

QUÈ

Personalització

Nou espai per a les empreses

Repensar els serveis socials

- Noves lleis, nous drets
- En clau d'eficiència, valor i costos
- Millor observació de les necessitats socials i millor observació tecnològica
- Sistemàtica d'innovació
 - Interoperabilitat

Potenciar la professionalització

Noves formes de finançament

Interoperabilitat

EGovernment'

Immigrants

Persones en situació de dependència

Gènere

COM

PER A QUI

Repensar els serveis socials



Les noves lleis dirigides al suport a la dependència (Llei 39/2006 de Promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència i la Llei 12/2007 de Serveis Socials) i l'impuls de mesures per a fomentar l'autonomia (en gent gran i en discapacitats) converteixen en dret alguns dels serveis socials fins ara oferts. Aquest fet col·loca els serveis socials públics en una nova posició i genera noves oportunitats per a la innovació en aquests àmbits, proporcionant nous tipus de serveis o millorant els ja existents.

El nou espai que s'obre comporta una competència creixent entre ONG, administracions i empreses, i crea noves necessitats al si del sector social per tal de preservar el seu camp d'acció propi. Per exemple, caldran una millora de l'anàlisi de processos, una sistematització de la innovació, una major observació de les necessitats de la gent per adequar els serveis als ciutadans i no a l'inrevés, una vigilància per detectar les innovacions tecnològiques que poden ajudar-nos a reduir costos augmentant el valor del servei i la seva eficiència (RFID, teleassistència, domòtica, etc.), un control i una avaluació dels resultats i els recursos emprats, una aproximació transversal als problemes socials, etc. En definitiva, una major eficàcia i eficiència per tal d'augmentar la productivitat dels serveis: aportar el màxim valor per guanyar competitivitat amb un públic cada cop més exigent i reduir costos per fer extensius i universals els serveis. Tot i que l'objectiu de l'Administració no sigui mercantilista, cal ser eficient precisament per preservar la funció pública davant del sector privat, que en l'actual conjuntura veu en l'àrea dels serveis socials un nou camp d'acció.

Personalització de productes i serveis



El client vol un producte o servei cada cop més a la seva mida, un producte només per a ell ($N=1$). És impossible guanyar aquesta partida comptant amb la tradicional i rígida cadena de subministrament o amb una oferta i prestació de serveis socials públics inflexibles. S'ha d'aprendre a crear constel·lacions de recursos a les quals accedir de forma flexible ($R=G$). En diferents sectors sorgeixen serveis ultrapersonalitzats i cada cop més humanitzats. La tendència la veiem també en el sector públic, on algunes de les iniciatives *eGovernment* permeten la personalització de determinats serveis de consulta, tramitació o participació ciutadana (*Vicky*, l'assistent virtual de la seguretat social italiana, o *My page*). Els sistemes de prestació de serveis públics no tenen per què estar allunyats del ciutadà que els utilitza. Ben al contrari, podem veure diferents exemples que ens indiquen la tendència a articular fórmules de personalització per adaptar la prestació a les característiques individuals de les persones que accedeixen al servei, com ara *GovBenefits.gov*. Aquest és un aspecte clau bàsic per a la millora de les formes de prestació, per a disminuir els costos cognitius d'accés, per a trencar la llunyania psicològica que pot suposar el fet d'actuar des dels serveis públics de forma no presencial, per a evitar remarcar la marginalitat de col·lectius d'usuaris de serveis públics i la seva possible estigmatització, etc.

Nou espai per a les empreses



Es constata un augment considerable de la implicació de les empreses en l'àmbit social. La innovació social o el fet de portar a terme iniciatives amb caràcter social per atendre unes necessitats socials concretes poden esdevenir un negoci per a les empreses (una activitat que va més enllà de la responsabilitat social corporativa incorporada en algunes empreses en la darrera dècada). La implicació de les empreses en innovació social deriva del descobriment de la importància de *the other 90%* o *the bottom of the pyramid*. Les empreses tenen un interès creixent a accedir a nous usuaris o nous clients, a accedir a *la base de la piràmide* i apropar-se als públics de baixos ingressos o a nous segments de població (microassegurances de *DKV*, *O3B Network*). Seguint aquesta lògica, moltes organitzacions han vist com, amb els productes o serveis *low cost*, poden obtenir un nombre major de públic potencial. Així, per exemple, el disseny ha estat un sector que ha incorporat aquesta nova lògica d'accedir a un públic fins ara negligit pel seu baix nivell adquisitiu. Amb aquest nou plantejament, el disseny pot deixar de ser exclusiu i elitista (*IDEO*, *Design 21* o *Design for the other 90%*).

