu per a fer front a les desigualtats derivades de l'exclusió digital com identificar en segona instància, la presència i qualitat de dinàmiques i xarxes comunitàries que permetin articular una proposta alternativa de model de governança per afrontar els nous reptes que han d'arribar amb la era digital.

## Tractament de dades personals

Segons el Reglament General de protecció de dades (RGPD) aplicable des del 25 de maig de 2018, i de la Llei òrgànica 3/2018 del 5 de desembre de Protecció de Dades i Garantia dels Drets Digitals, us fem sabedors/es que el tractament de les vostres dades personals és responsabilitat del titular del present qüestionari dins del marc acadèmic que faculta les competències d'acció de la proposta d'investigació social. Les dades que facilitarà són necessàries per a poder portar a terme el projecte d'investigació social que es presenta i seran tractades de forma confidencial.

El titular del qüestionari tracta les vostres dades amb la següent finalitat:

**Dades personals**

Totes les seves dades personals que vostè ens faciliti en el moment de complimentar aquest qüestionari seran utilitzades únicament pels objectius previstos del marc de la present investigació.

**Consentiment del tractament de categories especials de Dades Personals**

Amb la seva autorització vostè dona consentiment a que el titular del qüestionari pugui tractar les dades personals de categoria especial per a poder assolir els objectius previstos en la proposta d'investigació i que són imprescindibles per al correcte desenvolupament de les mateixes.

**Cessió de Dades Personals a Tercers**

El titular del qüestionari cedirà la informació que vostè ens faciliti a tercers sempre que siguin necessàries per al compliment de les obligacions legals.

**Drets**

Vostè pot retirar el seu consentiment atorgat, així com exercitar el seus drets d'accés, rectificació, supressió i portabilitat, limitació i/o oposició al tractament, a través del correu electrònic ismotpa@gmail.com i/o telèfon 666 386 946.

**Reclamacions**

Si vostè considera que el tractament de les seves Dades Personals vulnera la normativa o allò establert en aquest document pot presentar reclamació a través de l'adreça electrònica igop@uab.cat.

**Publicació i conservació de dades**

Les Dades Personals es publicaran encriptades per mitjà de la pseudonimització utilitzant només les inicials del nom i cognoms de les persones participants. En aquesta condició es conservaran i faran públics en el producte final que resulti del procés d'investigació.

Jo, he llegit, entès i accepto el tractament de dades descrit en el present document, inclòs el de categories especials de dades, i garanteixo facilitar només dades personals certes i actualitzades.

☐ Autoritzo ☐ No autoritzo

## Dades de la persona participant

Nom i cognoms: Edat:

Sexe: ☐ Dona ☐ Home ☐ Altre Grau de discapacitat: ☐ Sí ☐ No

País de procedència:

Barri de residència: Antiguitat al barri:

## Situació laboral

Situació laboral: ☐ Ocupat/da ☐ Pensionista ☐ Aturat/da ☐ Estudiant ☐ Mai he treballat

Darrera ocupació:

Data finalització darrera ocupació: Permís de treball: ☐ Sí ☐ No

## Nivell d'estudis

Nivell estudis: ☐ Sense estudis ☐ E. Primaris ☐ E. Secundaris ☐ F.P. ☐ E. Superiors

## Situació econòmica

Ingressos familiars: ☐ 0 - 664€ ☐ 664 - 950€ ☐ 950 - 1200€ ☐ 1200 - 1500€ ☐ +1500€

Estàs cobrant alguna prestació: ☐ Sí ☐ No

En cas afirmatiu, quina: ☐ Atur ☐ Subsidi ☐ RGC ☐ ERE ☐ Altra prestació

## Situació familiar, xarxa de suport i habitatge

Membres en la unitat familiar:

Tipologia: ☐ Unipersonal ☐ Sense fills dependents ☐ Amb fills dependents ☐ Monoparental

Xarxa de suport: ☐ Familiar ☐ Amistat ☐ Recurs públic ☐ Recurs privat ☐ No en tinc

Habitatge: ☐ Propietat ☐ Lloguer ☐ Cessió ☐ Ocupació ☐ Altres

## Perfil digital

### Connexió a la llar

Tens connexió a internet ☐ Sí ☐ No

Quina qualitat té la teva connexió ☐ (Escriu un nombre de l'1 al 5, sent 1 molt dolenta i 5 molt bona)

### Ús i qualitat d'ús

Amb quina freqüència … (Escriu un número de l'1 al 5, sent:
**(1_Mai, 2_Molt poc, 3_Un cop al mes, 4_Un cop a la setmana i 5 diàriament).**

Utilitzes el correu electrònic … **1 2 3 4 5**
Busques treball per internet … **1 2 3 4 5**
Participes mitjançant internet en moviments veïnals o associatius … **1 2 3 4 5**
Fas cursos de formació per internet … **1 2 3 4 5**
Consultes comptes bancaris o has fet gestions bancàries per internet … **1 2 3 4 5**

## CONTEXT DE PANDÈMIA

La pandèmia ha accelerat els processos de digitalització. Malgrat la disposició i dedicació de recursos, sembla que aquesta revolució tecnològica no està arribant a tothom per igual. Alguns estudis han posat de manifest un desequilibri social en el desenvolupament d'aquest procés, representant en conseqüència, la dificultat en la comunicació amb l'Administració i l'accés a serveis d'atenció a la vulnerabilitat. Aquesta problemàtica corre el risc d'aprofundir en la constitució d'una nova forma d'exclusió, l'alfabetisme digital com a mitjà de supervivència.

## Barreres digitals

**A1. Amb quina freqüència utilitza internet en el seu dia a dia**

☐ A diari
☐ Un o dos cops a la setmana
☐ Un o dos cops al mes
☐ Mai
☐ Ns/Nc

**A2. En relació amb l'ús d'internet i les noves tecnologies, es considera un usuari/a**

☐ De nivell bàsic (copiar o moure arxius, escriure textos, usar fòrmules simples en fulls de càlcul…)
☐ De nivell avançat (donar format a textos, usar fòrmules avançades, crear gràfics, instal·lar programes…)
☐ De nivell expert (escriure macros, programar, resoldre problemes de programació…)

**A3. En els últims 12 mesos ha realitzat algun tràmit o gestió administrativa per internet?**

☐ Sí ☐ No ☐ No m'enrecordo

**A4. Valora com has experimentat aquesta situació**

☐ Ha suposat una tasca senzilla de gestionar
☐ He hagut de buscar suport per realitzar els tràmits, però me n'he sortit bé
☐ M'ha generat angoixa i molts problemes per gestionar-ho
☐ No he gestionat cap tràmit
☐ Ns/Nc

**A5. A l'hora de fer tràmits per internet (pot assenyalar diferents opcions)**

☐ Ho faig sol o sola, amb autonomia
☐ Demano ajut a familiars o amistats
☐ Ho faig des de l'associació o el centre cívic del barri
☐ Sol·licito ajut a servis de l'administració o via telèfon d'informació
☐ No en faig de tràmits per internet
☐ Ns/Nc

**A6. Indica amb quin grau de facilititat o complexitat pots realitzar els següents tràmits per internet**

***Sol·licitar una cita prèvia per un servei***

☐ Amb facilitat ☐ He de sol·licitar ajuda ☐ No em sento capaç de fer-ho ☐ Ns/Nc

***Sol·licitar o renovar una prestació social***

☐ Amb facilitat ☐ He de sol·licitar ajuda ☐ No em sento capaç de fer-ho ☐ Ns/Nc

***Presentar documentació telemàticament***

☐ Amb facilitat ☐ He de sol·licitar ajuda ☐ No em sento capaç de fer-ho ☐ Ns/Nc

***Fer el seguiment o verificació sobre la gestió d'un tràmit que ha realitzat***

☐ Amb facilitat ☐ He de sol·licitar ajuda ☐ No em sento capaç de fer-ho ☐ Ns/Nc

**A7. Prefereix fer els tràmits amb l'administració**

☐ A través d'internet
☐ Acudint presencialment a les oficines
☐ De manera combinada
☐ M'és indiferent

**A8. Considera que disposa d'alguna barrera o limitació per fer tràmits per internet**

☐ Sí, per desconeixement d'ús
☐ Sí, no disposo de dispositiu o connexió a internet
☐ Sí, per desinterès
☐ No, no en tinc cap limitació o barrera
☐ Ns/Nc

**A9. Si ho necessités, sabria vostè on adquirir els coneixements sobre les competències digitals que el mercat laboral demanda avui dia?**

☐ Sí
☐ No
☐ No ho necessito
☐ Ns/Nc

**A10. Amb el desenvolupament de l'Administració electrònica i les relacions digitals han sorgit una sèrie de nous drets que protegeixen a la ciudadanía. Sabria nomenar algun d'aquests nous drets?**

☐ Sí, com per exemple

☐ No en conec de cap

## RELACIÓ COMUNITÀRIA I SOCIAL

L'objecte del present estudi consisteix en l'anàlisi sobre la relació que s'està produint entre la ciutadania en situació de vulnerabilitat i el departament de Serveis Socials en un context de desenvolupament digital. Per a aquesta tasca, s'ha triat la tècnica d'anàlisi de xarxes per a identificar el grau i la qualitat de relació existent entre l'usuariat amb baixes competències digitals i el seu entorn.

