

TECNOLOGIA I TREBALL SOCIAL: UNA ANÀLISI DES DE LA PRÀCTICA PROFESSIONAL

MARÇ 2025

Títol:

Tecnologia i treball social: una anàlisi des de la pràctica professional

Autoria: Alex García Díaz

Edita: Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya

Data de publicació: Març 2025

Alex García Díaz

Graduat en Ciències Polítiques i Gestió Pública
per la Universitat Autònoma de Barcelona i Màster en Anàlisi
Política per la Universitat Oberta de Catalunya.

ÍNDEX

1. PRESENTACIÓ DE LA DEGANA	6
2. RESUM	7
3. INTRODUCCIÓ	9
3.1. Context històric de la professió i l'ús de la tecnologia	10
3.2. Motivacions de l'estudi	11
3.3. Objectius i metodologia	12
4. MARC TEÒRIC I CONCEPTUAL	15
4.1. Què entenem per tecnologia en el treball social	15
4.2. Principis ètics i reptes professionals davant la digitalització	18
4.2.1 Principis ètics en l'ús de la tecnologia	18
4.2.2 Reptes professionals davant la digitalització	25
5. L'IMPACTE DE LA TECNOLOGIA EN EL TREBALL SOCIAL	33
5.1. Digitalització del sector social i administració electrònica	34
5.1.1 Estat actual de la digitalització en el treball social	36
5.1.2 Reptes específics a la Catalunya buidada	45
5.2 Eines digitals en la pràctica professional quotidiana	48
5.2.1 Plataformes informàtiques	53
5.2.1.1 Plataformes genèriques	54
5.2.1.2 Plataformes específiques	60
5.2.2 El teletreball i la reorganització de la pràctica professional	70
5.3. La relació amb les persones usuàries en entorns digitals	74
6. EXPERIÈNCIES I BONES PRÀCTIQUES	79
6.1. Projectes innovadors amb ús de tecnologia en treball social	80
6.2. Del registre a la legitimitat professional en l'era digital	90
7. CONCLUSIONS	92
7.1. Principals aportacions de l'estudi	94
7.2. Reptes pendents	96

7.3. Línies de recerca futura	97
7.4. Una mirada positiva cap a la transformació digital del treball social	98
8. PROPOSTES DE FUTUR	100
8.1. Reconeixement del rol de la treballadora social en la digitalització	100
8.2. Formació i actualització en competències digitals	102
8.3. Garantia d'accessibilitat i inclusió digital	103
8.4. Aliances amb altres professions i sectors tecnològics	104
9. BIBLIOGRAFIA	106

1. PRESENTACIÓ DE LA DEGANA

Em complau presentar-vos “*Tecnologia i treball social: una anàlisi des de la pràctica professional*”, un estudi que hem impulsat des del Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, que neix amb la voluntat d’analitzar com la digitalització està transformant la professió, les eines de treball i, sobretot, la relació amb les persones i comunitats amb què treballem. Aquesta recerca representa un pas endavant en el compromís del Col·legi per comprendre i acompanyar a les treballadores socials en un moment històric de profunda transformació tecnològica i social.

Vivim en una època en què la tecnologia ha deixat de ser un suport per esdevenir un element estructural de la pràctica professional. L’ús de plataformes, la gestió de dades, la comunicació digital o la intel·ligència artificial configuren avui nous escenaris que requereixen reflexió, criteri ètic i capacitat d’adaptació. Aquest estudi, elaborat a partir de la veu de les pròpies professionals, posa de manifest tant les oportunitats com els reptes que la digitalització comporta per a la professió, i evidencia la necessitat d’un debat col·lectiu per garantir que la tecnologia continuï estant al servei de les persones, i no a l’inrevés.

Vull expressar el meu més sincer agraïment a totes les professionals que han participat en aquesta recerca, compartint la seva experiència, reflexions i inquietuds. També a les entitats, administracions i empreses que hi han col·laborat, contribuint a una mirada plural i diversa sobre la transformació tecnològica del treball social.

Aquest estudi ens recorda que, tot i els canvis tecnològics, el centre de la professió continua sent el mateix: les persones. La tecnologia pot canviar les formes, però no l’essència del nostre compromís amb la dignitat, la justícia i la igualtat social.

Us convido a llegir aquest estudi amb la mateixa mirada amb què ha estat concebut: la d’un col·lectiu que observa el futur amb esperit crític, responsabilitat i esperança.

Laura Morro Fernández. Degana

2. RESUM

El Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya (TSCAT) ha elaborat el present estudi amb l'objectiu d'analitzar l'impacte de la digitalització en el treball social i de comprendre com la transformació tecnològica està modificant la pràctica professional, els recursos disponibles i la relació amb les persones usuàries. Aquesta recerca neix de la necessitat de disposar de dades actualitzades i pròpies sobre una realitat que, tot i ser present a un ampli ventall de professions, ha estat poc explorada des d'una perspectiva específica del treball social.

L'estudi combina una metodologia quantitativa i qualitativa, fonamentada en la recollida de dades mitjançant enquestes i entrevistes a treballadores socials de diferents territoris i sectors. Aquesta aproximació ha permès identificar tendències generals i, alhora, captar la diversitat d'experiències que configuren el dia a dia de la professió. A més, s'han realitzat grups de discussió presencials a les delegacions del TSCAT al llarg del territori català. L'estudi s'ha completat amb una anàlisi documental i conceptual que situa la digitalització dins del context ètic, històric i professional del treball social, per tal de construir una visió integrada.

Els principals resultats obtinguts mostren que la digitalització, lluny de ser només una eina de suport, ha transformat profundament la manera de treballar i d'entendre la professió. S'ha detectat una clara manca de formació i actualització en competències digitals, així com una desigualtat en l'accés als recursos tecnològics bàsics necessaris per desenvolupar la tasca professional. També s'ha evidenciat que una gran part del temps de les professionals es destina a tasques de registre i gestió informàtica, fet que redueix el temps dedicat a la intervenció directa.

A més, la recerca posa de manifest que el teletreball i l'ús d'eines digitals innovadores no s'han consolidat com a pràctiques habituals o regulades, malgrat el potencial que tenen per millorar la conciliació i per transformar la relació amb les persones usuàries.

A desgrat d'aquestes limitacions, l'estudi també destaca la capacitat d'adaptació i compromís de les treballadores socials, que han après a incorporar la tecnologia com a eina de suport sense perdre de vista el sentit humà i transformador de la seva tasca.

El present estudi aporta una base empírica i reflexiva per repensar el rol de la treballadora social en l'era digital, proposant línies d'acció orientades a la formació contínua, la inclusió digital, la col·laboració interdisciplinària i la protecció ètica de les dades. A partir d'aquestes aportacions, es pretén obrir un debat col·lectiu sobre com avançar cap a un model de digitalització justa, inclusiva i coherent amb els valors del treball social.

Amb aquest treball, el TSCAT reafirma el seu compromís amb la recerca aplicada i amb la defensa d'una professió que evoluciona sense renunciar a la seva essència: l'acompanyament a les persones, la proximitat i la transformació social. Aquest estudi vol ser, així, un punt de partida per construir una estratègia de futur que situï el treball social com a agent actiu i imprescindible en el procés de transició digital a Catalunya.

3. INTRODUCCIÓ

El Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya (TSCAT) ha desenvolupat el present estudi amb l'objectiu d'analitzar la relació entre el treball social i la tecnologia, així com els reptes, oportunitats i implicacions que comporta la digitalització en l'exercici professional. La nostra recerca pretén aportar coneixement i reflexió sobre com les eines tecnològiques incideixen en la pràctica diària, en la relació amb les persones usuàries i en l'organització dels serveis, així com establir línies de futur per garantir un ús ètic, inclusiu i transformador de la tecnologia en l'àmbit social.

Per assolir aquest objectiu, s'ha recopilat i analitzat informació tant qualitativa com quantitativa, complementada amb una revisió de la literatura existent i amb experiències de bones pràctiques. L'estudi s'ha estructurat en diversos apartats i subapartats per facilitar-ne la lectura i comprensió.

Així, el document inclou una introducció per contextualitzar la professió en relació amb la tecnologia, justificar l'estudi i donar a conèixer la metodologia emprada, així com els objectius plantejats. Posteriorment, es presenta un marc teòric i conceptual que defineix els principals eixos de la digitalització en el treball social. Tot seguit, s'analitza l'impacte de la tecnologia en la pràctica professional, tant en els serveis com en la relació amb les persones usuàries, amb especial èmfasi en els reptes vinculats a la bretxa digital i la protecció de dades.

La digitalització ha esdevingut un element clau en la societat moderna, transformant la manera com interactuem, treballem i accedim als serveis. En el context del treball social, la digitalització ofereix noves oportunitats per millorar l'eficiència i l'abast dels serveis, però també presenta reptes significatius. Estudis recents han demostrat que la integració de tecnologies digitals pot millorar l'accés als serveis socials, especialment en àrees rurals i comunitats desfavorides.

L'estudi també dedica un apartat a examinar la realitat del territori de Catalunya, amb especial atenció a les especificitats territorials i al paper de la tecnologia en la denominada Catalunya buidada. A continuació, es recullen certes experiències i bones pràctiques a territori català, que serveixen com a referents inspiradors. Finalment, es presenten les propostes de futur, les conclusions principals i la bibliografia de referència.

3.1. Context històric de la professió i l'ús de la tecnologia

El treball social a Catalunya, tot i néixer d'uns orígens filantròpics i amb una forta base relacional, sempre ha estat sensible als canvis socials i a les transformacions estructurals del seu entorn. Un d'aquests canvis, especialment rellevant en les darreres dècades, ha estat la progressiva incorporació de la tecnologia en la pràctica professional i en l'organització dels serveis socials.

Les primeres formes d'organització tecnològica del treball social no es poden situar pròpiament fins a finals del segle XX. Fins aleshores, la tasca de les treballadores socials es desenvolupava amb recursos totalment manuals: llibretes, fitxes, carpetes i arxius físics, que s'ordenaven i es guardaven en espais de custòdia dins dels serveis o entitats. Aquesta metodologia, basada en l'escriptura i la classificació manual, implicava una gran càrrega de temps i dificultava el tractament massiu de la informació, però alhora permetia una relació molt directa i personalitzada amb les persones ateses.