Immigració



Donar resposta a les conseqüències de l'onada d'immigració que han rebut alguns països occidentals en els darrers anys és i serà un dels grans reptes socials. Les estratègies d'inclusió social i co-desenvolupament, la creació de comunitats de suport i finançament, les iniciatives d'inclusió laboral i una nova oferta de serveis seran temes clau en els propers anys. També s'haurà de tenir en compte el col·lectiu d'immigrants jubilats en les properes dècades. Les noves tecnologies ofereixen tot un ventall de possibilitats per facilitar els tràmits a les persones immigrades (*La Caixa, Infobank*), per potenciar les xarxes socials, per la creació de canals de participació, etc., tant des de la iniciativa privada com des de la pública (*Welcome to Norfolk*).

Persones en situació de dependència



A Catalunya hi ha aproximadament 322.000 persones dependents, de les quals 210.000 són majors de 65 anys. El nombre de persones discapacitades arriba a les 357.000.

La inclusió de persones amb discapacitats genera tot un seguit d'iniciatives innovadores. Un dels grans reptes que es deriva de l'ús massiu de les noves tecnologies és incloure les persones amb discapacitats físiques o cognitives en l'ús d'aquestes tecnologies (*Projecto Bit*). La domòtica és un d'aquests sectors innovadors que amb la integració de les noves mesures té un llarg camí per recórrer. Alhora, els avenços tecnològics i científics ens mostren exemples d'empreses i organitzacions que treballen per aconseguir un increment en les capacitats d'aquestes persones (*ratolí facial, Ossur*). Paral·lelament també s'obre el debat sobre la sostenibilitat del sistema de benestar, plantejat per l'envelliment de la població i el consegüent augment de persones discapacitades, així com pel gran impacte en costos que això pot suposar per a les administracions.

Gènere



La incorporació de la dona al mercat laboral no és una realitat nova en el nostre país, tot i que sí que ho són algunes de les conseqüències que aquest procés ha suposat en l'oferta i provisió de serveis socials. Així, per exemple, les estratègies a favor de la igualtat de gènere en entorns laborals, o les polítiques de conciliació de vida professional i familiar estan a l'ordre del dia de les agendes polítiques. També cal remarcar que actualment es comencen a atendre necessitats socials no detectades, com ara les que es desprenen de la violència masclista. La nova llei contra la violència masclista converteix també en dret les ajudes socials, fet que suposa la incorporació de nous serveis socials. Aquests nous serveis s'enfoquen en l'atenció integral de dones víctimes de violència masclista, tant des d'un punt de vista tecnològic –desenvolupant productes de teleassistència, aplicacions de GPS, etc. (*Fundación TECSOS*), com des d'un punt de vista més inclusiu, amb la provisió de serveis per a la reinserció laboral de les dones maltractades. Les noves eines de comunicació derivades de la tecnologia 2.0 constitueixen també, en aquest cas, poderoses eines de visibilitat.

D'altra banda, que hi hagi més dones en la direcció de les organitzacions ja no és una qüestió de gènere, sinó de negocis. La magnitud de la competència entre empreses en l'àmbit global fa que sigui imprescindible mobilitzar al màxim el talent disponible.

NOTES:

ENLACES:

- Fundació Tecsos: www.fundaciontecsos.es/
- T-Incluye: www.tincluye.org/
- Maitland, Alison; Wittenberg-Cox, Avivah (2007). *Why women mean business*. John Wiley & Sons. www.whywomenmeanbusiness.com

Potenciar la professionalització dels serveis socials



La incorporació de noves eines i recursos de comunicació en el si de les organitzacions socials, les noves formes d'estructura organitzativa i de finançament, les noves estratègies de captació i fidelització de socis i el fet de convertir la innovació social en estudis universitaris ens evidencien una important professionalització del sector social (campanyes de *Metges sense Fronteres*, *Osocio*). També s'ha de tenir en compte la professionalització gairebé obligada que suposa el fet de convertir certs serveis en un dret, el canvi de perfil cap a un públic més exigent, amb la incorporació de les últimes tecnologies i la millora constant en la gestió dels serveis i dels processos, necessàries en una societat tan canviant. La professionalització és imprescindible per al funcionament òptim de les organitzacions: per detectar i respondre a les ineficiències, per sistematitzar processos i per evitar caure en l'estigmatització, marginalitat i exclusió de certs serveis. Paral·lelament, la creixent competència dins del sector incrementa la necessitat de la professionalització. La tendència ens porta a l'obligatorietat d'oferir una gestió eficient, professional i competitiva per atendre un mercat creixent, complex i amb necessitats específiques (*Stanford Center for Social Innovation*).