## Relació digital amb els Serveis Socials

**B1. Els últims 12 mesos s'ha posat en contacte per algun motiu amb Serveis Socials?**

☐ No ☐ 1 - 3 contactes ☐ 3 - 6 contactes ☐ 6 -10 contactes ☐ + 10 contactes

**B2. En cas afirmatiu, per quin motiu (pot marcar més d'una opció)**

☐ Ajuts i prestacions econòmiques
☐ Qüestions família i menors
☐ Atenció a la dependència
☐ Cerca de feina
☐ Violència de gènere
☐ Qüestions de salut

**B3. Ha trobat accessible el servei? Raoni de manera breu els motius de la seva resposta**

☐ Sí ☐ No ☐ Ns/Nc

**Motius . . .**

**B4. S'ha donat resposta al motiu pel qual va contactar amb el servei? Raoni de manera breu els motius de la seva resposta**

☐ Sí ☐ No ☐ Ns/Nc

**Motius . . .**

**B5. Valori en una escala de l'1 al 10 l'atenció rebuda (sent 1 molt dolenta i 10 molt bona)**

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**Comentari opcional:**

## Relació digital amb la Comunitat

**C1. Sol participar activament en temes relacionats amb el barri?**

☐ Sí ☐ No ☐ Ns/Nc

**C2. En quins temes principalment (pot marcar diferents opcions)**

☐ Cultura i oci del barri
☐ Acció social i associativa
☐ Esports
☐ Per mantenir-me informat/da dels assumptes del barri
☐ Altres
☐ Ns/Nc

**C3. Prefereix participar en temes relacionats en el barri**

☐ Per mitjà d'internet
☐ Presencial en espais físics
☐ De manera combinada
☐ M'és indiferent

**C4. Si tingués la necessitat de sol·licitar ajuda per fer un tràmit per internet, on acudiría en el seu cas (pot marcar diferents opcions)**

☐ Al centre cívic / casal del barri
☐ A l'associació o fundació social del barri
☐ Al centre religiós del barri
☐ Al centre educatiu o centre de formació del barri
☐ Busco informació pel meu compte
☐ Truco al número d'informació de l'ajuntament
☐ Amistats o familiars
☐ Altres. Especificar:
☐ Ns/Nc

**C5. Quin centre o recurs al barri utilitza amb més freqüència (pot marcar diferents opcions)**

☐ El centre cívic / casal del barri
☐ Associacions o fundacions del barri
☐ El centre religiós del barri
☐ El centre educatiu o centre de formació del barri
☐ No utilitzo cap d'aquests recursos

**Agraïm el seu temps i disposició per haver participat en el procés d'investigació.**
**Per a qualsevol comentari, pot contactar al correu ismotpa@gmail.com o ismael.ot@e-campus.uab.cat**

# CUESTIONARIO DE INVESTIGACIÓN SOCIAL

## El papel de los Servicios Sociales en la era digital

**Titularidad: Ismael Ot Padilla**

La presente propuesta de investigación tiene el objetivo de identificar y analizar el impacto de las estrategias desarrolladas por Servicios Sociales en el distrito de San Andreu para hacer frente a las desigualdades derivadas de la exclusión digital, como identificar en segunda instancia la presencia y calidad de dinámicas y redes comunitarias que permitan articular una propuesta alternativa basada en un nuevo modelo de gobernanza para afrontar los nuevos retos que están por llegar con la era digital.

## Protección de datos

Según el Reglamento General de protección de datos (RGPD) aplicable desde el 25 de mayo de 2018, y de la Ley Orgánica 3/2018 del 5 de diciembre de Protección de Datos y Garantía de los Derechos Digitales, os hacemos sabedores/as que el tratamiento de vuestros datos personales es responsabilidad del titular del presente cuestionario dentro del marco académico que faculta las competencias de acción de la propuesta de investigación social. Los datos que facilitará son necesarias para poder llevar a cabo el proyecto de investigación social que se presenta y serán tratadas de forma confidencial.

El titular del cuestionario trata vuestros datos con la siguiente finalidad:

**Datos personales**

Todos los datos que usted nos facilite en el momento de completar este cuestionario serán utilizados únicamente por los objetivos previstos del marco de la presente investigación.

**Consentimiento del tratamiento de categorías especiales de Datos Personales**

Con su autorización usted da consentimiento a que el titular del cuestionario pueda tratar los datos de categoría especial para poder lograr los objetivos previstos en la propuesta de investigación y que son imprescindibles para el correcto desarrollo de las mismas.

**Cesión de Datos Personales a Terceros**

El titular del cuestionario cederá la información que usted nos facilite a terceros siempre que sean necesarias para el cumplimiento de las obligaciones legales.

**Derechos**

Usted puede retirar su consentimiento otorgado, así como ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, supresión y portabilidad, limitación y/o oposición al tratamiento, a través del correo electrónico ismotpa@gmail.com y/o teléfono 666 386 946.

**Reclamaciones**

Si usted considera que el tratamiento de los datos se vulnera la normativa o el que establece en este documento puede presentar una reclamación a través de Ia dirección electrónica igop@uab.cat.

**Publicación y conservación de datos**

En caso de petición explícita por parte del interesado/a, los datos del centro se publicarán encriptados por medio de la pseudonimización utilizando solo las iniciales de su denominación. En esta condición se conservarán y harán públicos en el producto final que resulte del proceso de investigación

☐ Autorizo ☐ No autorizo

## Datos del centro

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Centro | | | Barrio | | |
| Ámbito de actuación | ☐ Social | ☐ Laboral | ☐ Educación | ☐ Cultura | ☐ S. Mental |
| Titularidad | ☐ Público | ☐ Privado | ☐ Mixto | ☐ Otros | |

**CUESTIONARIO A**

**P1. ¿Consideráis que la imposibilidad para utilizar las nuevas tecnologías por parte de algunos colectivos puede suponer un motivo de exclusión social?**

☐ Sí
☐ No
☐ Ns/Nc

**P2. ¿Consideráis que la incorporación de las nuevas tecnologías tendrá un impacto en la provisión de los Servicios Sociales y la atención a las diferentes formas de exclusión? ¿De qué manera?**

**P3. ¿Durante los últimos 12 meses habéis tenido que atender demandas por parte de la ciudadanía en referencia a trámites por internet?**

☐ No
☐ Sí, de 1 a 10 gestiones aproximadamente
☐ Sí, de 10 a 50 gestiones aproximadamente
☐ Sí, más de 50 gestiones

**P4. En esta situación de respuesta a necesidades digitales que se presenta en la cuestión anterior, ¿consideráis que disponéis de los recursos adecuados para ofrecer este apoyo de acompañamiento digital a la ciudadanía?**

☐ Sí, ya lo estamos haciendo o estamos abiertos a valorarlo
☐ No. En este caso indica dónde podéis identificar posibles carencias:
☐ Ns/Nc

☐ Recursos financieros
☐ Personal cualificado
☐ No disponer de la estructura organizacional
☐ Falta de red con el territorio
☐ No disponemos de esta cultura organizacional
☐ Conocimiento en la materia insuficiente

**Razonar brevemente vuestra respuesta, por favor:**

## CUESTIONARIO B

**Marcad con una "X" aquellos agentes del territorio con los que habéis trabajado en red los últimos 12 meses y en qué frecuencia. Se entiende en este el contexto el concepto de coordinación como la acción o espacio de trabajo y contacto en red para alcanzar los objetivos que favorezcan el bienestar de la comunidad.**

| Los últimos 12 meses en vuestra actividad como organización ... | Otras entidades T. Sector | Centro Cívico o casal barrio | Ayuntamiento (departamentos) | Centros religiosos | Asociaciones del barrio | Centros educativos | Comercio local |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Trabajáis en coordinación prácticamente diaria | | | | | | | |
| Las coordinaciones se celebran cada 15 días | | | | | | | |
| Hacemos una reunión al mes mínimo | | | | | | | |
| Hacemos una reunión cada 6 meses | | | | | | | |
| Hacemos una reunión al año | | | | | | | |
| No hacemos reuniones de coordinación | | | | | | | |
| **¿Con cuál mantienes más relación?** | | | | | | | |

**Datos obtenidos en recientes estudios han identificado la necesidad de diseñar e implementar proyectos de capacitación digital para combatir la exclusión digital en la ciudadanía. En un caso hipotético que vosotros estuvierais en una tabla de diseño sobre este tipo de proyecto, qué actores del territorio consideraríais mejor posicionados en la actualidad para participar con vosotros en el proceso teniendo en cuenta las dinámicas que mantienen en el territorio y los recursos que disponen (económicos, humanos y materiales).**

| *Partners* para liderar un proyecto de empoderamiento digital | Otras entidades T. Sector | Centro Cívico o casal barrio | Ayuntamiento (departamentos) | Centros religiosos | Asociaciones del barrio | Centros educativos | Comercio local |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ¿Qué actores consideras que están mejor posicionados para liderar un proyecto digital? | | | | | | | |

**Agradecemos su tiempo y disposición por haber participado en el proceso de investigación.**
**Para cualquier comentario, puede contactar al correo ismotpa@gmail.com o ismael.ot@e-campus.uab.cat**

# QÜESTIONARI D'INVESTIGACIÓ SOCIAL

## El paper dels Serveis Socials en l'era digital

**Titularitat: Ismael Ot Padilla**

La present proposta d'investigació té l'objectiu d'identificar i analitzar l'impacte de les estratègies desenvolupades per Serveis Socials al districte de Sant Andreu per a fer front a les desigualtats derivades de l'exclusió digital com identificar en segona instància, la presència i qualitat de dinàmiques i xarxes comunitàries que permetin articular una proposta alternativa de model de governança per afrontar els nous reptes que han d'arribar amb la era digital.

## Protecció de dades

Segons el Reglament General de protecció de dades (RGPD) aplicable des del 25 de maig de 2018, i de la Llei Orgànica 3/2018 del 5 de desembre de Protecció de Dades i Garantia dels Drets Digitals, us fem sabedors/es que el tractament de les vostres dades personals és responsabilitat del titular del present qüestionari dins del marc acadèmic que faculta les competències d'acció de la proposta d'investigació social. Les dades que facilitarà són necessàries per a poder portar a terme el projecte d'investigació social que es presenta i seran tractades de forma confidencial.

El titular del qüestionari tracta les vostres dades amb la següent finalitat:

**Dades personals**

Totes les dades que vostè ens faciliti en el moment de complimentar aquest qüestionari seran utilitzades únicament pels objectius previstos del marc de la present investigació.

**Consentiment del tractament de categories especials de Dades Personals**

Amb la seva autorització vostè dona consentiment a que el titular del qüestionari pugui tractar les dades de categoria especial per a poder assolir els objectius previstos en la proposta d'investigació i que són imprescindibles per al correcte desenvolupament de les mateixes.