Aquesta realitat "manual" va imperar durant l'inici de la professió, fins que l'arribada d'internet a finals del segle XX i principis del XXI va començar a transformar el panorama. Les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC) van permetre noves formes de coordinació entre professionals, un accés més àgil a recursos i informació, i l'aparició d'espais digitals de contacte amb les persones usuàries (Mishna, et al., 2012). Aquest moment històric va obrir el debat sobre el paper de la tecnologia en una professió caracteritzada pel vincle humà i la relació d'ajuda. Encara que les TIC ja eren presents a la professió en aquest moment, no tenien el paper que van adquirir amb les noves polítiques impulsades des d'Europa i, principalment, a causa del fet històric que va tenir lloc a inicis de l'any 2020.

La pandèmia de la COVID-19 va accelerar i modificar la professió, fent que el procés de digitalització es realitzés d'una manera abrupta (Banks, et al., 2020). Les treballadores socials es van veure obligades a traslladar part de la seva activitat a l'àmbit digital: entrevistes telemàtiques, reunions virtuals d'equip, tramitació electrònica de prestacions i ús intensiu de plataformes digitals. Aquest període va evidenciar tant les possibilitats de la tecnologia (en termes d'eficiència, accessibilitat i innovació) com les seves limitacions, especialment per a les persones afectades per la bretxa digital.

Actualment, la professió es troba en un punt clau: la tecnologia ha deixat de ser una eina complementària per esdevenir un element estructural en molts àmbits d'intervenció (López Peláez, A., & Marcuello-Servós, C. 2018).

Això planteja reptes ètics, organitzatius i formatius, però també obre la porta a noves maneres de fer treball social més proper a la realitat digital de la societat.

3.2. Motivacions de l'estudi

El treball social es troba immers en un context de transformació digital que afecta de manera directa la pràctica professional. La tecnologia, que fins fa uns anys era percebuda com un recurs complementari, ha passat a ocupar un lloc central en l'organització de les professionals, en la gestió administrativa i en la relació amb les persones usuàries. Tot i això, l'impacte real d'aquesta digitalització en la professió ha estat poc analitzat i, sovint, invisibilitzat dins el debat públic i acadèmic.

La pandèmia de la COVID-19 ha accelerat la digitalització en molts sectors, inclòs el treball social. Aquesta acceleració ha posat de manifest la necessitat d'adaptar-se ràpidament a noves eines i tecnologies per continuar oferint serveis essencials. Aquest estudi és necessari per comprendre com la digitalització està transformant el treball social i per identificar les millors pràctiques per a una implementació efectiva i ètica de les tecnologies digitals.

Aquesta manca d'anàlisi genera un buit rellevant: sabem que les treballadores socials conviuen amb eines digitals de manera quotidiana, però no disposem de gairebé cap dada que ens permeti entendre com aquestes transformacions afecten les condicions laborals, el vincle professional, les dinàmiques organitzatives i, sobretot, l'accés de la ciutadania als serveis.

L'estudi que aquí presentem neix de la necessitat d'omplir aquest buit i d'obrir un espai de reflexió sobre la intersecció entre tecnologia i treball social. Des del Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya (TSCAT), considerem imprescindible impulsar aquesta recerca, per tal d'aportar coneixement rigorós i actualitzat que permeti anticipar reptes, identificar oportunitats i orientar la professió en un moment de canvi profund.

Aquest treball no només pretén descriure l'estat actual de la digitalització en el treball social, sinó també oferir propostes i generar un debat constructiu sobre com utilitzar la tecnologia de manera ètica, inclusiva i transformadora. La nostra voluntat és contribuir al fet que la professió pugui aprofitar les potencialitats que ofereix la innovació digital, tot garantint alhora la centralitat de la persona i el respecte pels drets socials.

Lluny de ser un punt final, aquest estudi s'ha concebut com una base per a futures recerques i accions que ajudin a consolidar un treball social fort, reconegut i adaptat a la realitat digital de la nostra societat.

3.3. Objectius i metodologia

L'estudi que presentem parteix de la voluntat d'analitzar amb profunditat la relació entre la professió del treball social i els processos de digitalització que actualment travessen tots els àmbits de la vida quotidiana, les institucions i els serveis públics i privats. La digitalització s'ha convertit en un element estructural que condiciona la manera com les professionals desenvolupen la seva tasca i la forma en què les persones usuàries accedeixen, demanden i viuen els recursos socials. Davant d'aquest escenari, era necessari dur a terme una recerca que combinés una mirada àmplia sobre el conjunt de la professió amb una aproximació concreta a experiències reals, i que recollís tant les percepcions individuals de les treballadores socials com la perspectiva de les entitats del tercer sector, l'administració pública i les empreses privades, que articulen part important del sistema de benestar a Catalunya.

Aquest estudi respon, doncs, a una doble finalitat: d'una banda, generar coneixement sòlid i contrastat que permeti entendre millor com la digitalització està impactant en el treball social, tant en oportunitats com en reptes; i de l'altra, dotar la professió i els seus organismes representatius d'eines per fer front als canvis que s'estan produint i anticipar-ne de futurs. Per això, els objectius i la metodologia s'han dissenyat amb una mirada analítica i aplicada, cercant un equilibri entre la producció de dades quantitatives representatives i la incorporació de relats qualitatius que ajudin a aprofundir en matisos i experiències diverses.

Els objectius generals responen a la voluntat d'ubicar la professió davant del repte global que suposa la digitalització, i són els següents:

- Analitzar l'impacte de la digitalització en la pràctica del treball social.
- Identificar tant les oportunitats com els reptes que presenta la incorporació de noves tecnologies en la intervenció social.

Aquests objectius generals es concreten en els següents objectius específics, que permeten orientar l'anàlisi i la metodologia aplicada:

1. Examinar com la digitalització ha transformat la gestió de les tasques professionals i la intervenció directa amb les persones usuàries.
2. Descriure i analitzar les actuals eines tecnològiques i el seu ús en la pràctica del treball social.
3. Identificar els riscos ètics i els desafiaments derivats de la implementació de tecnologies en el treball social.
4. Identificar les oportunitats que implica l'ús de la tecnologia en la pràctica diària de la professió.
5. Analitzar els actuals recursos formatius en competències TIC (formació universitària, formació laboral i formació per compte propi) i identificar mancances i/o necessitats.

En referència a la contextualització metodològica, inicialment es va portar a terme una investigació acadèmica exploratòria del sector social i la seva relació amb l'ús de les tecnologies, on es van consultar totes les fonts d'informació disponibles, tant documentals com bibliogràfiques. Posteriorment, es va realitzar una investigació descriptiva de l'ús de la tecnologia en treball social, amb l'anàlisi dels estudis realitzats del sector, documentació existent des de la creació oficial de la professió, estudis universitaris, etc. Amb aquesta base de coneixement, vam determinar la importància de conèixer de primera mà la realitat diària de les professionals en actiu, sent aquesta la condició base per la participació en l'estudi.

Per aproximar-nos més significativament a la realitat diària de la professió, vam considerar adient efectuar la recollida d'informació de l'estudi mitjançant tant processos quantitius com qualitius. Per a la recollida d'informació quantitativa es van crear dues enquestes en format online. La primera, dirigida a treballadores socials en actiu en territori català. La segona, destinada a empreses privades, entitats sense ànim de lucre i l'administració pública, totes elles ubicades a Catalunya, amb treballadores socials contractades. Totes dues enquestes es van fer sota el paraigua del programa Typeform, que ofereix una gran anàlisi posterior de les dades obtingudes.

El marge d'error que es va plantejar per a l'enquesta, amb un nivell de confiança del 95%, és:

$$uc = \sqrt{(2,25)^2 + (0,2)^2} = \sqrt{5,06 + 0,04} = \sqrt{5,10} = 2,26 \text{ mm}$$

$$U = 2 \cdot 2,26 \text{ mm} = 4,52 \text{ mm}$$

± 5 % en el cas de màxima indeterminació, per un nivell de confiança de 95 %

Amb l'objectiu de tenir la certesa que els resultats obtinguts s'establissin dins del llindar de significació plantejat, es van dissenyar preguntes de control en totes les etapes de l'enquesta. Per al disseny de les dues versions es va dur a terme un treball previ d'investigació acadèmica descriptiva de les necessitats de la professió i de les professionals, atenent els reclams i els reptes que marquen l'agenda del treball social, amb la col·laboració de treballadores socials referents d'un ventall molt ampli d'àmbits d'intervenció professional, mitjançant una entrevista individual.

La metodologia de l'estudi inclou la selecció acurada de fonts d'informació i de participants en les enquestes. Les fonts d'informació es van seleccionar d'acord amb la seva rellevància i credibilitat en el camp del treball social i la digitalització. Els participants en les enquestes van ser seleccionats per representar una àmplia gamma de perspectives, incloent-hi professionals de treball social, empreses i entitats i experts en tecnologia.

L'enquesta destinada a treballadores socials en actiu va obtenir 462 respostes i l'enquesta destinada a la part contractant va obtenir 147 respostes d'empreses privades, d'entitats sense ànim de lucre i de l'administració pública. Per a la recollida d'informació qualitativa es van crear grups de discussió al llarg de tot el territori català, amb l'objectiu de garantir la participació de professionals de diferents àmbits, amb realitats laborals tant rurals com urbanes, amb diferents tipologies de contractació, etc. Es van dur a terme 7 grups de discussió, en els quals van participar un total de 48 treballadores socials de forma presencial, a la seu del TSCAT i al conjunt de delegacions territorials.

Amb totes aquestes dades i informació recollida, s'ha desenvolupat una anàlisi multinivell de totes les variables i realitats, amb l'objectiu de dissenyar una imatge completa de la professió de treball social. Principalment, s'ha dut a terme una anàlisi estadística descriptiva (mitjanes, mediana, moda, desviació, etc.), encara que hem afegit una anàlisi factorial i de correlació, per identificar relacions entre diferents variables i trobar patrons subjacents que aportin rellevància a la investigació. Per a l'anàlisi del conjunt de dades hem emprat regressions estadístiques mitjançant les eines d'anàlisi Excel i Python.

4. MARC TEÒRIC I CONCEPTUAL

El marc teòric i conceptual constitueix l'eix fonamental sobre el qual es construeix aquest estudi. En un context en què la tecnologia transforma progressivament totes les esferes de la vida quotidiana, el treball social no en pot restar al marge. L'avenç digital planteja noves possibilitats d'intervenció, de comunicació i d'organització professional, però alhora genera interrogants profunds sobre els límits ètics, la qualitat de l'atenció i el sentit de la relació d'ajuda.