NOTES:**ENLLAÇOS:**

- Osocio: Osocio.org
- Ecologistas TV: <http://ecologistas.tv>
- Hacesfalta.org: www.hacesfalta.org
- Cola life: www.colalife.org
- Stanford Center for Social Innovation: www.gsb.stanford.edu/csi

Noves formes de finançament



Sorgeixen noves estratègies de finançament basades en la proactivitat, l'emprenedoria i la creativitat. La banca entre individus (les *Comunitats d'Autogestió Financera* de Jean Claude Rodríguez-Ferrara), basada en petites quantitats de diners prestades entre persones; els grups de suport, o els mercats entre particulars (*Donors Choose, Kiva*) demostren que és possible una economia entre individus, l'anomenada *P2P economy*. Una economia fora dels grans mercats globals i més sofisticada que el simple intercanvi. De l'espai que obre aquesta tendència sorgeixen noves possibilitats per a petits emprenedors i per a col·lectius amb menys accés als recursos. En aquest escenari, els treballadors dels serveis socials són agents de canvi que poden aconseguir finançament i reducció de costos a través d'actituds proactives i emprenedores. Alhora, veiem que les organitzacions tendeixen cap a una estratègia de partenariat entre el sector públic i l'empresa, el sector públic i les organitzacions del tercer sector, i el tercer sector i l'empresa (DKV-Intermón Oxfam). Els models de governança dels principals països desenvolupats aposten per fórmules relacionals on el govern adopta el rol d'incentivador, de dinamitzador, potenciant aquells recursos socials a l'abast i cobrint aquelles mancances que requereixen marc d'intervenció directa. Empreses i ONG s'associen per tal de complementar el seu *know-how* i dur a terme projectes més ambiciosos i de més impacte.

NOTES:

ENLLAÇOS:

- Donorschoose: www.donorschoose.org/homepage/main.html
- Caja Navarra: www.cajanavarra.es
- Kiva: www.kiva.org
- CAF: www.comunidadescaf.org
- Bolsa Família: www.mds.gov.br/bolsafamilia

Interoperabilitat de l'acció social



Els problemes socials són multifactorials i és important aconseguir aproximacions transversals per abordar-los. D'aquí el gran valor afegit dels sistemes de prestació integrats, que donen resposta conjunta des de diferents departaments administratius o des d'administracions públiques de diferent àmbit territorial (*Bolsa Familia, Every Child Matters*). L'aposta envers la interoperabilitat administrativa marca una estratègia clara de futur.

En aquest aspecte, hem de tenir en compte la hibridació de sectors com a mecanisme d'innovació, ja que permet nous eixos d'actuació (detectar nous problemes i noves oportunitats) i vincular diferents capes o àmbits sota un mateix objectiu de millora social. El ciutadà té problemes que vol resoldre i el que li importa no és qui l'hi tramiti o qui en tingui les competències, sinó que allò que li aporta valor és la resposta pública en si mateixa, vingui de qui vingui. És doncs a través d'aquesta interoperabilitat que l'usuari dels serveis pot donar més ràpidament resposta a les seves necessitats. Alhora, diferents organitzacions i sectors (públic i privat) s'inclinen a establir unes relacions de col·laboració per abordar amb més profunditat i més transversalment els temes socials.

‘E-Govern’ i participació social



Les reformes dels sistemes d'acció governamental que en els darrers anys cerquen potenciar una millor governança centren part dels seus esforços en la introducció de mecanismes de foment de l'orientació envers el ciutadà, en la millora de la prestació dels serveis, en l'establiment de noves fórmules per a la participació, la transparència i la responsabilitat de l'acció pública, així com en la integració i implicació dels professionals de l'Administració en les dinàmiques de millora. Aquest tipus d'iniciatives, que podem anomenar estratègies d'*e-govern*, atorguen a la població la possibilitat de participar i opinar en les actuacions de govern. Alhora, aquest augment de la possibilitat de participar també es reflecteix en la posada en marxa d'una oferta de serveis a través d'Internet dirigida a aquelles persones amb dificultats d'inserció social o risc d'exclusió, com ara els immigrants nous (Welcome to Norfolk, Ciudadanos2010).

NOTES:

ENLLAÇOS:

- Welcome to Norfolk: www.welcometonorfolk.org.uk
- UKyouthonline: <http://ukyouthonline.ning.com>
- Ciudadanos2010: www.ciudadanos2010.net/Portada.aspx