**Cessió de Dades Personals a Tercers**

El titular del qüestionari cedirà la informació que vostè ens faciliti a tercers sempre que siguin necessàries per al compliment de les obligacions legals.

**Drets**

Vostè pot retirar el seu consentiment atorgat, així com exercitar el seus drets d'accés, rectificació, supressió i portabilitat, limitació i/o oposició al tractament, a través del correu electrònic ismotpa@gmail.com i/o telèfon 666 386 946.

**Reclamacions**

Si vostè considera que el tractament de les dades es vulnera la normativa o el que estableix en aquest document pot presentar una reclamació a través de l'adreça electrònica igop@uab.cat.

**Publicació i conservació de dades**

En cas de petició explícita per la part interessada, les dades del centre es publicaran encriptades per mitjà de la pseudonimització utilitzant només les inicials de la seva denominació. En aquesta condició es conservaran i faran públics en el producte final que resulti del procés d'investigació.

☐ Autoritzo ☐ No autoritzo

## Dades del centre

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Centre | | | Barri | | |
| Àmbit d'actuació | ☐ Social | ☐ Laboral | ☐ Educació | ☐ Cultura | ☐ S. Mental |
| Titularitat | ☐ Públic | ☐ Privat | ☐ Mixte | ☐ Altres | |

### QÜESTIONARI A

**P1. Considereu que la impossibilitat per utilitzar les noves tecnologies per part d'alguns col·lectius pot suposar un motiu d'exclusió social?**

☐ Sí
☐ No
☐ Ns/Nc

**P2. Considereu que la incorporació de noves tecnologies tindrà un impacte en la provisió de serveis socials i l'atenció a les diferents formes d'exclusió? De quina manera?**

**P3. Durant els últims 12 mesos heu hagut d'atendre demandes per part de la ciutadania en referència a tràmits per internet?**

☐ No
☐ Sí, de 1 a 10 gestions aproximadament
☐ Sí, de 10 a 50 gestions aproximadament
☐ Sí, més de 50 gestions

**P4. En aquesta situació de resposta a necessitats digitals que es presenta en la qüestió anterior, considereu que disposeu dels recursos adients per oferir aquest suport d'acompanyament digital a la ciutadania?**

☐ Sí, ja ho estem fent o estem oberts de valorar-ho
☐ No. En aquest cas indiqueu on podeu identificar aquestes carències:
☐ Ns/Nc

☐ Recursos financers
☐ Personal qualificat
☐ No disposar de l'estructura organitzacional
☐ Falta de xarxa amb el territori
☐ No disposem d'aquesta cultura organització
☐ Coneixement en la matèria insuficient

**Raoneu breument la vostra resposta si us plau:**

## QÜESTIONARI B

**Marqueu amb una "X" aquells agents del territori amb els que heu treballat en xarxa els últims 12 mesos i en quina freqüència. S'entén en aquest context el concepte de coordinació com l'acció o espai de treball i contacte en xarxa per assolir els objectius que afavoreixin el benestar de la comunitat.**

| Els últims 12 mesos en la vostra activitat com organització ... | Altres entitat T. Sector | Centre Cívic o casal barri | Ajuntament (departaments) | Centres religiosos | Associacions del barri | Centres educatius | Comerç local |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Treballeu en coordinació pràcticament diària | | | | | | | |
| Les coordinacions es celebren cada 15 dies | | | | | | | |
| Fem una reunió de coordinació al mes mínim | | | | | | | |
| Fem una reunió de coordinació cada 6 mesos | | | | | | | |
| Fem una reunió de coordinació a l'any | | | | | | | |
| No en fem de reunions de coordinació | | | | | | | |
| **Amb quin actor heu mantingut més relació?** | | | | | | | |

**Dades obtingudes en recents estudis han identificat la necessitat de dissenyar i implementar projectes de capacitació digital per combatre l'exclusió digital en la ciutadania. En un cas hipotètic que vosaltres estiguéssiu en una taula de disseny sobre aquest tipus de projecte, quins actors del territori considerarieu millor posicionats en l'actualitat per participar amb vosaltres en el procés tenint en compte les dinàmiques que mantenen al territori i els recursos que disposen (econòmics, humans i materials).**

| Partners per liderar un projecte d'empoderament digital | Altres entitat T. Sector | Centre Cívic o casal barri | Ajuntament (departaments) | Centres religiosos | Associacions del barri | Centres educatius | Comerç local |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Quins actors consideres que estan millor posicionats per liderar un projecte digital? | | | | | | | |

**Agraïm el seu temps i disposició per haver participat en el procés d'investigació.**
**Per a qualsevol comentari, pot contactar al correu ismotpa@gmail.com o ismael.ot@e-campus.uab.cat**

## Anexo VI: Documento de petición de entrevista

| EL PAPER DELS SERVEIS SOCIALS EN L'ERA DIGITAL | Titularitat: Ismael Ot Padilla |
|---|---|

**Sol·licitud d'entrevista**

| | |
|---|---|
| Convidat / ada: | Begoña Román Maestre |
| Càrrec o responsabilitat: | Presidenta del Comitè d'Ètica dels Serveis Socials a Catalunya |

**Introducció a la proposta d'investigació**

Estem experimentant el desenvolupament d'un fenomen social disruptiu, la nova era digital. Un món que arriba amb promeses d'immediatesa, optimització i eficiència que està configurant un nou model de societat en el qual es veuran alterades la forma en la que treballem i ens relacionem amb el nostre entorn. Al llarg de l'última dècada, en conseqüència amb aquesta nova tendència, l'Administració ha estat fent grans esforços per emprendre processos interns de digitalització per tal d'oferir nous mecanismes de relació i espais de participació per la ciutadania. El transcurs d'aquesta revolució cap a una Administració electrònica s'està duent a terme combinant esforços en diferents línies d'acció com la transformació dels processos interns a les institucions i la proposta de programes de capacitació tecnològica per la ciutadania, entre d'altres.

Malgrat això, recents estudis han posat de manifest un desequilibri social en el desenvolupament d'aquestes competències digitals, representant en conseqüència, la dificultat per accedir a serveis d'atenció social, la tramitació burocràtica de processos administratius i la participació en la vida pública dels estrats socials en risc social d'exclusió, identificats en grans trets com a perfils de baixa competència digital. Aquesta problemàtica corre el risc d'aprofundir la constitució d'una nova forma d'exclusió, que entén l'alfabetisme digital com a mitjà de supervivència en un nou món de relacions socials i laborals basat principalment en la tecnologia. Aquest fenomen que ve desenvolupant-se gradualment en els últims anys, ha experimentat un impacte accelerat durant l'últim any degut a la situació derivada de la Covid19 que ens ha obligat a accelerar tots els processos de digitalització.

La present proposta d'investigació té l'objectiu d'identificar i analitzar la relació que s'està produint entre la ciutadania en situació de vulnerabilitat i el departament de Serveis Socials en un context de transformació digital. Per a aquesta tasca, s'ha triat la tècnica d'anàlisi de xarxes per a identificar el grau i la qualitat de la relació existent entre l'usuariat amb baixes competències digitals i el seu entorn més proper. En segona instància s'analitzaran les estratègies desenvolupades i previstes per Serveis Socials per fer front a les desigualtats derivades de l'exclusió digital al districte de Sant Andreu i la presència i qualitat de dinàmiques presents al territori que ens permeti l'articulació d'una proposta alternativa de model d'atenció social en una era digital.

Així, les principals qüestions que es tractaran de respondre són:

1. Disposen els Serveis Socials de la capacitat tècnica per donar resposta a aquesta nova tendència d'exclusió digital?

2. És necessari el plantejament d'un nou model d'atenció social en un context d'Administració electrònica?

| Sessió d'entrevista | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Format entrevista: | Semiestructurada | | | | |
| Espai d'entrevista: | Eina telemàtica (espai virtual) | | | | |
| Temps previst: | 45 minuts | | | | |
| Proposta de disponibilitat: | Setmana del | ☐ 26 d'abril | ☐ 3 de maig | ☐ 7 de maig | |

**Principals punts a tractar:**

1. **Presentació de persona convidada.**

   Breu detall de les responsabilitats i funcions que desenvolupa en l'àmbit professional.

2. **Introducció a la conversa: Anàlisi sobre l'impacte de la Covid19.**

   Anàlisi sobre l'impacte de la pandèmia en la ciutat de Barcelona, previsió de reptes i noves oportunitats.

   *Objectiu*: Proporcionar context a la conversa.

3. **Irrupció de l'Era digital i el nou model d'Administració electrònica.**

   Anàlisi actual de les principals potencialitats i limitacions de l'era digital i les noves formes de vulnerabilitat que estan sorgint.

   Valoració del nou model d'Administració electrònica i la seva previsible capacitat per donar resposta a aquestes noves formes de vulnerabilitat.

   *Objectiu*: Valorar el sorgiment de nous Drets en la ciutadania i la capacitat de protecció i promoció per part d'un nou model d'Administració.

4. **Revisió dels principis i valors en la intervenció social.**

   Plantejament sobre la viabilitat dels principis i els valors presents en la intervenció social en un context digital.

   *Objectiu*: Valorar la necessitat del seu ajust o estipular de nous. En aquest últim terme, quins haurien de ser els nous principis que orientin els nous itineraris.

5. **Necessitat d'un nou model d'atenció social**

   Valoració de les possibles tensions i definició de noves competències per part dels professionals, l'Administració i les organitzacions del territori per oferir un nou model d'atenció social basat en les noves tecnologies. S'explorarà també, les potencialitats i limitacions del nou perfil dels professionals en atenció social.

   *Objectiu*: Identificar les condicions necessàries per proposar el model d'atenció social més eficient en aquesta nova era digital.

## Tractament de dades personals

Segons el Reglament General de protecció de dades (RGPD) aplicable des del 25 de maig de 2018, i de la Llei òrgànica 3/2018 del 5 de desembre de Protecció de Dades i Garantia dels Drets Digitals, us fem sabedors/es que el tractament de les vostres dades personals és responsabilitat del titular del present qüestionari dins del marc acadèmic que faculta les competències d'acció de la proposta d'investigació social. Les dades que facilitarà són necessàries per a poder portar a terme el projecte d'investigació social que es presenta i seran tractades de forma confidencial.