Altres sectors, com la salut i l'educació, han abordat la digitalització amb més o menys èxit, implementant tecnologies que milloren l'eficiència i l'abast dels serveis. Per exemple, en el sector de la salut, l'ús de telemedicina ha permès als pacients accedir a atenció mèdica des de casa, reduint les barreres geogràfiques. El treball social pot aprendre d'aquestes experiències per implementar tecnologies similars que millorin l'accés i la qualitat dels serveis.

Aquest apartat té com a objectiu establir una base sòlida que permeti entendre de quina manera conceptualitzem la tecnologia dins del treball social, quins principis ètics i reptes professionals s'hi associen i quina és la trajectòria acadèmica i pràctica que ja s'ha produït en aquest àmbit. En primer lloc, explorarem el concepte de "tecnologia" aplicat a la professió, més enllà d'una visió instrumental, situant-lo com a element que influeix en la configuració de les pràctiques, les metodologies i les relacions amb les persones usuàries. En segon lloc, abordarem els debats ètics i les tensions que emergeixen amb la digitalització, posant en relleu la necessitat de preservar els valors fonamentals del treball social en un entorn canviant. Finalment, revisarem la literatura existent i algunes experiències prèvies, que ofereixen pistes valuoses sobre els camins recorreguts i les possibles direccions de futur.

4.1. Què entenem per tecnologia en el treball social

En el marc d'aquest estudi, el concepte de tecnologia no es redueix a un conjunt d'artefactes digitals o aplicacions informàtiques, sinó que s'entén com un dispositiu sociotècnic que articula persones, organitzacions, normes, dades i infraestructures. Parlem, per tant, d'un camp on els instruments materials (dispositius, xarxes, programaris), coexisteixen amb pràctiques pro-

professionals, règims d'ús i expectatives institucionals que condicionen, alhora que possibiliten, la intervenció social. Des d'aquesta mirada, la tecnologia no és un afegit extern a la professió, sinó una mediació que configura la manera com les treballadores socials observen, registren, decideixen i es relacionen amb les persones i comunitats.

Aquesta àmplia definició és necessària per dues raons. En primer lloc, perquè evita l'error de suposar que la innovació tecnològica és sinònim d'una mera incorporació d'eines; en realitat, cada nova eina reordena processos, prioritats i temps de treball, i influeix en la jerarquia de valors que guia l'acompanyament professional. En segon lloc, perquè reconeix que l'efecte de la tecnologia depèn del context d'implementació: la mateixa solució digital pot impulsar l'accessibilitat en un municipi i, en canvi, generar obstacles en un altre, si no disposa de la infraestructura, les competències o la governança adequades. Per això, l'estudi assumeix la tecnologia com un fenomen relacional i contextual, més que no pas com un catàleg neutre d'instruments.

Dins d'aquest marc, distingim tres nivells de concreció que ens ajudaran a analitzar la presència de la tecnologia en el treball social. El primer és l'estrat infraestructural, format per les xarxes de connectivitat, els sistemes d'identitat i d'accés, els repositoris de dades i les plataformes corporatives que sostenen el funcionament digital quotidià. Aquest estrat acostuma a ser invisible en la pràctica diària, però determina la continuïtat dels serveis, la interoperabilitat entre dispositius i l'estabilitat de la informació. El segon és l'estrat aplicat, on se situen els programes de gestió d'expedients, les eines de comunicació síncrona i asíncrona, els portals d'atenció i aquelles aplicacions que mesuren l'entrevista, la coordinació o el seguiment. Finalment, identifiquem un estrat praxeològic, que és on la tecnologia es concreta en rutines, criteris, llenguatges i formes de registre que faciliten (o dificulten) certes maneres de veure i d'intervenir. És en aquest darrer estrat on la mediació tecnològica esdevé explícitament professional: l'eina es transforma en forma de treball.

A efectes analítics, és igualment rellevant diferenciar entre digitació, digitalització i transformació digital. La digitació designa la conversió dels materials i registres analògics en formats digitals, i un procés eminentment tècnic, que facilita l'emmagatzematge i la consulta d'informació, però que, per si sol, no transforma el model d'atenció ni les dinàmiques professionals. La digitalització implica l'adaptació de processos perquè funcionin en entorns digitals: aquí ja s'introdueixen canvis en fluxos de treball, rols i dependències informatives. Finalment, la transformació digital suposa un desplaçament

qualitatiu: l'organització i la professió revisen la seva proposta de valor, redefeixen els seus itineraris d'atenció i incorporen l'evidència que aporten les dades (sempre sota criteris de drets) amb l'objectiu d'analitzar el disseny i l'avaluació de les intervencions. En el nostre estudi, l'interès principal es concentra en aquest tercer nivell, atès que és on la tecnologia deixa de ser instrument i esdevé principi organitzador.

La tecnologia, entesa així, opera a diverses escales del treball social. En l'escala micro, afecta la relació amb la persona o la família: condiona el ritme de l'acollida, el tipus d'evidències que es registren i les oportunitats (o límits) per a una comunicació continuada i accessible. En l'escala meso, reconfigura l'organització interna dels equips: com es coordinen, com comparteixen informació, com es prenen decisions i com s'assegura la traçabilitat de la intervenció. En l'escala macro, incideix en la planificació i en la política pública: permet produir diagnòstics agregats, mapar necessitats i recursos, i avaluar programes amb indicadors comparables. La nostra anàlisi es proposa observar la coherència entre aquestes tres escales, ja que les decisions tecnològiques preses en un nivell repercuteixen necessàriament en els altres.

Cal subratllar, també, la dimensió lingüística i cognitiva de la tecnologia. Els formularis, els camps obligats, les llistes desplegable o les categories de classificació no són neutrals: seleccionen quina informació és considerada pertinent i, en conseqüència, modelen la narrativa professional sobre la realitat social, en funció del plantejament. La tecnologia, en aquest sentit, coprodueix la realitat que es vol representar; no només recull dades, sinó que estableix (mitjançant la seva arquitectura) quin tipus de dades és possible recollir i amb quin grau de granularitat. Entendre aquest mecanisme és imprescindible per valorar els efectes de la digitalització en la mirada professional i en la capacitat de personalitzar els itineraris d'atenció.

Un punt sovint oblidat en la literatura és la dimensió política de la digitalització. La introducció massiva d'aplicacions i plataformes no respon només a criteris tècnics, sinó a decisions polítiques sobre com s'han de gestionar els serveis socials. En molts casos, la digitalització s'ha impulsat com a part de polítiques d'austeritat o de retallades, amb l'objectiu d'"optimitzar" recursos i reduir costos. Això planteja una contradicció evident: la tecnologia es presenta com una eina de millora, però sovint serveix per justificar la manca d'inversió en recursos humans. Com assenyala Eubanks (2018), la digitalització en l'àmbit social pot actuar com un mecanisme de control de la pobresa, més que no pas com una via per garantir drets. Davant d'això, el treball social té l'oportunitat i la responsabilitat de denunciar aquests usos perversos i de defensar una digitalització centrada en la justícia social.

Finalment, en aquest apartat definim el principi d'adequació sociotècnica que guiarà la lectura de l'estudi: una tecnologia en treball social és adequada quan s'alinea amb els fins de la professió (la promoció de drets, la reducció de desigualtats, l'enfortiment de vincles comunitaris, etc.), quan és comprensible i governable per les professionals i la ciutadania, i quan permet alternatives raonables per a aquelles persones que, per qualsevol motiu, no poden o no volen utilitzar el canal digital. Aquest principi no constitueix una pauta operativa sinó un criteri de lectura que ens permet distingir entre innovacions que realment amplien capacitats i innovacions que, malgrat la novetat, introdueixen barreres o desplaçaments no desitjats en la pràctica professional.

Amb aquesta definició, l'estudi es dota d'un marc que evita tant el tecnocentrisme (la idea que la tecnologia, per si sola, resol problemes socials) com el tecnoscepticisme (la idea que la tecnologia només deshumanitza). Entre aquests extrems, proposem una aproximació crítica i situada: observar com la tecnologia intervé en la quotidianitat del treball social, quines possibilitats obre i quines condicions són necessàries perquè aquestes possibilitats es tradueixin en millores tangibles per a les persones i comunitats.

4.2. Principis ètics i reptes professionals davant la digitalització

La progressiva incorporació d'eines digitals en l'àmbit del treball social ha obert un escenari ple d'oportunitats, però també de dilemes i reptes que incideixen directament en l'exercici professional i en la qualitat de l'atenció a les persones. En aquest context, la digitalització no pot ser analitzada, únicament, des de la seva funcionalitat tècnica, sinó també a partir dels principis ètics que orienten la professió i de les condicions que permeten garantir la seva coherència amb els valors fonamentals del treball social: la dignitat humana, la justícia social, la defensa dels drets humans i la promoció de la inclusió.

4.2.1 PRINCIPIS ÈTICS EN L'ÚS DE LA TECNOLOGIA

La introducció de la tecnologia en el treball social no pot circumscriure's a qüestions operatives o procedimentals: constitueix una transformació profundament ètica que requereix una relectura atenta dels principis de la professió. En aquest context, el recent Codi Deontològic del Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya (TSCAT, 2025) estableix fonaments que serveixen com a brúixola davant els reptes que planteja la digitalització. Particular-

ment, destaquen aspectes com la confidencialitat, la intimitat, l'autonomia i la responsabilitat professional.

Confidencialitat i sobirania de la informació digital

A l'[article 11](#) del Codi Deontològic de treball social de Catalunya, s'estableix que les treballadores socials tenen el deure de garantir la intimitat i la confidencialitat de la informació recollida en l'exercici professional. Aquest mandat, que tradicionalment es vinculava a l'entrevista presencial i al registre en paper, adquireix una complexitat nova en l'era digital. Les dades ja no queden únicament sota la custòdia directa de la professional o del servei, sinó que circulen per servidors, plataformes informàtiques i sistemes que sovint depenen de tercers. Això introdueix un risc de pèrdua de sobirania sobre la informació, que pot escapar del control de les professionals i de les mateixes persones usuàries.

A la pràctica, la digitalització multiplica les vies d'exposició: les històries socials electròniques, els correus institucionals, les aplicacions de missatgeria o, fins i tot, les plataformes de videotrucada deixen rastres digitals difícils d'eliminar. Aquestes traces poden ser objecte de filtracions, accessos indeguts o usos no previstos. El que en el passat quedava tancat en un arxiu físic, avui pot esdevenir part d'un circuit molt més ampli, amb conseqüències que afecten directament la confiança de les persones ateses.

La reflexió crítica també exigeix reconèixer els efectes emocionals i subjectius de la digitalització. Per a moltes professionals, la sensació de "sempre disponibles" que generen els canals digitals erosiona els límits entre vida laboral i personal. Aquest fenomen, que alguns estudis han descrit com a "digital compassion fatigue" (Byrne, 2024), pot provocar esgotament, pèrdua d'empatia i una relació més mecànica amb les persones usuàries. Per contra, quan es gestionen bé, les tecnologies poden oferir espais de major flexibilitat, que permet a les treballadores socials organitzar millor el temps, conciliar responsabilitats i establir nous models de supervisió en línia. La clau, de nou, és la capacitat d'establir protocols clars i de protegir els espais de cura de les professionals.

L'ús de tecnologies digitals en el treball social planteja importants qüestions ètiques, especialment pel que fa a la privacitat i la seguretat de les dades personals. És essencial garantir que les dades dels usuaris es gestionin de manera segura i que es respectin els drets de privacitat. A més, és important assegurar-se que la digitalització no exclogui cap grup vulnerable, proporcionant accés equitatiu a les tecnologies i formació adequada per a tots els usuaris.

En aquest context, la confidencialitat ja no és només una pràctica individual sinó una responsabilitat col·lectiva. Les bones pràctiques inclouen mesures com utilitzar exclusivament canals segurs per a la transmissió d'informació, verificar la política de privacitat de les plataformes digitals, limitar la informació compartida al mínim necessari i promoure la formació continuada en seguretat digital dins dels equips.

Les dades obtingudes en aquest estudi mitjançant tècniques quantitatives, aporten una perspectiva valuosa sobre l'estat real de la professió: el 73,7% de les treballadores socials declara disposar de protocols específics de protecció de dades. Aquest percentatge revela que la majoria dels equips ja han incorporat mesures formals per protegir la informació, evidenciant una conscienciació creixent sobre els riscos digitals. Alhora, posa en relleu que gairebé un quart de les professionals encara no disposa d'aquests protocols, la qual cosa indica la necessitat de reforçar la formació, l'actualització i l'homogeneïtzació de pràctiques segures.

Tanmateix, les entrevistes i grups de discussió amb les treballadores socials mostren que, en molts casos, els protocols existents no s'utilitzen de manera sistemàtica o completa. Factors com la pressió de la càrrega de feina, la manca de formació específica, o la impossibilitat d'aplicar certs protocols donada la naturalesa de la tasca, poden fer que aquests instruments no compleixin plenament la seva funció. Això evidencia que la simple existència de protocols no garanteix la protecció efectiva de les dades, sinó que cal un acompanyament continu, supervisió i revisió periòdica per assegurar la seva aplicació correcta.

Per una altra banda, la dimensió ètica també és central. Les tecnologies digitals introdueixen nous dilemes sobre la confidencialitat, el consentiment i la protecció de dades. Les interaccions en línia deixen un rastre permanent que pot ser consultat per tercers, i això modifica la manera com les persones usuàries comparteixen informació delicada. Les professionals ens indiquen que hi ha un gran percentatge de persones usuàries que manifesten certes pors o reticències de compartir determinades informacions, perquè no quedi registre de la situació que la persona està patint en l'actualitat.

Consentiment informat com a exercici real d'autonomia

A l'article 12 del codi deontològic, s'estableix que tota intervenció requereix el consentiment informat de la persona atesa, garantint que aquesta disposi de la informació necessària, comprensible i suficient per decidir lliurement. La digitalització, però, planteja reptes nous en la concreció d'aquest principi.

El consentiment ja no es limita a l'autorització presencial i escrita, sinó que sovint es materialitza a través de formularis digitals, finestres emergents o acceptacions ràpides en plataformes electròniques. Aquest canvi, si no és acompanyat d'un treball pedagògic i reflexiu, pot reduir l'acte de consentir a un tràmit formal i burocràtic, allunyant-lo del seu sentit ètic fonamental: garantir l'autonomia de la persona.

Un dels riscos principals rau en l'asimetria d'informació. Moltes persones usuàries no tenen coneixements suficients sobre les implicacions tècniques de l'ús de dades en entorns digitals, la seva possible cessió a tercers o la permanència de la informació en servidors externs. Acceptar unes condicions digitals, sense comprendre'n realment el contingut, suposa un consentiment incomplet, que difícilment pot ser considerat lliure i informat. Aquesta situació és especialment delicada amb col·lectius vulnerables, com persones d'edat avançada amb baixa competència digital, adolescents o persones en situació d'exclusió social.

Per aquest motiu, les bones pràctiques en treball social exigeixen anar més enllà de la signatura electrònica. Es tracta de garantir un procés comunicatiu que permeti a la persona comprendre què autoritza, com es gestionarà la seva informació i quins drets conserva en relació amb aquesta. Això implica explicar de manera accessible les condicions de confidencialitat en plataformes digitals, assegurar mecanismes perquè la persona pugui revocar el consentiment de manera senzilla i acompanyar els processos amb espais de diàleg que facin valdre la seva capacitat de decisió.

Justícia social i bretxa digital com a eix de vulnerabilitat múltiple

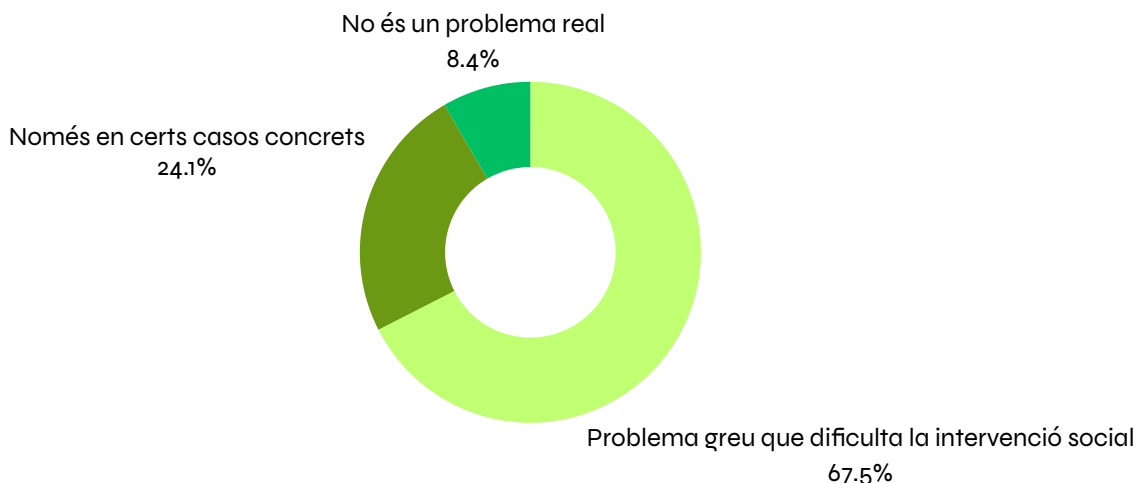
El Codi Deontològic del TSCAT (2024) subratlla en diferents apartats (en especial el [capítol III](#) i els articles sobre dignitat, responsabilitat i drets) la responsabilitat de les professionals de promoure la justícia social i combatre les desigualtats estructurals, una orientació que es veu especialment desafiada en l'era digital. La bretxa digital (la desigualtat en l'accés i ús de les tecnologies de la informació i la comunicació) es constitueix com un eix de vulnerabilitat múltiple, que amplifica desigualtats ja presents en la salut, l'educació, l'ocupació i la participació ciutadana. Els principis internacionals, com els de l'IFSW i el NASW, assenyalen que la justícia social implica garantir que totes les persones puguin exercir plenament els seus drets i oportunitats, incloent-hi l'accés equitatiu a entorns digitals segurs i eficients.

En la pràctica professional, això comporta que les treballadores socials no només hagin de detectar la desigualtat d'accés tecnològic, sinó que també

intervinguin per mitigar-ne les conseqüències. La manca d'alfabetització digital, la inexistència d'equipament adequat o la dependència de plataformes no segures poden deixar determinats col·lectius, com persones d'edat avançada, migrants o famílies en situació de precarietat, en una posició de desavantatge estructural. Aquesta vulnerabilitat es multiplica quan s'afegeixen altres factors socials i econòmics, creant un risc de marginalització digital que afecta directament la seva autonomia i drets.

La pressió per digitalitzar tràmits i processos pot generar una transferència encoberta de responsabilitats: persones amb pocs recursos digitals es veuen obligades a gestionar aplicacions complexes, assumint una càrrega que abans corresponia a l'administració. En aquest escenari, el rol de la treballadora social com a medidora digital esdevé fonamental: no es tracta només de facilitar tràmits, sinó de defensar que la digitalització no es converteixi en una nova forma d'exclusió (Parrott & Madoc-Jones, 2008).

El 67,5% de les professionals enquestades ens indiquen que la bretxa digital és un problema greu que dificulta la intervenció social. El 24,1% de les professionals ens indiquen que és un problema greu que existeix, però només en casos concrets, en funció del perfil de la persona usuària. Únicament el 8,4% de les professionals no ho consideren un problema real, que afecti la seva feina diària.



Gràfic 1. La bretxa digital observada per les treballadores socials

Les bones pràctiques professionals inclouen acompanyar les persones usuàries en l'adquisició de competències digitals i garantir que els serveis siguin accessibles i segurs. La responsabilitat de justícia social implica, doncs, una

mirada integrada: no només protegir la confidencialitat i el consentiment informat, sinó també assegurar que l'accés a la informació i als serveis digitals sigui universal i no discriminatori.

Transparència, algoritmes i rendició de comptes

El codi remarca la responsabilitat del professional per sobre dels mitjans i eines utilitzades ([art. 40](#)) i la necessitat de transparència en l'exercici professional ([art. 11](#)). En sistemes algorítmics, amb decisions parcialment automatitzades, cal garantir que els criteris són visibles, auditables i no discriminadors. El deure professional no pot diluir-se en la tecnologia: l'ús de sistemes d'ajuda en la presa de decisions requereix vigilància ètica i control institucional, a la vegada que s'evita la fragmentació de responsabilitats.