El titular del qüestionari tracta les vostres dades amb la següent finalitat:

**Dades personals**

Totes les seves dades personals que vostè ens faciliti en el momento de complimentar aquest qüestionari seran utilitzades únicament pels objectius previstos del marc de la present investigació.

**Consentiment del tractament de categories especials de Dades Personals**

Amb la seva autorització vostè dona consentiment a que el titular del qüestionari pugui tractar les dades personals de categoria especial per a poder assolir els objectius previstos en la investigació i que són imprescindibles per al correcte desenvolupament de les mateixes.

**Cessió de Dades Personals a Tercers**

El titular del qüestionari cedirà la informació que vostè ens faciliti a tercers sempre que siguin necessàries per al compliment de les obligacions legals.

**Drets**

Vostè pot retirar el seu consentiment atorgat, així com exercitar el seus drets d'accés, rectificació, supressió i portabilitat, limitació i/o oposició al tractament, a través del correu electrònic ismotpa@gmail.com i/o telèfon 666 386 946.

**Reclamacions**

Si vostè considera que el tractament de les seves Dades Personals vulnera la normativa o allò establert en aquest document pot presentar reclamació a través de l'adreça electrònica igop@uab.cat.

**Publicació i conservació de dades**

En cas de petició explícita per part de l'interessat /ada les Dades Personals es publicaran encriptades per mitjà de la pseudonimització utilitzant només les inicials del nom i cognoms de les persones participants. En aquesta condició es conservaran i faran públics en el producte final que resulti del procés d'investigació.

Amb la següent selecció confirmo que he llegit, entès i accepto el tractament de dades descrit en el present document, inclòs el de categories especials de dades, i garanteixo facilitar només dades personals certes i actualitzades.

☐ Autoritzo ☐ No autoritzo

**Agraïm el seu temps i disposició per haver participat en el procés d'investigació.**
**Per a qualsevol comentari, pot contactar al correu de ismael.ot@e-campus.uab.cat**

| EL PAPER DELS SERVEIS SOCIALS EN L'ERA DIGITAL | Titularitat: Ismael Ot Padilla |
|---|---|

**Sol·licitud d'entrevista**

| | |
|---|---|
| Convidat / ada: | Joana Bonaterra Roura |
| Càrrec o responsabilitat: | Gestora de projectes. Servei a les Persones del districte de Sant Andreu. |

**Introducció a la proposta d'investigació**

Estem experimentant el desenvolupament d'un fenomen social disruptiu, la nova era digital. Un món que arriba amb promeses d'immediatesa, optimització i eficiència que està configurant un nou model de societat en el qual es veuran alterades la forma en la que treballem i ens relacionem amb el nostre entorn. Al llarg de l'última dècada, en conseqüència amb aquesta nova tendència, l'Administració ha estat fent grans esforços per emprendre processos interns de digitalització per tal d'oferir nous mecanismes de relació i espais de participació per la ciutadania. El transcurs d'aquesta revolució cap a una Administració electrònica s'està duent a terme combinant esforços en diferents línies d'acció com la transformació dels processos interns a les institucions i la proposta de programes de capacitació tecnològica per la ciutadania, entre d'altres.

Malgrat això, recents estudis han posat de manifest un desequilibri social en el desenvolupament d'aquestes competències digitals, representant en conseqüència, la dificultat per accedir a serveis d'atenció social, la tramitació burocràtica de processos administratius i la participació en la vida pública dels estrats socials en risc social d'exclusió, identificats en grans trets com a perfils de baixa competència digital. Aquesta problemàtica corre el risc d'aprofundir la constitució d'una nova forma d'exclusió, que entén l'alfabetisme digital com a mitjà de supervivència en un nou món de relacions socials i laborals basat principalment en la tecnologia. Aquest fenomen que ve desenvolupant-se gradualment en els últims anys, ha experimentat un impacte accelerat durant l'últim any degut a la situació derivada de la Covid19 que ens ha obligat a accelerar tots els processos de digitalització.

La present proposta d'investigació té l'objectiu d'identificar i analitzar la relació que s'està produint entre la ciutadania en situació de vulnerabilitat i el departament de Serveis Socials en un context de transformació digital. Per a aquesta tasca, s'ha triat la tècnica d'anàlisi de xarxes per a identificar el grau i la qualitat de la relació existent entre l'usuariat amb baixes competències digitals i el seu entorn més proper. En segona instància s'analitzaran les estratègies desenvolupades i previstes per Serveis Socials per fer front a les desigualtats derivades de l'exclusió digital al districte de Sant Andreu i la presència i qualitat de dinàmiques presents al territori que ens permeti l'articulació d'una proposta alternativa de model d'atenció social en una era digital.

Així, les principals qüestions que es tractaran de respondre són:

1. Disposen els Serveis Socials de la capacitat tècnica per donar resposta a aquesta nova tendència d'exclusió digital?

2. És necessari el plantejament d'un nou model d'atenció social en un context d'Administració electrònica?

| Sessió d'entrevista | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Format entrevista: | Semiestructurada | | | |
| Espai d'entrevista: | Eina telemàtica (espai virtual) | | | |
| Temps previst: | 45 minuts | | | |
| Proposta de disponibilitat: | Setmana del | ☐ 19 d'abril | ☐ 26 d'abril | ☐ 3 de maig |

**Principals punts a tractar:**

1. **Presentació de persona convidada.**
   Breu detall de les responsabilitats i funcions que desenvolupa en l'àmbit professional.

2. **Introducció a la conversa: Anàlisi sobre l'impacte de la Covid19 al territori.**
   Anàlisi sobre l'impacte de la pandèmia al territori en referència als equipaments de proximitat i el paper que han desenvolupat durant les restriccions.

3. **Estat dels recursos presents al territori.**
   Anàlisi actual de les principals potencialitats i limitacions dels centres de proximitat per promoure accions col·lectives front els grans reptes de la era digital (tant factors interns d'estructura com factors d'atenció a la ciutadania). També s'analitzarà la presència i qualitat de xarxes de coordinació entre actors del territori per articular una resposta conjunta.

4. **Valoració sobre el concepte d'exclusió digital i el possible rol.**
   Definició del concepte, els nous drets derivats i el posicionament (actual i possible) dels centres de proximitat per combatre aquesta nova forma d'exclusió.

5. **Possibilitat de constituir model integrat d'atenció social basat en la tecnologia.**
   Valoració de les possibles tensions i definició de competències per oferir un nou model d'atenció basat en les noves tecnologies.

L'entrevista es mantindrà en un to de conversa relaxada, tractant cadascun dels punts anteriors com aquells que la persona entrevistada consideri necessari afegir.

## Tractament de dades personals

Segons el Reglament General de protecció de dades (RGPD) aplicable des del 25 de maig de 2018, i de la Llei òrgànica 3/2018 del 5 de desembre de Protecció de Dades i Garantia dels Drets Digitals, us fem sabedors/es que el tractament de les vostres dades personals és responsabilitat del titular del present qüestionari dins del marc acadèmic que faculta les competències d'acció de la proposta d'investigació social. Les dades que facilitarà són necessàries per a poder portar a terme el projecte d'investigació social que es presenta i seran tractades de forma confidencial.

El titular del qüestionari tracta les vostres dades amb la següent finalitat:

**Dades personals**

Totes les seves dades personals que vostè ens faciliti en el momento de complimentar aquest qüestionari seran utilitzades únicament pels objectius previstos del marc de la present investigació.

**Consentiment del tractament de categories especials de Dades Personals**

Amb la seva autorització vostè dona consentiment a que el titular del qüestionari pugui tractar les dades personals de categoria especial per a poder assolir els objectius previstos en la investigació i que són imprescindibles per al correcte desenvolupament de les mateixes.

**Cessió de Dades Personals a Tercers**

El titular del qüestionari cedirà la informació que vostè ens faciliti a tercers sempre que siguin necessàries per al compliment de les obligacions legals.

**Drets**

Vostè pot retirar el seu consentiment atorgat, així com exercitar el seus drets d'accés, rectificació, supressió i portabilitat, limitació i/o oposició al tractament, a través del correu electrònic ismotpa@gmail.com i/o telèfon 666 386 946.

**Reclamacions**

Si vostè considera que el tractament de les seves Dades Personals vulnera la normativa o allò establert en aquest document pot presentar reclamació a través de l'adreça electrònica igop@uab.cat.

**Publicació i conservació de dades**

En cas de petició explícita per part de l'interessat /ada les Dades Personals es publicaran encriptades per mitjà de la pseudonimització utilitzant només les inicials del nom i cognoms de les persones participants. En aquesta condició es conservaran i faran públics en el producte final que resulti del procés d'investigació.

Amb la següent selecció confirmo que he llegit, entès i accepto el tractament de dades descrit en el present document, inclòs el de categories especials de dades, i garanteixo facilitar només dades personals certes i actualitzades.

☐ Autoritzo ☐ No autoritzo

| EL PAPER DELS SERVEIS SOCIALS EN L'ERA DIGITAL | Titularitat: Ismael Ot Padilla |
|---|---|

**Sol·licitud d'entrevista**

| | |
|---|---|
| Convidat / ada: | Laia Bonet Rull |
| Càrrec o responsabilitat: | Tercera tinent d'Alcaldia – Àrea d'Agenda 2030, Transició Digital |

**Introducció a la proposta d'investigació**

Estem experimentant el desenvolupament d'un fenomen social disruptiu, la nova era digital. Un món que arriba amb promeses d'immediatesa, optimització i eficiència que està configurant un nou model de societat en el qual es veuran alterades la forma en la que treballem i ens relacionem amb el nostre entorn. Al llarg de l'última dècada, en conseqüència amb aquesta nova tendència, l'Administració ha estat fent grans esforços per emprendre processos interns de digitalització per tal d'oferir nous mecanismes de relació i espais de participació per la ciutadania. El transcurs d'aquesta revolució cap a una Administració electrònica s'està duent a terme combinant esforços en diferents línies d'acció com la transformació dels processos interns a les institucions i la proposta de programes de capacitació tecnològica per la ciutadania, entre d'altres.