Els marcs internacionals de l'IFSW i el NASW coincideixen a assenyalar que la integritat professional implica comprendre i controlar les eines tecnològiques que es fan servir, així com identificar possibles biaixos o errors en els sistemes automatitzats que puguin afectar la justícia social. L'opacitat dels algoritmes, combinada amb la complexitat tècnica dels processos digitals, pot generar situacions en què les decisions sobre persones vulnerables queden parcialment fora del control de la professional i posen en qüestió la responsabilitat ètica i la transparència de l'actuació.

A la pràctica, garantir transparència i rendició de comptes implica diverses mesures. Les professionals han de conèixer el funcionament dels sistemes digitals que utilitzen, supervisar les dades i els criteris emprats pels algoritmes i poder explicar de manera comprensible a les persones ateses els criteris que determinen les decisions que les afecten. Aquesta situació, suposa una càrrega i una responsabilitat afegides per a les professionals.

Per un altre costat, en els darrers anys, la intel·ligència artificial (IA) ha deixat de ser un concepte futurista per convertir-se en una eina present en múltiples àmbits de la gestió pública i social. Les treballadores socials, com moltes altres professions, comencen a introduir aquesta tecnologia en el seu àmbit d'intervenció professional. Tot i que el seu potencial per millorar l'eficiència i la planificació és innegable, la seva aplicació planteja qüestions ètiques i professionals de gran abast: fins a quin punt és legítim delegar decisions sobre persones a processos automatitzats? Com garantir la transparència, la justícia i la no-discriminació dins d'aquests sistemes?

El desplegament d'aquestes responsabilitats ètiques, contrasta amb la regulació i els protocols establerts en aquest camp. Les dades recollides en aquest estudi mostren amb claredat aquesta distància entre el marc teòric i

la implementació quotidiana. Les enquestes realitzades revelen que el 78,6% de les treballadores socials no disposa de protocols específics sobre l'ús de la intel·ligència artificial i l'empren segons el seu criteri professional, mentre que només un 9,5% declara tenir algun tipus de control establert i un 11,9% no sap o no contesta. Aquesta situació posa de manifest una bretxa significativa entre la incorporació de la intel·ligència artificial i la regulació institucional, deixant gran part de la presa de decisions en mans de la professional, sense pautes clares ni garanties institucionals. Tot i que la responsabilitat professional continua essent central, l'absència de protocols oficials incrementa el risc d'errors, biaixos involuntaris o decisions injustes, especialment quan es tracta de persones en situació de vulnerabilitat.

Per això, és fonamental que les institucions desenvolupin normatives internes i mecanismes de supervisió específics per a l'ús de la IA, que estableixin criteris ètics, protocols d'auditoria i canals de rendició de comptes. Alhora, les professionals han de formar-se contínuament en els fonaments i limitacions de la IA, així com mantenir una actitud crítica davant dels resultats automatitzats, garantint que les decisions es mantinguin coherents amb els principis de justícia social, transparència i protecció de les persones ateses.

Tot i que les treballadores socials no dissenyen els algorismes ni defineixen els criteris de les plataformes que utilitzen, tenen un rol actiu en la detecció i prevenció de possibles biaixos que puguin afectar les persones ateses. Això inclou revisar críticament els resultats generats pels sistemes, identificar patrons de discriminació o exclusió, plantejar preguntes a les institucions responsables sobre els criteris aplicats, i assegurar que la intervenció humana pugui corregir decisions automatitzades que no siguin justes.

Dignitat i relació humana com a centre irrenunciable

El Codi Deontològic del TSCAT (2025) estableix que el respecte a la dignitat de les persones ha de ser el fonament de tota intervenció professional (art. 4). En un context marcat per la digitalització, aquesta premissa adquireix una dimensió crítica: la tecnologia no pot deshumanitzar la pràctica del treball social ni substituir la relació directa i empàtica amb la persona atesa. Els marcs internacionals, com els de l'IFSW i el NASW, coincideixen que la centralitat de la relació humana és irrenunciable, ja que és a través d'aquesta relació que es poden comprendre les necessitats, els drets i les aspiracions de les persones i col·lectius.

L'ús de sistemes digitals, eines de gestió o plataformes virtuals ha de ser sempre complementari i no substitutiu del vincle professional. Això implica

dedicar temps a escoltar, acompanyar i comprendre les experiències de les persones, així com garantir que les interaccions digitals no perjudiquin la qualitat de l'atenció ni la sensació de reconeixement i respecte. La despersonalització de processos administratius, les respostes automàtiques o la dependència exclusiva de canals digitals poden generar distanciament i disminuir la confiança i l'eficàcia de la intervenció.

Les bones pràctiques professionals impliquen, per tant, utilitzar la tecnologia com un mitjà, de manera ètica i responsable, prioritzant sempre la qualitat de la relació i la percepció de la dignitat de la persona atesa. Això inclou assegurar espais de trobada presencial o, quan no sigui possible, virtuals que preservin la proximitat i la comunicació efectiva, així com adaptar els procediments digitals per no marginalitzar aquells col·lectius amb menys aptituds i recursos tecnològics.

4.2.2 REPTES PROFESSIONALS DAVANT LA DIGITALITZACIÓ

La digitalització en el treball social no és un fenomen neutre. Tot i que sovint es presenta com una modernització inevitable, cal analitzar-la des d'una perspectiva crítica que permeti entendre no només els beneficis evidents, sinó també les tensions i els riscos que comporta. Més que parlar de tecnologia com un fi en si mateix, el que cal és reflexionar sobre com aquestes eines redefeixen el rol de les treballadores socials, la naturalesa de la relació amb les persones usuàries i, en definitiva, el sentit de la professió.

En aquest marc, és fonamental reivindicar que la tecnologia ha de ser al servei de la relació i no a l'inrevés. La digitalització pot ampliar les possibilitats d'intervenció, però no pot substituir la dimensió humana de l'acompanyament social. La proximitat, l'empatia i la capacitat de generar confiança són elements insubstituïbles que cap plataforma pot replicar. Per això, la reflexió crítica no ha de caure en un rebuig tecnòfob, sinó en una aposta per una tecnologia humanitzada, que reconegui les limitacions dels sistemes digitals i que situï les professionals al centre del disseny i la implementació de les eines. Per tant, el repte no és tant adaptar-se a les tecnologies com apropiar-se'n.

Sobrecàrrega burocràtica

Un dels reptes més significatius que afronten les treballadores socials davant la digitalització dels serveis és la sobrecàrrega burocràtica que deriva de l'ús intensiu d'aplicacions informàtiques i plataformes administratives. És important remarcar la paradoxa que es produeix entre eficiència tecnològica i sobrecàrrega burocràtica. Les eines digitals es van introduir amb la

promesa d'agilitzar processos i simplificar tràmits, però en molts casos el que constatem és una multiplicació de tasques administratives. El registre exhaustiu, la duplicació d'informació en diferents plataformes i la manca d'interoperabilitat generen el que algunes autores anomenen "burocratització digital" (Parton, 2019), on la professional passa més temps davant la pantalla que en contacte amb la persona atesa.

En l'actualitat, una part molt rellevant de la jornada laboral de les treballadores socials es destina a tasques de registre, introducció de dades i gestió documental, moltes de les quals resulten repetitives o redundants. En nombroses ocasions, la informació ha de ser introduïda en diferents sistemes (com Hèstia, EACAT o altres plataformes internes de les administracions locals) sense que hi hagi una interoperabilitat real entre ells. Aquesta manca de connexió provoca duplicitats, pèrdua de temps i errors que incrementen la sensació d'ineficiència.

Per una altra part, Martínez Rodero i Anta Félez (2024), assenyalen que la burocratització dels serveis socials en el territori nacional ha estat impulsada per una lògica gerencialista que prioritza el control i la verificació per sobre de la dimensió relacional i comunitària de la professió. En aquest context, els sistemes digitals han reforçat aquesta tendència, situant les professionals en una posició en què el compliment de requisits administratius sovint preval sobre el temps dedicat a l'acompanyament i la intervenció social directa.

La situació es veu agreujada pel fet que molts dels sistemes emprats en el dia a dia de les professionals es troben antiquats, són poc intuïtius i pateixen freqüents disfuncions tècniques. Les caigudes dels servidors, la lentitud en la càrrega de dades o els errors en la transmissió d'informació són experiències habituals que obliguen les professionals a invertir encara més temps en tasques burocràtiques. Això genera una percepció de desgast i de frustració, especialment quan aquestes incidències es produeixen en moments d'alta pressió laboral.

A més, cal tenir en compte que l'increment d'aquesta burocratització no sempre va acompanyat de recursos humans suficients. La gran majoria de plantilles on podem trobar treballadores socials, ja de per si tensionades per la creixent demanda social, han de fer front a unes exigències administratives que desplacen l'atenció personalitzada. Morilla-Luchena et al. (2025) destaquen que la digitalització en els serveis socials s'ha implementat sense un disseny participatiu ni una estratègia d'adaptació als fluxos de treball reals, de manera que la càrrega administrativa ha acabat derivant-se principalment cap a les professionals de primera línia. Una reclamació constant de

les treballadores socials (especialment d'aquelles que desenvolupen la seva tasca a l'àmbit públic), és l'augment de professionals administratives en els serveis, per reduir l'alt nivell de burocràcia al qual es troben exposades¹.

La conseqüència directa d'aquest procés és doble. D'una banda, es produeix una reducció del temps efectiu dedicat a la intervenció social, que queda substituït per hores de tasca administrativa. De l'altra, s'accentua el risc de desmotivació i esgotament professional, ja que la percepció de dedicar-se més a "emplenar formularis" que no pas a fer treball social real erosiona el sentit de la professió. Diversos estudis sobre el *burnout* en treballadores socials (Hombrados-Mendieta, I., & Cosano-Rivas, F., 2011) ja han assenyalat la burocratització com un factor clau en la pèrdua de satisfacció professional i en l'augment de la rotació laboral.

Al mateix temps, la digitalització introdueix una nova forma de control i monitoratge de la feina. Les plataformes no només registren dades de les persones usuàries, sinó també de les professionals: temps de resposta, nombre de casos gestionats, freqüència d'entrades al sistema. Aquest ús secundari de la tecnologia pot convertir-se en una eina de supervisió jeràrquica que prioritza els indicadors quantitius per sobre de la qualitat de la intervenció.

El risc és que la professional es vegi atrapada en una lògica de rendició de comptes permanent que limita la seva autonomia i redueix la seva tasca a paràmetres mesurables. En aquest sentit, és pertinent recordar l'advertiment de Foucault (1978) sobre les tecnologies de poder: "tot dispositiu que promet organitzar i optimitzar comporta també una capacitat de vigilància i disciplina".

Ara bé, aquesta mateixa situació pot ser llegida en clau d'empoderament professional. La digitalització genera una quantitat ingent de dades que, si són ben utilitzades, poden servir per visibilitzar necessitats socials, evidenciar desigualtats estructurals i fonamentar propostes de millora. Algunes experiències de treball social basat en evidències (*evidence-based practice*) mostren que l'ús sistemàtic d'informació digital pot reforçar el rol de la professió en el disseny de polítiques públiques i en la defensa de drets socials (Gray et al., 2015). El problema no és la disponibilitat de dades, sinó qui les interpreta i amb quins objectius (Beer, 2019).

Finalment, cal subratllar que la sobrecàrrega burocràtica també té un impacte en les persones usuàries dels serveis socials. Quan les professionals disposen de menys temps per a l'escolta, per a l'acompanyament i per

1 TSCAT (2025). Estudi de la professió. Una aproximació a la situació de les treballadores socials a Catalunya. 238-239.

al disseny conjunt d'itineraris, la qualitat de la intervenció es veu compromesa. Això genera una paradoxa evident: uns sistemes creats per millorar l'atenció acaben, en la pràctica, limitant-la i afegint obstacles a la relació professional-usuària.

Manca d'actualització dels sistemes digitals

La manca d'actualització i adaptació dels sistemes digitals constitueix un dels reptes més significatius que afronten les treballadores socials en l'actualitat. Tot i que la digitalització ha aportat eines per a la gestió i el registre de la informació, molts de les plataformes utilitzats presenten disfuncions que van més enllà de la simple obsolescència tècnica. Les professionals assenyalen que la interfície sovint és poc intuïtiva, amb processos complexos i passos redundants que no s'ajusten a la seva rutina diària, la qual cosa genera frustració i dificulta la planificació efectiva de la feina.

Un aspecte central és que aquestes plataformes, malgrat estar pensats per digitalitzar processos administratius, no reflecteixen la realitat operativa de l'atenció social. Les treballadores socials perceben que qui ha dissenyat molts d'aquests programes desconeix completament la complexitat del seu treball, i que les eines no tenen com a objectiu facilitar la seva tasca, sinó més aviat homogeneïtzar la recollida de dades, descuidant els objectius finals de la professió. Això provoca que moltes professionals hagin de dedicar un temps considerable a "adaptar-se" al programa, traduint l'experiència de l'usuari a l'estructura que exigeix la plataforma, en comptes de poder treballar amb la lògica pròpia de la intervenció social (Muñoz & Miranda, 2020).

Les dificultats d'ús es manifesten en múltiples formes: errors freqüents que obliguen a reiniciar processos, interfícies que "es penguen" amb regularitat, incompatibilitats amb altres plataformes i necessitats constants de duplicar informació. Aquesta situació allarga el temps destinat a tasques administratives i redueix el marge disponible per a l'atenció directa a les persones, incrementant la sensació de sobrecàrrega i desgast professional. La problemàtica s'agreuja quan la infraestructura informàtica és insuficient o antiga, especialment en municipis amb recursos limitats, on l'accés a ordinadors i servidors ràpids no està garantit, generant retards i interrupcions en la feina quotidiana.

A més, l'absència d'actualitzacions constants i d'una coordinació entre sistemes contribueix a la fragmentació territorial. Algunes àrees disposen de programes més moderns o adaptats, mentre que altres continuen amb plataformes antigues, no interoperables i amb funcionalitats limitades. Això dificulta la comunicació entre serveis i la transferència de casos entre terri-

toris, i genera desigualtats en la qualitat de l'atenció que reben les persones usuàries, segons la zona on resideixin.

Un altre punt crític és la dificultat d'aprenentatge i formació. Molts programes no disposen de guies actualitzades ni de suport tècnic àgil, cosa que obliga les professionals a invertir temps a resoldre dubtes i errors de manera autònoma. Aquesta necessitat de formació informal, que s'afegeix a la càrrega de feina existent, contribueix a incrementar la frustració i la percepció que els sistemes digitals estan lluny de respondre a les necessitats reals de la professió.

I, en últim lloc, la manca d'actualització té repercussions sobre la seguretat i la gestió de les dades. Plataformes antigues o descoordinades poden generar vulnerabilitats tècniques, alhora que la duplicació de registres augmenta el risc d'errors en la informació delicada. Aquest conjunt de factors evidencia que, més enllà de la tecnologia en si, el principal repte és la desconexió entre la concepció de les plataformes i la pràctica real de les treballadores socials, fet que condiciona la seva eficiència, la qualitat del servei i el benestar laboral.

Competències digitals de les professionals

En l'actualitat, les treballadores socials acostumen a desenvolupar la seva tasca en un entorn digitalitzat que condiciona de manera directa la pràctica professional. El progrés tecnològic, juntament amb la transformació dels serveis públics i la digitalització de l'administració, ha fet que les competències digitals siguin un requisit transversal i imprescindible per poder exercir de manera eficient. Tanmateix, la realitat mostra un escenari ambiciós, però desigual: mentre que algunes competències estan relativament consolidades dins del col·lectiu, d'altres continuen sent insuficients o inexistentes, fet que limita les possibilitats d'una intervenció social àgil i adaptada a les necessitats del segle XXI.

Per aquest motiu, observem com la digitalització no impacta de la mateixa manera en totes les treballadores socials: depèn de l'edat, de la formació prèvia, de l'àmbit territorial i del tipus d'entitat on es treballa. Les professionals de zones rurals o de serveis amb menys recursos sovint es troben amb plataformes antiquades, manca de suport tècnic i poca oferta formativa, la qual cosa incrementa la seva vulnerabilitat i fomenta sensacions d'aïllament i desconexió. Aquesta bretxa digital interna afecta tant la qualitat de la intervenció, com l'autoestima professional i la cohesió col·lectiva. Com assenyala Warschauer (2004), la bretxa digital no és només una qüestió d'accés a la tecnologia, sinó de capacitat real per utilitzar-la amb sentit i en contextos significatius.

Les competències actuals que la majoria de les treballadores socials han anat adquirint al llarg dels darrers anys responen, sobretot, a un ús funcional i bàsic de les tecnologies. L'ofimàtica continua sent l'eina més estesa, amb un domini relativament generalitzat de programes com els processadors de textos, els fulls de càlcul o les eines de presentació. Igualment, l'ús del correu electrònic i les plataformes institucionals de comunicació telemàtica (com EACAT a Catalunya) formen part de la quotidianitat professional, així com la signatura digital i la tramitació electrònica de documents. De la mateixa manera, les treballadores socials han incorporat l'ús de plataformes específiques del sector, com Hèstia, que permet la gestió de dades d'usuaris i la coordinació entre serveis. Tot plegat, conforma un conjunt de competències mínimes que garanteixen una certa capacitat d'adaptació a l'entorn digital, però que se situen encara lluny de les exigències actuals i futures de la professió.

En canvi, les mancances esdevenen més evidents quan es tracta d'abordar competències digitals d'ordre superior. Un dels principals dèficits és la manca d'alfabetització digital avançada. Les treballadores socials sovint utilitzen les eines de manera mecànica, sense un coneixement aprofundit de la gestió de la informació ni de la protecció de dades personals, un àmbit especialment crític si es té en compte la sensibilitat de la informació amb què es treballa diàriament. Segons les dades obtingudes en aquest estudi, el coneixement de les professionals envers la ciberseguretat o l'ús ètic de les dades continua sent limitat, i depèn, gairebé sempre, de la formació individual o de cursos puntuals que no aconsegueixen establir una base sòlida i comuna dins del col·lectiu.

Un altre repte rellevant és la dificultat de treballar amb grans volums d'informació i bases de dades interconnectades. L'era digital demana no només saber introduir dades, sinó també extreure'n informació rellevant que permeti millorar la planificació, la presa de decisions i l'avaluació de polítiques públiques. Tanmateix, la formació universitària de les treballadores socials encara no contempla de manera suficient competències vinculades al "data literacy" o a l'anàlisi bàsica de dades. Això fa que el potencial transformador de la digitalització en la professió quedi desaprofitat, reduint la tecnologia a una eina administrativa, en lloc de convertir-la en un recurs estratègic per millorar la intervenció i l'eficàcia dels serveis.

A tot això s'hi suma un altre element de gran importància: la necessitat que les treballadores socials desenvolupin competències digitals orientades a detectar i reduir la bretxa digital de les persones usuàries, com hem mencionat anteriorment. En un context en què molts tràmits essencials (sol·lici-

tuds de prestacions, inscripcions, cites prèvies) només es poden realitzar per via telemàtica, les treballadores socials no només han d'acompanyar les persones en els processos d'accés digital, sinó també tenir una comprensió profunda de les desigualtats que es generen quan determinats col·lectius no disposen dels recursos ni de les habilitats necessàries. La manca de formació específica en aquest àmbit limita les possibilitats d'intervenció i fa que, massa sovint, siguin les mateixes professionals qui assumeixen una tasca purament instrumental de resolució de tràmits en lloc de treballar en processos d'empoderament i inclusió digital.

Finalment, no es pot obviar la distància entre les competències digitals que es treballen en els estudis universitaris i les que realment es necessiten a la pràctica. Les facultats de Treball Social encara centren la seva formació en aspectes més teòrics i metodològics, i deixen de banda les competències tecnològiques emergents que marcaran el futur immediat, com l'ús de la intel·ligència artificial aplicada a la gestió de casos, la teleassistència social o les eines de comunicació virtual amb persones usuàries. Aquesta desconexió provoca que moltes professionals arribin al món laboral amb un bagatge insuficient per afrontar els reptes actuals i hagin de recórrer a l'autodidactisme o a formacions complementàries, sovint fragmentàries i desiguals.