Malgrat això, recents estudis han posat de manifest un desequilibri social en el desenvolupament d'aquestes competències digitals, representant en conseqüència, la dificultat per accedir a serveis d'atenció social, la tramitació burocràtica de processos administratius i la participació en la vida pública dels estrats socials en risc social d'exclusió, identificats en grans trets com a perfils de baixa competència digital. Aquesta problemàtica corre el risc d'aprofundir la constitució d'una nova forma d'exclusió, que entén l'alfabetisme digital com a mitjà de supervivència en un nou món de relacions socials i laborals basat principalment en la tecnologia. Aquest fenomen que ve desenvolupant-se gradualment en els últims anys, ha experimentat un impacte accelerat durant l'últim any degut a la situació derivada de la Covid19 que ens ha obligat a accelerar tots els processos de digitalització.

La present proposta d'investigació té l'objectiu d'identificar i analitzar la relació que s'està produint entre la ciutadania en situació de vulnerabilitat i el departament de Serveis Socials en un context de transformació digital. Per a aquesta tasca, s'ha triat la tècnica d'anàlisi de xarxes per a identificar el grau i la qualitat de la relació existent entre l'usuariat amb baixes competències digitals i el seu entorn més proper. En segona instància s'analitzaran les estratègies desenvolupades i previstes per Serveis Socials per fer front a les desigualtats derivades de l'exclusió digital al districte de Sant Andreu i la presència i qualitat de dinàmiques presents al territori que ens permeti l'articulació d'una proposta alternativa de model d'atenció social en una era digital.

Així, les principals qüestions que es tractaran de respondre són:

1. Disposen els Serveis Socials de la capacitat tècnica per donar resposta a aquesta nova tendència d'exclusió digital?

2. És necessari el plantejament d'un nou model d'atenció social en un context d'Administració electrònica?

| Sessió d'entrevista | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Format entrevista: | Semiestructurada | | | | |
| Espai d'entrevista: | Eina telemàtica (espai virtual) | | | | |
| Temps previst: | 45 minuts | | | | |
| Proposta de disponibilitat: | Setmana del | ☐ 19 d'abril | ☐ 26 d'abril | ☐ 3 de maig | |

**Principals punts a tractar:**

1. **Presentació de persona convidada.**
   Breu detall de les responsabilitats i funcions que desenvolupa en l'àmbit professional.

2. **Introducció a la conversa: Anàlisi sobre l'impacte de la Covid19.**
   Anàlisi sobre l'impacte de la pandèmia al territori i el paper que ha desenvolupat l'àrea de Transició digital durant les restriccions.

3. **Era digital i el nou Model d'Administració electrònica.**
   Anàlisi actual de les principals potencialitats i limitacions de l'era digital en el territori com l'evolució de la transformació digital de l'Administració i el seu impacte positiu com negatiu (tant factors interns d'estructura com factors d'atenció a la ciutadania).

4. **La necessitat d'establir nous models de governança pública.**
   Valoració sobre les noves condicions que facilita la tranformació digital de l'Administració i la necessitat d'establir noves formes de governança tant amb els agents del territori com la ciutadania.

5. **Possibilitat de constituir model integrat d'atenció social basat en la tecnologia.**
   Valoració de les possibles tensions i definició de competències per oferir un nou model d'atenció basat en les noves tecnologies.

L'entrevista es mantindrà en un to de conversa, tractant cadascun dels punts anteriors com aquells que la persona entrevistada consideri necessari afegir.

## Tractament de dades personals

Segons el Reglament General de protecció de dades (RGPD) aplicable des del 25 de maig de 2018, i de la Llei òrgànica 3/2018 del 5 de desembre de Protecció de Dades i Garantia dels Drets Digitals, us fem sabedors/es que el tractament de les vostres dades personals és responsabilitat del titular del present qüestionari dins del marc acadèmic que faculta les competències d'acció de la proposta d'investigació social. Les dades que facilitarà són necessàries per a poder portar a terme el projecte d'investigació social que es presenta i seran tractades de forma confidencial.

El titular del qüestionari tracta les vostres dades amb la següent finalitat:

**Dades personals**

Totes les seves dades personals que vostè ens faciliti en el momento de complimentar aquest qüestionari seran utilitzades únicament pels objectius previstos del marc de la present investigació.

**Consentiment del tractament de categories especials de Dades Personals**

Amb la seva autorització vostè dona consentiment a que el titular del qüestionari pugui tractar les dades personals de categoria especial per a poder assolir els objectius previstos en la investigació i que són imprescindibles per al correcte desenvolupament de les mateixes.

**Cessió de Dades Personals a Tercers**

El titular del qüestionari cedirà la informació que vostè ens faciliti a tercers sempre que siguin necessàries per al compliment de les obligacions legals.

**Drets**

Vostè pot retirar el seu consentiment atorgat, així com exercitar el seus drets d'accés, rectificació, supressió i portabilitat, limitació i/o oposició al tractament, a través del correu electrònic ismotpa@gmail.com i/o telèfon 666 386 946.

**Reclamacions**

Si vostè considera que el tractament de les seves Dades Personals vulnera la normativa o allò establert en aquest document pot presentar reclamació a través de l'adreça electrònica igop@uab.cat.

**Publicació i conservació de dades**

En cas de petició explícita per part de l'interessat /ada les Dades Personals es publicaran encriptades per mitjà de la pseudonimització utilitzant només les inicials del nom i cognoms de les persones participants. En aquesta condició es conservaran i faran públics en el producte final que resulti del procés d'investigació.

Amb la següent selecció confirmo que he llegit, entès i accepto el tractament de dades descrit en el present document, inclòs el de categories especials de dades, i garanteixo facilitar només dades personals certes i actualitzades.

☐ Autoritzo ☐ No autoritzo

| EL PAPER DELS SERVEIS SOCIALS EN L'ERA DIGITAL | Titularitat: Ismael Ot Padilla |
|---|---|

**Sol·licitud d'entrevista**

| | |
|---|---|
| Convidat / ada: | Laura Pérez Castaño |
| Càrrec o responsabilitat: | Quarta tinenta d'Alcaldia – Àrea de Drets Socials, J. Global, Fem. i LGTBI |

**Introducció a la proposta d'investigació**

Estem experimentant el desenvolupament d'un fenomen social disruptiu, la nova era digital. Un món que arriba amb promeses d'immediatesa, optimització i eficiència que està configurant un nou model de societat en el qual es veuran alterades la forma en la que treballem i ens relacionem amb el nostre entorn. Al llarg de l'última dècada, en conseqüència amb aquesta nova tendència, l'Administració ha estat fent grans esforços per emprendre processos interns de digitalització per tal d'oferir nous mecanismes de relació i espais de participació per la ciutadania. El transcurs d'aquesta revolució cap a una Administració electrònica s'està duent a terme combinant esforços en diferents línies d'acció com la transformació dels processos interns a les institucions i la proposta de programes de capacitació tecnològica per la ciutadania, entre d'altres.

Malgrat això, recents estudis han posat de manifest un desequilibri social en el desenvolupament d'aquestes competències digitals, representant en conseqüència, la dificultat per accedir a serveis d'atenció social, la tramitació burocràtica de processos administratius i la participació en la vida pública dels estrats socials en risc social d'exclusió, identificats en grans trets com a perfils de baixa competència digital. Aquesta problemàtica corre el risc d'aprofundir la constitució d'una nova forma d'exclusió, que entén l'alfabetisme digital com a mitjà de supervivència en un nou món de relacions socials i laborals basat principalment en la tecnologia. Aquest fenomen que ve desenvolupant-se gradualment en els últims anys, ha experimentat un impacte accelerat durant l'últim any degut a la situació derivada de la Covid19 que ens ha obligat a accelerar tots els processos de digitalització.

La present proposta d'investigació té l'objectiu d'identificar i analitzar la relació que s'està produint entre la ciutadania en situació de vulnerabilitat i el departament de Serveis Socials en un context de transformació digital. Per a aquesta tasca, s'ha triat la tècnica d'anàlisi de xarxes per a identificar el grau i la qualitat de la relació existent entre l'usuariat amb baixes competències digitals i el seu entorn més proper. En segona instància s'analitzaran les estratègies desenvolupades i previstes per Serveis Socials per fer front a les desigualtats derivades de l'exclusió digital al districte de Sant Andreu i la presència i qualitat de dinàmiques presents al territori que ens permeti l'articulació d'una proposta alternativa de model d'atenció social en una era digital.

Així, les principals qüestions que es tractaran de respondre són:

1. Disposen els Serveis Socials de la capacitat tècnica per donar resposta a aquesta nova tendència d'exclusió digital?

2. És necessari el plantejament d'un nou model d'atenció social en un context d'Administració electrònica?

| Sessió d'entrevista | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Format entrevista: | Semiestructurada | | | |
| Espai d'entrevista: | Eina telemàtica (espai virtual) | | | |
| Temps previst: | 45 minuts | | | |
| Proposta de disponibilitat: | Setmana del | ☐ 19 d'abril | ☐ 26 d'abril | ☐ 3 de maig |

**Principals punts a tractar:**

1. **Presentació de persona convidada.**
   Breu detall de les responsabilitats i funcions que desenvolupa en l'àmbit professional.

2. **Introducció a la conversa: Anàlisi sobre l'impacte de la Covid19.**
   Anàlisi sobre l'impacte de la pandèmia al territori i el paper que ha desenvolupat l'àrea de Drets Socials durant les restriccions.

3. **Era digital i el seu impacte en el sector social.**
   Anàlisi actual de les principals potencialitats i limitacions de l'era digital en sectors de la ciutadania en risc d'exclusió social. Promoció i atenció de Drets socials i digitals.

4. **La necessitat d'establir nous models de governança pública.**
   Valoració sobre les noves condicions que facilita la tranformació digital de l'Administració (interoperabilitat entre organismes) i la necessitat d'establir noves formes de governança interna com amb els agents del territori i la ciutadania.

5. **Possibilitat de constituir model integrat d'atenció social basat en la tecnologia.**
   Valoració de les possibles tensions i definició de competències per oferir un nou model d'atenció basat en les noves tecnologies.