Davant d'aquesta realitat, és legítim preguntar-se com poden les treballadores socials adaptar-se als nous entorns digitals si, durant la seva formació inicial, pràcticament no se les prepara per fer-ho. Aquesta absència de formació específica en competències digitals no només limita la capacitat d'innovar, sinó que perpetua una dependència estructural de recursos externs i dificulta el reconeixement del paper actiu de la professional en la transformació digital dels serveis socials. És evident que les universitats han començat a introduir canvis (com la incorporació de mòduls sobre gestió digital o la presència creixent de continguts TIC), però encara queda un llarg camí perquè la formació en tecnologia sigui considerada part essencial de la identitat professional del treball social.

Bretxa digital de la ciutadania

La digitalització de la societat ha suposat una transformació profunda en la manera d'accedir als serveis, exercir els drets i participar activament en la comunitat. Tanmateix, aquest procés no ha estat homogeni ni inclusiu, sinó que ha accentuat desigualtats preexistents. La bretxa digital és avui un dels reptes socials més rellevants, especialment per al treball social, ja que condicionar l'accés equitatiu als serveis digitals equival a condicionar el mateix exercici de la ciutadania (Fernández de Castro et al., 2022).

El fenomen presenta tres dimensions clau: primer, la bretxa d'accés, consagrada en la disponibilitat d'infraestructures i dispositius. Tot i el progrés en cobertura, en zones rurals i despoblades de Catalunya continua havent-hi dèficits que limiten l'ús d'internet i fan que serveis essencials quedin fora d'abast per a moltes persones. Segon, la bretxa d'ús, vinculada a les habilitats digitals. Moltes persones tenen connexió i dispositius, però no les competències per fer-los servir amb autonomia i seguretat, especialment entre la gent d'edat avançada o col·lectius amb menys escolarització. I tercer, la bretxa d'aprofitament, relacionada amb la capacitat de treure beneficis reals del món digital: accedir a serveis administratius, a l'educació en línia o a la salut digital.

Aquestes desigualtats afecten especialment col·lectius vulnerables: les persones d'edat avançada, les persones en situació de pobresa o exclusió social, col·lectius migrats i zones amb menors recursos tecnològics o formatius. La combinació d'aïllament digital i condicions socioeconòmiques desfavorables incrementa el risc d'exclusió total (González Vidal & Gewerc Barujel, 2020). La disparitat entre zones urbanes i rurals en infraestructures i competències és especialment greu i afecta directament l'accés a serveis essencials i a la participació democràtica i econòmica (Kerras et al., 2024).

La responsabilitat d'acompanyar aquestes persones i suplir les mancances digitals recau sovint en les treballadores socials. Les professionals assumeixen tasques com tramitar sol·licituds en nom de persones, explicar processos administratius digitals o, fins i tot, fer de mediadores digitals. Les treballadores socials sovint es troben davant la disjuntiva d'haver d'ajudar una persona, donat que aquesta no disposa de les competències per fer-ho per si mateixa. Aquí el Codi Deontològic del treball social és clar: cal vetllar per l'autonomia i la confidencialitat (TSCAT, 2025), però també és necessari adaptar aquests principis a la realitat digital. Aquesta funció vital, però no inherent a la professió, absorbeix temps de seguiment i acompanyament profund, generant tensió i diluint la qualitat de la intervenció. A més, evidencia una falta de polítiques públiques estructurals que garanteixin la inclusió digital com a dret bàsic, no com una acció subsidiària dependent del tercer sector.

La bretxa digital no pot reduir-se a una problemàtica tecnològica: és una expressió contemporània de la desigualtat, que té impacte directe en la qualitat de vida, la participació social i la justícia democràtica. En aquest escenari, la professió de treball social té un paper doble: acompanyar les persones en el present i defensar polítiques públiques que garanteixin l'accés universal a internet, la capacitació contínua i el disseny de serveis digitals accessibles.

5. L'IMPACTE DE LA TECNOLOGIA EN EL TREBALL SOCIAL

La integració de la tecnologia en el treball social constitueix un fenomen cada cop més rellevant dins de les organitzacions i pràctiques professionals. L'evolució dels sistemes digitals i les eines informàtiques ha modificat tant la manera com es gestionen els expedients i la informació, com les formes d'interacció amb les persones usuàries. Plataformes específiques, bases de dades i plataformes de coordinació interinstitucional permeten a les professionals centralitzar informació, accedir a registres compartits i tramitar gestions administratives amb major eficiència. No obstant això, la implementació d'aquestes tecnologies implica necessitats de capacitació i adaptació constant, ja que els entorns digitals evolucionen ràpidament i poden generar nous requisits operatius dins de l'exercici professional (Devlieghere & Gillingham, 2022).

D'altra banda, la tecnologia condiona els fluxos de treball, ja que, com hem vist fins ara, una part significativa de la tasca professional s'articula cada vegada més al voltant de dispositius i plataformes digitals. Això afecta no només la gestió documental i administrativa, sinó també la coordinació amb altres professionals i institucions, així com l'accés a informació clínica, social o educativa. La interoperabilitat dels sistemes, la seguretat de les dades i la protecció de la privacitat constitueixen elements tècnics que han de ser considerats de manera central en l'organització del treball i la presa de decisions (Parton, 2014).

En paral·lel, la digitalització obre noves possibilitats per a la recollida de dades, el seguiment d'intervencions i la implementació de polítiques basades en evidències. L'ús de sistemes informàtics pot permetre una major precisió en la identificació de necessitats, la planificació de recursos i l'avaluació dels resultats de les intervencions. Això situa la tecnologia com un instrument de suport que pot augmentar l'eficiència operativa i facilitar l'accés a informació rellevant per a la presa de decisions estratègiques.

Aquest punt de l'estudi analitza com les tecnologies s'insereixen en la pràctica del treball social, tot identificant les principals categories de plataformes, les funcionalitats que ofereixen i les oportunitats que generen. Així mateix,

es considera l'efecte de la digitalització en la distribució del temps laboral de les professionals, la gestió documental i la coordinació interinstitucional. L'objectiu és proporcionar una visió analítica sobre el paper de la tecnologia, sense pronunciar-se sobre el seu valor qualitatiu, sinó centrant-se en la seva incidència en els processos, les pràctiques i les competències professionals.

La digitalització ha tingut un impacte significatiu en els usuaris dels serveis socials. Per exemple, l'ús de plataformes digitals ha millorat l'accés als serveis per a persones amb mobilitat reduïda, ja que els permet rebre suport des de casa. No obstant això, també ha presentat desafiaments, com la manca d'accés a la tecnologia per part d'alguns grups vulnerables, la qual cosa pot dificultar l'accés als serveis.

En aquest context, es prestarà especial atenció a aspectes com la fragmentació dels sistemes, la capacitat de les professionals per adaptar-se a noves eines i la relació que es genera amb les persones usuàries com a conseqüència dels usos tecnològics.

5.1. Digitalització del sector social i administració electrònica

La digitalització ha esdevingut, al llarg de les darreres dècades, un dels processos més transformadors per a totes les esferes de la vida social, econòmica i política. L'àmbit del treball social i, en general, del sector social i de l'administració pública, no ha estat aliè a aquesta evolució. Parlar de digitalització en aquest context implica no només referir-se a la incorporació d'eines tecnològiques per a la gestió de dades, processos o comunicacions, sinó també analitzar les implicacions que aquest canvi té en termes d'accés, drets, qualitat dels serveis i redefinició de la relació entre professionals, institucions i ciutadania.

En primer lloc, cal destacar que la digitalització del sector públic respon a un moviment global i europeu que cerca la modernització de l'administració, la millora de l'eficiència i l'estalvi de recursos. En els darrers anys, el desplegament de l'administració electrònica ha tingut com a objectiu facilitar la relació entre l'Estat i la ciutadania, tot promovent la transparència, la simplificació administrativa i la interoperabilitat dels sistemes. En el cas de l'Estat espanyol i, més concretament, de Catalunya, aquest procés s'ha traduït en l'aparició d'eines com el CatSalut La Meva Salut, el portal de tràmits de la Generalitat, la Carpeta Ciutadana o els sistemes de registre electrònic (Govern d'Espanya, 2015; Generalitat de Catalunya, 2022).

Ara bé, l'impacte d'aquestes transformacions en el camp del treball social planteja qüestions més complexes que les que es poden derivar en altres àmbits. El treball social, per definició, té com a nucli la relació interpersonal, la proximitat i la comprensió contextual de les necessitats de les persones. L'entrada de la tecnologia, per tant, no es pot entendre únicament en termes d'eficiència o d'automatització de processos, sinó que ha d'analitzar-se també en relació amb la qualitat del vincle professional, la preservació de la confidencialitat i el respecte als drets de les persones usuàries.

La digitalització ha modificat profundament els canals d'interacció entre professionals i ciutadania. Si fa uns anys les cites, els tràmits o les comunicacions depenien gairebé exclusivament de la presencialitat o del contacte telefònic, avui dia una part important d'aquestes interaccions es realitza mitjançant plataformes digitals, correus electrònics, videotrucades o sistemes de missatgeria interna. Aquest canvi obre oportunitats innegables, com la possibilitat de reduir desplaçaments (reduint la petjada ecològica), de guanyar agilitat en determinades gestions o de millorar la traçabilitat de les actuacions. No obstant això, també genera reptes rellevants, especialment vinculats a la bretxa digital, a les dificultats d'accessibilitat i al risc de deshumanització de l'atenció.

En aquest sentit, l'anàlisi de la digitalització en el sector social no es pot deslligar d'una reflexió sobre les desigualtats socials existents. L'accés a la tecnologia, la competència digital i la disponibilitat de dispositius i connexions adequades no estan equitativament distribuïdes en la societat. Precisament, les persones que sovint són usuàries dels serveis socials (persones en situació de vulnerabilitat o exclusió) són les que més obstacles poden trobar a l'hora de relacionar-se amb l'administració digital. Aquesta paradoxa situa els i les professionals del treball social davant una tensió constant: d'una banda, han d'adaptar-se a un entorn que exigeix cada cop més la digitalització dels processos; de l'altra, han de garantir que cap persona quedi exclosa del sistema per manca de competències o recursos digitals. Cal afegir-hi una altra dimensió: la transformació de la mateixa organització interna del sector social i de les administracions. La digitalització ha comportat la introducció de nous sistemes d'informació, plataformes de gestió de casos, registres electrònics i eines de coordinació interdepartamental.