L'entrevista es mantindrà en un to de conversa, tractant cadascun dels punts anteriors com aquells que la persona entrevistada consideri necessari afegir.

## Tractament de dades personals

Segons el Reglament General de protecció de dades (RGPD) aplicable des del 25 de maig de 2018, i de la Llei òrgànica 3/2018 del 5 de desembre de Protecció de Dades i Garantia dels Drets Digitals, us fem sabedors/es que el tractament de les vostres dades personals és responsabilitat del titular del present qüestionari dins del marc acadèmic que faculta les competències d'acció de la proposta d'investigació social. Les dades que facilitarà són necessàries per a poder portar a terme el projecte d'investigació social que es presenta i seran tractades de forma confidencial.

El titular del qüestionari tracta les vostres dades amb la següent finalitat:

**Dades personals**

Totes les seves dades personals que vostè ens faciliti en el momento de complimentar aquest qüestionari seran utilitzades únicament pels objectius previstos del marc de la present investigació.

**Consentiment del tractament de categories especials de Dades Personals**

Amb la seva autorització vostè dona consentiment a que el titular del qüestionari pugui tractar les dades personals de categoria especial per a poder assolir els objectius previstos en la investigació i que són imprescindibles per al correcte desenvolupament de les mateixes.

**Cessió de Dades Personals a Tercers**

El titular del qüestionari cedirà la informació que vostè ens faciliti a tercers sempre que siguin necessàries per al compliment de les obligacions legals.

**Drets**

Vostè pot retirar el seu consentiment atorgat, així com exercitar el seus drets d'accés, rectificació, supressió i portabilitat, limitació i/o oposició al tractament, a través del correu electrònic ismotpa@gmail.com i/o telèfon 666 386 946.

**Reclamacions**

Si vostè considera que el tractament de les seves Dades Personals vulnera la normativa o allò establert en aquest document pot presentar reclamació a través de l'adreça electrònica igop@uab.cat.

**Publicació i conservació de dades**

En cas de petició explícita per part de l'interessat /ada les Dades Personals es publicaran encriptades per mitjà de la pseudonimització utilitzant només les inicials del nom i cognoms de les persones participants. En aquesta condició es conservaran i faran públics en el producte final que resulti del procés d'investigació.

Amb la següent selecció confirmo que he llegit, entès i accepto el tractament de dades descrit en el present document, inclòs el de categories especials de dades, i garanteixo facilitar només dades personals certes i actualitzades.

☐ Autoritzo ☐ No autoritzo

| EL PAPER DELS SERVEIS SOCIALS EN L'ERA DIGITAL | Titularitat: Ismael Ot Padilla |
|---|---|

**Sol·licitud d'entrevista**

| | |
|---|---|
| Convidat / ada: | Lluís Torrens Mèlich |
| Càrrec o responsabilitat: | Director d'Innovació Social en l'Ajuntament de Barcelona |

**Introducció a la proposta d'investigació**

Estem experimentant el desenvolupament d'un fenomen social disruptiu, la nova era digital. Un món que arriba amb promeses d'immediatesa, optimització i eficiència que està configurant un nou model de societat en el qual es veuran alterades la forma en la que treballem i ens relacionem amb el nostre entorn. Al llarg de l'última dècada, en conseqüència amb aquesta nova tendència, l'Administració ha estat fent grans esforços per emprendre processos interns de digitalització per tal d'oferir nous mecanismes de relació i espais de participació per la ciutadania. El transcurs d'aquesta revolució cap a una Administració electrònica s'està duent a terme combinant esforços en diferents línies d'acció com la transformació dels processos interns a les institucions i la proposta de programes de capacitació tecnològica per la ciutadania, entre d'altres.

Malgrat això, recents estudis han posat de manifest un desequilibri social en el desenvolupament d'aquestes competències digitals, representant en conseqüència, la dificultat per accedir a serveis d'atenció social, la tramitació burocràtica de processos administratius i la participació en la vida pública dels estrats socials en risc social d'exclusió, identificats en grans trets com a perfils de baixa competència digital. Aquesta problemàtica corre el risc d'aprofundir la constitució d'una nova forma d'exclusió, que entén l'alfabetisme digital com a mitjà de supervivència en un nou món de relacions socials i laborals basat principalment en la tecnologia. Aquest fenomen que ve desenvolupant-se gradualment en els últims anys, ha experimentat un impacte accelerat durant l'últim any degut a la situació derivada de la Covid19 que ens ha obligat a accelerar tots els processos de digitalització.

La present proposta d'investigació té l'objectiu d'identificar i analitzar la relació que s'està produint entre la ciutadania en situació de vulnerabilitat i el departament de Serveis Socials en un context de transformació digital. Per a aquesta tasca, s'ha triat la tècnica d'anàlisi de xarxes per a identificar el grau i la qualitat de la relació existent entre l'usuariat amb baixes competències digitals i el seu entorn més proper. En segona instància s'analitzaran les estratègies desenvolupades i previstes per Serveis Socials per fer front a les desigualtats derivades de l'exclusió digital al districte de Sant Andreu i la presència i qualitat de dinàmiques presents al territori que ens permeti l'articulació d'una proposta alternativa de model d'atenció social en una era digital.

Així, les principals qüestions que es tractaran de respondre són:

1. Disposen els Serveis Socials de la capacitat tècnica per donar resposta a aquesta nova tendència d'exclusió digital?

2. És necessari el plantejament d'un nou model d'atenció social en un context d'Administració electrònica?

| Sessió d'entrevista | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Format entrevista: | Semiestructurada | | | | |
| Espai d'entrevista: | Eina telemàtica (espai virtual) | | | | |
| Temps previst: | 45 minuts | | | | |
| Proposta de disponibilitat: | Setmana del | ☐ 26 d'abril | ☐ 3 de maig | ☐ 7 de maig | |

**Principals punts a tractar:**

1. **Presentació de la persona convidada.**

Breu detall de les responsabilitats i funcions que desenvolupa en l'àmbit professional.

2. **Introducció a la conversa: Anàlisi sobre l'impacte de la COVID19 al territori.**

Anàlisi sobre l'impacte de la pandèmia al territori en referència als Serveis Socials i el paper que han desenvolupat durant les restriccions amb l'objectiu de proporcionar context a la conversa.

3. **Estat dels recursos presents al territori.**

Anàlisi actual de les principals potencialitats i limitacions del departament per fer front als grans reptes de l'era digital (tant factors interns d'estructura com factors d'atenció a la ciutadania).

4. **Valoració sobre el concepte d'exclusió digital i el rol del departament en un model d'Administració electrònica.**

Definició del concepte, els nous drets derivats i el posicionament (actual i possible) del departament d'Innovació Social en un model d'Administració electrònica.

És necessari evolucionar cap a un nou model d'atenció social?

5. **Possibilitat de constituir un model integrat d'atenció social basat en la tecnologia.**

Valoració de les possibles tensions i definició de competències entre els agents del territori per oferir un nou model d'atenció basat en les noves tecnologies.

L'entrevista es mantindrà en un to de conversa relaxada, tractant cadascun dels punts anteriors com aquells que la persona entrevistada consideri necessari afegir.

## Tractament de dades personals

Segons el Reglament General de protecció de dades (RGPD) aplicable des del 25 de maig de 2018, i de la Llei òrgànica 3/2018 del 5 de desembre de Protecció de Dades i Garantia dels Drets Digitals, us fem sabedors/es que el tractament de les vostres dades personals és responsabilitat del titular del present qüestionari dins del marc acadèmic que faculta les competències d'acció de la proposta d'investigació social. Les dades que facilitarà són necessàries per a poder portar a terme el projecte d'investigació social que es presenta i seran tractades de forma confidencial.

El titular del qüestionari tracta les vostres dades amb la següent finalitat:

**Dades personals**

Totes les seves dades personals que vostè ens faciliti en el momento de complimentar aquest qüestionari seran utilitzades únicament pels objectius previstos del marc de la present investigació.

**Consentiment del tractament de categories especials de Dades Personals**

Amb la seva autorització vostè dona consentiment a que el titular del qüestionari pugui tractar les dades personals de categoria especial per a poder assolir els objectius previstos en la investigació i que són imprescindibles per al correcte desenvolupament de les mateixes.

**Cessió de Dades Personals a Tercers**

El titular del qüestionari cedirà la informació que vostè ens faciliti a tercers sempre que siguin necessàries per al compliment de les obligacions legals.

**Drets**

Vostè pot retirar el seu consentiment atorgat, així com exercitar el seus drets d'accés, rectificació, supressió i portabilitat, limitació i/o oposició al tractament, a través del correu electrònic ismotpa@gmail.com i/o telèfon 666 386 946.

**Reclamacions**

Si vostè considera que el tractament de les seves Dades Personals vulnera la normativa o allò establert en aquest document pot presentar reclamació a través de l'adreça electrònica igop@uab.cat.

**Publicació i conservació de dades**

En cas de petició explícita per part de l'interessat /ada les Dades Personals es publicaran encriptades per mitjà de la pseudonimització utilitzant només les inicials del nom i cognoms de les persones participants. En aquesta condició es conservaran i faran públics en el producte final que resulti del procés d'investigació.

Amb la següent selecció confirmo que he llegit, entès i accepto el tractament de dades descrit en el present document, inclòs el de categories especials de dades, i garanteixo facilitar només dades personals certes i actualitzades.

☐ Autoritzo ☐ No autoritzo

**EL PAPER DELS SERVEIS SOCIALS EN L'ERA DIGITAL** **Titularitat: Ismael Ot Padilla**

**Sol·licitud d'entrevista**

| | |
|---|---|
| Convidat / ada: | Manuel Aguilar Hendrickson |
| Càrrec o responsabilitat: | Professor Escola de Treball Social a la Universitat de Barcelona |

**Introducció a la proposta d'investigació**

Estem experimentant el desenvolupament d'un fenomen social disruptiu, la nova era digital. Un món que arriba amb promeses d'immediatesa, optimització i eficiència que està configurant un nou model de societat en el qual es veuran alterades la forma en la que treballem i ens relacionem amb el nostre entorn. Al llarg de l'última dècada, en conseqüència amb aquesta nova tendència, l'Administració ha estat fent grans esforços per emprendre processos interns de digitalització per tal d'oferir nous mecanismes de relació i espais de participació per la ciutadania. El transcurs d'aquesta revolució cap a una Administració electrònica s'està duent a terme combinant esforços en diferents línies d'acció com la transformació dels processos interns a les institucions i la proposta de programes de capacitació tecnològica per la ciutadania, entre d'altres.

Malgrat això, recents estudis han posat de manifest un desequilibri social en el desenvolupament d'aquestes competències digitals, representant en conseqüència, la dificultat per accedir a serveis d'atenció social, la tramitació burocràtica de processos administratius i la participació en la vida pública dels estrats socials en risc social d'exclusió, identificats en grans trets com a perfils de baixa competència digital. Aquesta problemàtica corre el risc d'aprofundir la constitució d'una nova forma d'exclusió, que entén l'alfabetisme digital com a mitjà de supervivència en un nou món de relacions socials i laborals basat principalment en la tecnologia. Aquest fenomen que ve desenvolupant-se gradualment en els últims anys, ha experimentat un impacte accelerat durant l'últim any degut a la situació derivada de la Covid19 que ens ha obligat a accelerar tots els processos de digitalització.

La present proposta d'investigació té l'objectiu d'identificar i analitzar la relació que s'està produint entre la ciutadania en situació de vulnerabilitat i el departament de Serveis Socials en un context de transformació digital. Per a aquesta tasca, s'ha triat la tècnica d'anàlisi de xarxes per a identificar el grau i la qualitat de la relació existent entre l'usuariat amb baixes competències digitals i el seu entorn més proper. En segona instància s'analitzaran les estratègies desenvolupades i previstes per Serveis Socials per fer front a les desigualtats derivades de l'exclusió digital al districte de Sant Andreu i la presència i qualitat de dinàmiques presents al territori que ens permeti l'articulació d'una proposta alternativa de model d'atenció social en una era digital.

Així, les principals qüestions que es tractaran de respondre són:

1. Disposen els Serveis Socials de la capacitat tècnica per donar resposta a aquesta nova tendència d'exclusió digital?

2. És necessari el plantejament d'un nou model d'atenció social en un context d'Administració electrònica?

| Sessió d'entrevista | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Format entrevista: | Semiestructurada | | | |
| Espai d'entrevista: | Eina telemàtica (espai virtual) | | | |
| Temps previst: | 45 minuts | | | |
| Proposta de disponibilitat: | Setmana del | ☐ 3 de maig | ☐ 10 de maig | ☐ 17 de maig |

**Principals punts a tractar:**

1. **Presentació de la persona convidada.**

Breu detall de les responsabilitats i funcions que desenvolupa en l'àmbit professional.

2. **Introducció a la conversa: Anàlisi sobre l'impacte de la COVID19 al territori.**

Anàlisi sobre l'impacte de la pandèmia al territori en referència als Serveis Socials i el paper que han desenvolupat durant les restriccions amb l'objectiu de proporcionar context a la conversa.

3. **Estat dels recursos presents al territori.**

Anàlisi actual de les principals potencialitats i limitacions del departament per fer front als grans reptes de l'era digital (tant factors interns d'estructura com factors d'atenció a la ciutadania).

4. **Valoració sobre el concepte d'exclusió digital i el rol dels Serveis Socials en un model d'Administració electrònica.**

Definició del concepte, els nous drets derivats i el posicionament (actual i possible) dels Serveis Socials en un model d'Administració electrònica.

És necessari evolucionar cap a un nou model d'atenció social?

5. **Possibilitat de constituir un model integrat d'atenció social basat en la tecnologia.**

Valoració de les possibles tensions i definició de competències entre els agents del territori per oferir un nou model d'atenció basat en les noves tecnologies.

L'entrevista es mantindrà en un to de conversa relaxada, tractant cadascun dels punts anteriors com aquells que la persona entrevistada consideri necessari afegir.

## Tractament de dades personals

Segons el Reglament General de protecció de dades (RGPD) aplicable des del 25 de maig de 2018, i de la Llei òrgànica 3/2018 del 5 de desembre de Protecció de Dades i Garantia dels Drets Digitals, us fem sabedors/es que el tractament de les vostres dades personals és responsabilitat del titular del present qüestionari dins del marc acadèmic que faculta les competències d'acció de la proposta d'investigació social. Les dades que facilitarà són necessàries per a poder portar a terme el projecte d'investigació social que es presenta i seran tractades de forma confidencial.

El titular del qüestionari tracta les vostres dades amb la següent finalitat:

**Dades personals**

Totes les seves dades personals que vostè ens faciliti en el momento de complimentar aquest qüestionari seran utilitzades únicament pels objectius previstos del marc de la present investigació.

**Consentiment del tractament de categories especials de Dades Personals**

Amb la seva autorització vostè dona consentiment a que el titular del qüestionari pugui tractar les dades personals de categoria especial per a poder assolir els objectius previstos en la investigació i que són imprescindibles per al correcte desenvolupament de les mateixes.

**Cessió de Dades Personals a Tercers**

El titular del qüestionari cedirà la informació que vostè ens faciliti a tercers sempre que siguin necessàries per al compliment de les obligacions legals.

**Drets**

Vostè pot retirar el seu consentiment atorgat, així com exercitar el seus drets d'accés, rectificació, supressió i portabilitat, limitació i/o oposició al tractament, a través del correu electrònic ismotpa@gmail.com i/o telèfon 666 386 946.

**Reclamacions**

Si vostè considera que el tractament de les seves Dades Personals vulnera la normativa o allò establert en aquest document pot presentar reclamació a través de l'adreça electrònica igop@uab.cat.

**Publicació i conservació de dades**

En cas de petició explícita per part de l'interessat /ada les Dades Personals es publicaran encriptades per mitjà de la pseudonimització utilitzant només les inicials del nom i cognoms de les persones participants. En aquesta condició es conservaran i faran públics en el producte final que resulti del procés d'investigació.

Amb la següent selecció confirmo que he llegit, entès i accepto el tractament de dades descrit en el present document, inclòs el de categories especials de dades, i garanteixo facilitar només dades personals certes i actualitzades.

☐ Autoritzo ☐ No autoritzo

| EL PAPER DELS SERVEIS SOCIALS EN L'ERA DIGITAL | Titularitat: Ismael Ot Padilla |
|---|---|

**Sol·licitud d'entrevista**

| | |
|---|---|
| Convidat / ada: | Marta Serra Yerro |
| Càrrec o responsabilitat: | Directora territorial de Serveis Socials de Sant Andreu |

**Introducció a la proposta d'investigació**

Estem experimentant el desenvolupament d'un fenomen social disruptiu, la nova era digital. Un món que arriba amb promeses d'immediatesa, optimització i eficiència que està configurant un nou model de societat en el qual es veuran alterades la forma en la que treballem i ens relacionem amb el nostre entorn. Al llarg de l'última dècada, en conseqüència amb aquesta nova tendència, l'Administració ha estat fent grans esforços per emprendre processos interns de digitalització per tal d'oferir nous mecanismes de relació i espais de participació per la ciutadania. El transcurs d'aquesta revolució cap a una Administració electrònica s'està duent a terme combinant esforços en diferents línies d'acció com la transformació dels processos interns a les institucions i la proposta de programes de capacitació tecnològica per la ciutadania, entre d'altres.

Malgrat això, recents estudis han posat de manifest un desequilibri social en el desenvolupament d'aquestes competències digitals, representant en conseqüència, la dificultat per accedir a serveis d'atenció social, la tramitació burocràtica de processos administratius i la participació en la vida pública dels estrats socials en risc social d'exclusió, identificats en grans trets com a perfils de baixa competència digital. Aquesta problemàtica corre el risc d'aprofundir la constitució d'una nova forma d'exclusió, que entén l'alfabetisme digital com a mitjà de supervivència en un nou món de relacions socials i laborals basat principalment en la tecnologia. Aquest fenomen que ve desenvolupant-se gradualment en els últims anys, ha experimentat un impacte accelerat durant l'últim any degut a la situació derivada de la Covid19 que ens ha obligat a accelerar tots els processos de digitalització.

La present proposta d'investigació té l'objectiu d'identificar i analitzar la relació que s'està produint entre la ciutadania en situació de vulnerabilitat i el departament de Serveis Socials en un context de transformació digital. Per a aquesta tasca, s'ha triat la tècnica d'anàlisi de xarxes per a identificar el grau i la qualitat de la relació existent entre l'usuariat amb baixes competències digitals i el seu entorn més proper. En segona instància s'analitzaran les estratègies desenvolupades i previstes per Serveis Socials per fer front a les desigualtats derivades de l'exclusió digital al districte de Sant Andreu i la presència i qualitat de dinàmiques presents al territori que ens permeti l'articulació d'una proposta alternativa de model d'atenció social en una era digital.

Així, les principals qüestions que es tractaran de respondre són:

1. Disposen els Serveis Socials de la capacitat tècnica per donar resposta a aquesta nova tendència d'exclusió digital?

2. És necessari el plantejament d'un nou model d'atenció social en un context d'Administració electrònica?

| Sessió d'entrevista | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Format entrevista: | Semiestructurada | | | |
| Espai d'entrevista: | Eina telemàtica (espai virtual) | | | |
| Temps previst: | 45 minuts | | | |
| Proposta de disponibiitat: | Setmana del | ☐ 19 d'abril | ☐ 26 d'abril | ☐ 3 de maig |

**Principals punts a tractar:**

1. **Presentació de persona convidada.**
   Breu detall de les responsabilitats i funcions que desenvolupa en l'àmbit professional.

2. **Introducció a la conversa: Anàlisi sobre l'impacte de la Covid19 al territori.**
   Anàlisi sobre l'impacte de la pandèmia al territori en referència als Serveis Socials i el paper que han desenvolupat durant les restriccions.

3. **Estat dels recursos presents al territori.**
   Anàlisi actual de les principals potencialitats i limitacions del departament per fer front als grans reptes de la era digital (tant factors interns d'estructura com factors d'atenció a la ciutadania).

4. **Valoració sobre el concepte d'exclusió digital i el rol del departament en un model d'Administració electrònica.**
   Definició del concepte, els nous drets derivats i el posicionament (actual i possible) dels Serveis Socials en un model d'Administració electrònica.

   És necessari evolucionar cap a un nou model d'tenció social?

5. **Possibilitat de constituir un model integrat d'atenció social basat en la tecnologia.**
   Valoració de les possibles tensions i definició de competències entre els agents del territori per oferir un nou model d'atenció basat en les noves tecnologies.

L'entrevista es mantindrà en un to de conversa relaxada, tractant cadascun dels punts anteriors com aquells que la persona entrevistada consideri necessari afegir.

## Tractament de dades personals

Segons el Reglament General de protecció de dades (RGPD) aplicable des del 25 de maig de 2018, i de la Llei òrgànica 3/2018 del 5 de desembre de Protecció de Dades i Garantia dels Drets Digitals, us fem sabedors/es que el tractament de les vostres dades personals és responsabilitat del titular del present qüestionari dins del marc acadèmic que faculta les competències d'acció de la proposta d'investigació social. Les dades que facilitarà són necessàries per a poder portar a terme el projecte d'investigació social que es presenta i seran tractades de forma confidencial.

El titular del qüestionari tracta les vostres dades amb la següent finalitat:

**Dades personals**

Totes les seves dades personals que vostè ens faciliti en el momento de complimentar aquest qüestionari seran utilitzades únicament pels objectius previstos del marc de la present investigació.

**Consentiment del tractament de categories especials de Dades Personals**

Amb la seva autorització vostè dona consentiment a que el titular del qüestionari pugui tractar les dades personals de categoria especial per a poder assolir els objectius previstos en la investigació i que són imprescindibles per al correcte desenvolupament de les mateixes.

**Cessió de Dades Personals a Tercers**

El titular del qüestionari cedirà la informació que vostè ens faciliti a tercers sempre que siguin necessàries per al compliment de les obligacions legals.

**Drets**

Vostè pot retirar el seu consentiment atorgat, així com exercitar el seus drets d'accés, rectificació, supressió i portabilitat, limitació i/o oposició al tractament, a través del correu electrònic ismotpa@gmail.com i/o telèfon 666 386 946.

**Reclamacions**

Si vostè considera que el tractament de les seves Dades Personals vulnera la normativa o allò establert en aquest document pot presentar reclamació a través de l'adreça electrònica igop@uab.cat.

**Publicació i conservació de dades**

En cas de petició explícita per part de l'interessat /ada les Dades Personals es publicaran encriptades per mitjà de la pseudonimització utilitzant només les inicials del nom i cognoms de les persones participants. En aquesta condició es conservaran i faran públics en el producte final que resulti del procés d'investigació.

Amb la següent selecció confirmo que he llegit, entès i accepto el tractament de dades descrit en el present document, inclòs el de categories especials de dades, i garanteixo facilitar només dades personals certes i actualitzades.

☐ Autoritzo ☐ No autoritzo

| EL PAPER DELS SERVEIS SOCIALS EN L'ERA DIGITAL | Titularitat: Ismael Ot Padilla |
|---|---|

**Sol·licitud d'entrevista**

| | |
|---|---|
| Convidat / ada: | Óscar Rebollo Izquierdo |
| Càrrec o responsabilitat: | Director de Serveis d'Acció Comunitària a l'ajuntament de Barcelona |

**Introducció a la proposta d'investigació**

Estem experimentant el desenvolupament d'un fenomen social disruptiu, la nova era digital. Un món que arriba amb promeses d'immediatesa, optimització i eficiència que està configurant un nou model de societat en el qual es veuran alterades la forma en la que treballem i ens relacionem amb el nostre entorn. Al llarg de l'última dècada, en conseqüència amb aquesta nova tendència, l'Administració ha estat fent grans esforços per emprendre processos interns de digitalització per tal d'oferir nous mecanismes de relació i espais de participació per la ciutadania. El transcurs d'aquesta revolució cap a una Administració electrònica s'està duent a terme combinant esforços en diferents línies d'acció com la transformació dels processos interns a les institucions i la proposta de programes de capacitació tecnològica per la ciutadania, entre d'altres.

Malgrat això, recents estudis han posat de manifest un desequilibri social en el desenvolupament d'aquestes competències digitals, representant en conseqüència, la dificultat per accedir a serveis d'atenció social, la tramitació burocràtica de processos administratius i la participació en la vida pública dels estrats socials en risc social d'exclusió, identificats en grans trets com a perfils de baixa competència digital. Aquesta problemàtica corre el risc d'aprofundir la constitució d'una nova forma d'exclusió, que entén l'alfabetisme digital com a mitjà de supervivència en un nou món de relacions socials i laborals basat principalment en la tecnologia. Aquest fenomen que ve desenvolupant-se gradualment en els últims anys, ha experimentat un impacte accelerat durant l'últim any degut a la situació derivada de la Covid19 que ens ha obligat a accelerar tots els processos de digitalització.

La present proposta d'investigació té l'objectiu d'identificar i analitzar la relació que s'està produint entre la ciutadania en situació de vulnerabilitat i el departament de Serveis Socials en un context de transformació digital. Per a aquesta tasca, s'ha triat la tècnica d'anàlisi de xarxes per a identificar el grau i la qualitat de la relació existent entre l'usuariat amb baixes competències digitals i el seu entorn més proper. En segona instància s'analitzaran les estratègies desenvolupades i previstes per Serveis Socials per fer front a les desigualtats derivades de l'exclusió digital al districte de Sant Andreu i la presència i qualitat de dinàmiques presents al territori que ens permeti l'articulació d'una proposta alternativa de model d'atenció social en una era digital.

Així, les principals qüestions que es tractaran de respondre són:

1. Disposen els Serveis Socials de la capacitat tècnica per donar resposta a aquesta nova tendència d'exclusió digital?

2. És necessari el plantejament d'un nou model d'atenció social en un context d'Administració electrònica?

| Sessió d'entrevista | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Format entrevista: | Semiestructurada | | | | |
| Espai d'entrevista: | Eina telemàtica (espai virtual) | | | | |
| Temps previst: | 45 minuts | | | | |
| Proposta de disponibilitat: | Setmana del | ☐ 26 d'abril | ☐ 3 de maig | ☐ 7 de maig | |

**Principals punts a tractar:**

1. **Presentació de la persona convidada.**

Breu detall de les responsabilitats i funcions que desenvolupa en l'àmbit professional.

2. **Introducció a la conversa: Anàlisi sobre l'impacte de la COVID19 al territori.**

Anàlisi sobre l'impacte de la pandèmia al territori en referència als Serveis Socials i el paper que han desenvolupat durant les restriccions amb l'objectiu de proporcionar context a la conversa.

3. **Estat dels recursos presents al territori.**

Anàlisi actual de les principals potencialitats i limitacions del departament per fer front als grans reptes de l'era digital (tant factors interns d'estructura com factors d'atenció a la ciutadania).

4. **Valoració sobre el concepte d'exclusió digital i el rol del departament en un model d'Administració electrònica.**

Definició del concepte, els nous drets derivats i el posicionament (actual i possible) del departament d'Acció Comunitària en un model d'Administració electrònica.

És necessari evolucionar cap a un nou model d'atenció social?

5. **Possibilitat de constituir un model integrat d'atenció social basat en la tecnologia.**

Valoració de les possibles tensions i definició de competències entre els agents del territori per oferir un nou model d'atenció basat en les noves tecnologies.

L'entrevista es mantindrà en un to de conversa relaxada, tractant cadascun dels punts anteriors com aquells que la persona entrevistada consideri necessari afegir.

## Tractament de dades personals

Segons el Reglament General de protecció de dades (RGPD) aplicable des del 25 de maig de 2018, i de la Llei òrgànica 3/2018 del 5 de desembre de Protecció de Dades i Garantia dels Drets Digitals, us fem sabedors/es que el tractament de les vostres dades personals és responsabilitat del titular del present qüestionari dins del marc acadèmic que faculta les competències d'acció de la proposta d'investigació social. Les dades que facilitarà són necessàries per a poder portar a terme el projecte d'investigació social que es presenta i seran tractades de forma confidencial.

El titular del qüestionari tracta les vostres dades amb la següent finalitat:

**Dades personals**

Totes les seves dades personals que vostè ens faciliti en el momento de complimentar aquest qüestionari seran utilitzades únicament pels objectius previstos del marc de la present investigació.

**Consentiment del tractament de categories especials de Dades Personals**

Amb la seva autorització vostè dona consentiment a que el titular del qüestionari pugui tractar les dades personals de categoria especial per a poder assolir els objectius previstos en la investigació i que són imprescindibles per al correcte desenvolupament de les mateixes.

**Cessió de Dades Personals a Tercers**

El titular del qüestionari cedirà la informació que vostè ens faciliti a tercers sempre que siguin necessàries per al compliment de les obligacions legals.

**Drets**

Vostè pot retirar el seu consentiment atorgat, així com exercitar el seus drets d'accés, rectificació, supressió i portabilitat, limitació i/o oposició al tractament, a través del correu electrònic ismotpa@gmail.com i/o telèfon 666 386 946.

**Reclamacions**

Si vostè considera que el tractament de les seves Dades Personals vulnera la normativa o allò establert en aquest document pot presentar reclamació a través de l'adreça electrònica igop@uab.cat.

**Publicació i conservació de dades**

En cas de petició explícita per part de l'interessat /ada les Dades Personals es publicaran encriptades per mitjà de la pseudonimització utilitzant només les inicials del nom i cognoms de les persones participants. En aquesta condició es conservaran i faran públics en el producte final que resulti del procés d'investigació.

Amb la següent selecció confirmo que he llegit, entès i accepto el tractament de dades descrit en el present document, inclòs el de categories especials de dades, i garanteixo facilitar només dades personals certes i actualitzades.

☐ Autoritzo ☐ No autoritzo