La bretxa digital és un problema significatiu que afecta diferents grups de la societat de manera desigual. Les persones de baixos ingressos, les persones grans i les comunitats rurals sovint tenen menys accés a les tecnologies digitals, la qual cosa pot dificultar el seu accés als serveis socials. Per mi-

tigar aquest problema, és necessari implementar polítiques que promoguin l'accés equitatiu a la tecnologia i proporcionar formació adequada per a tots els usuaris.

A més, cal considerar la velocitat del canvi. La digitalització és un procés dinàmic i en constant evolució. Allò que avui és una eina innovadora pot quedar obsolet en pocs anys, i això obliga els serveis socials i l'administració a mantenir-se en un procés d'adaptació continu. Aquesta necessitat d'actualització permanent pot generar tensions tant a escala organitzativa com individual, ja que requereix inversions constants en formació, en recursos materials i en suport tècnic. La manca d'aquestes inversions pot derivar en una implementació deficitària, que acabi agreujant els problemes en lloc de resoldre'ls.

5.1.1 ESTAT ACTUAL DE LA DIGITALITZACIÓ EN EL TREBALL SOCIAL

La transició cap a l'administració electrònica ha estat impulsada per marcs normatius que estableixen l'obligatorietat de la tramitació digital com a canal preferent. A l'Estat espanyol, la Llei 39/2015 del procediment administratiu comú de les administracions públiques estableix que la ciutadania pot interactuar amb les administracions mitjançant mitjans electrònics i reconeix el dret a no haver d'aportar documents ja en poder de l'administració. Això ha suposat una transformació radical del model de gestió, ja que els tràmits presencials han deixat de ser l'única opció, tot i que, en la pràctica, encara existeixen diferències importants en l'accés i ús d'aquestes vies.

Aquest canvi comporta que la ciutadania hagi de desenvolupar noves competències digitals, ja que l'accés a serveis bàsics com l'atur, la sanitat o la dependència sovint requereix conèixer plataformes com la Carpeta Ciutadana, el SEPE electrònic o el portal de tràmits de la Generalitat. El fenomen no és neutre: s'hi manifesten desigualtats generacionals, territorials i socioeconòmiques, que poden excloure col·lectius vulnerables d'un dret fonamental com és la relació amb l'administració.

Tot i els beneficis evidents en termes de simplificació, la implantació de l'administració electrònica accentua la bretxa digital. Segons l'informe sobre l'estat de la societat digital a Espanya 2022 (Fundación Telefónica, 2022), un 36% de la població de més de 65 anys té dificultats importants per realitzar tràmits digitals. Això implica que un percentatge significatiu de ciutadania corre el risc de quedar exclosa d'una relació plena amb les institucions.

La bretxa digital no és només d'accés a la tecnologia, sinó també d'ús i de competències. Mentre que alguns sectors de la població poden aprofitar

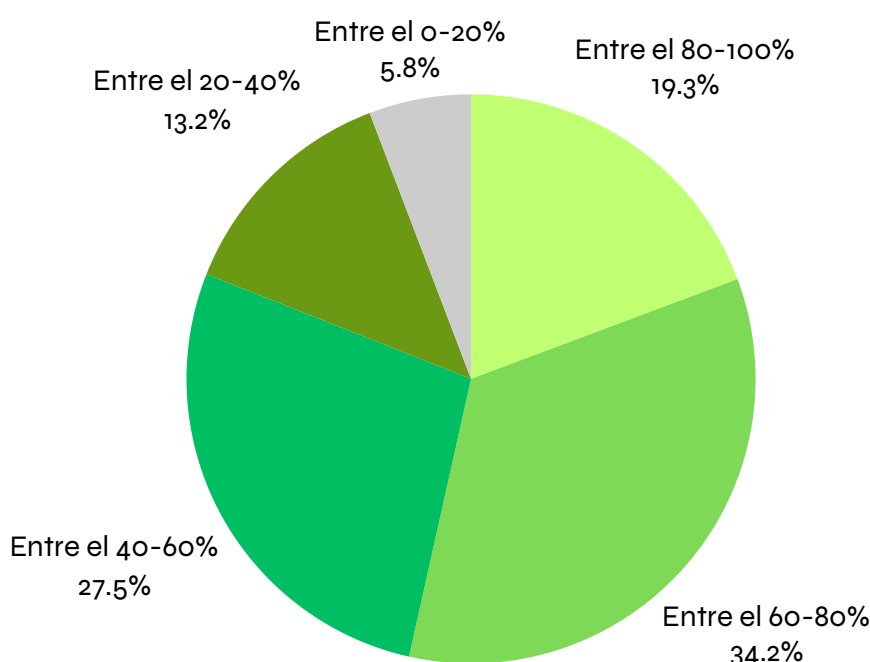
al màxim els serveis electrònics, d'altres necessiten suport de tercers per fer tràmits bàsics, com sol·licitar prestacions o descarregar un certificat. Aquesta situació crea noves formes de dependència i vulnerabilitat, i genera desigualtats en l'exercici dels drets ciutadans (Encabo, 2017).

A Catalunya, estudis recents del Consorci Administració Oberta de Catalunya (AOC, 2021) mostren que, malgrat l'augment constant en l'ús dels serveis digitals, encara hi ha una proporció rellevant de la població que opta per canals presencials o que abandona el tràmit en línia davant les dificultats tècniques. Això qüestiona fins a quin punt la digitalització, per si sola, garanteix una administració més pròxima i accessible. Tot i això, diferents entitats socials alerten que la realitat mostra encara una distància considerable entre els objectius declarats i la pràctica quotidiana dels serveis (Taula d'Entitats del Tercer Sector Social de Catalunya, 2021).

Les administracions públiques tenen la responsabilitat no només de digitalitzar els serveis, sinó també de garantir que cap persona quedi enrere. Això implica impulsar programes de formació digital, mantenir canals alternatius per a aquells que no poden accedir a les vies electròniques i desenvolupar estratègies proactives d'acompanyament. Per altra banda, la digitalització també té un impacte profund en l'organització i en les dinàmiques de treball de les professionals. Aquest impacte organitzatiu es manifesta en múltiples dimensions: des de la redistribució del temps i les tasques, fins a la configuració de nous rols professionals i la generació de desigualtats entre entitats i territoris.

En primer lloc, un dels canvis més significatius és la redefinició de les tasques quotidianes de les treballadores socials. Tradicionalment, la professió s'ha establert principalment en la relació directa amb les persones usuàries, en l'escolta activa i en l'acompanyament en processos vitals complexos. Amb la irrupció dels sistemes digitals, ara bona part del temps laboral es destina a la introducció de dades, l'actualització d'expedients electrònics i la gestió de plataformes que sovint exigeixen una dedicació burocràtica intensiva. Aquesta realitat genera una tensió estructural: mentre els discursos institucionals presenten la digitalització com una via per guanyar eficiència i agilitzar tràmits, les professionals perceben que les obliga a prioritzar la pantalla per sobre de la relació personal, debilitant l'essència del treball social. Els grups de discussió de l'estudi recullen comentaris en aquest sentit: *"tenim la sensació que passem més estona omplint registres que atenent persones"*, afirmen les professionals.

Aquesta afirmació es correspon amb les dades obtingudes de l'enquesta realitzada. Un 19,3% de les professionals afirmen que desenvolupen entre un 80% i un 100% de la seva tasca diària davant la pantalla, mentre que un 34,2% indiquen que aquest ús se situa entre el 60% i el 80%. És a dir, més de la meitat de les enquestades (53,5%) reconeixen que la major part del seu temps laboral està destinat a tasques digitals. A més, un 27,5% situen l'ús de l'ordinador entre el 40% i el 60% de la seva jornada, mentre que només un 13,2% declaren dedicar-hi entre un 20% i un 40% del temps, i un 5,8% menys del 20%. A continuació afegim una figura gràfica per il·lustrar aquesta realitat professional:



Gràfic 2. Percentatge de la tasca professional davant la pantalla d'ordinador

A més, les diferències entre sectors són significatives. Les treballadores socials de l'àmbit públic són, proporcionalment, les que més temps passen davant de l'ordinador. L'ús obligatori de plataformes com Hèstia, ECAP o portals institucionals incrementa la càrrega administrativa i consolida un model de treball altament digitalitzat. En canvi, a mesura que el percentatge d'ús de l'ordinador disminueix, augmenta el pes relatiu de les professionals del sector privat i del tercer sector, on la intervenció directa amb les persones i les dinàmiques comunitàries continuen tenint una major centralitat.

Aquestes dades mostren que una part molt significativa de les professionals dedica la major part de la seva jornada laboral a tasques de caràcter administratiu i de registre, allunyades de la intervenció social directa. Aquesta realitat comporta una reducció notable del temps efectiu que es pot destinar a l'acompanyament i a la relació amb les persones, que constitueix precisament l'eix central i la raó de ser de la professió. Aquesta situació no és merament un problema tècnic: té implicacions directes en la identitat professional, ja que erosiona el nucli relacional i comunitari que ha definit històricament el treball social (Garreta, 2020).

En segon lloc, la digitalització ha provocat l'aparició de nous rols i perfils dins de les organitzacions socials. En moltes entitats grans del tercer sector, i també en administracions públiques, s'han creat figures específiques encarregades de la gestió i l'anàlisi de dades, així com de la coordinació amb els departaments TIC. Certs estudis destaquen com la intervenció amb persones d'edat avançada requereix competències específiques com la usabilitat, l'empatia tecnològica i el suport adaptatiu, per evitar que la tecnologia sigui una barrera.

Aquest fenomen suposa una transformació en l'organització interna: d'una banda, permet professionalitzar la gestió de la informació i donar-li un valor estratègic; de l'altra, pot generar una certa fragmentació entre les tasques "digitals" i les tasques "d'intervenció directa", amb el risc de desvincular la gestió de dades de la realitat social que representen.

Aquest impacte organitzatiu no es dona de manera homogènia. La mida i la capacitat econòmica de les entitats marquen profundament el nivell de digitalització. Les organitzacions grans, amb més recursos, poden invertir en sistemes propis, en formació i en perfils tècnics especialitzats. En canvi, moltes entitats petites, especialment en l'àmbit local i comunitari, sovint no disposen ni de plataformes pròpiament dits ni de personal format en competències digitals avançades. Això crea una bretxa organitzativa dins del mateix sector social, que reproduïx desigualtats en la capacitat d'atendre les necessitats de la població.

Un altre element clau és el canvi en la cultura organitzativa. La digitalització ha obligat les institucions a adaptar-se a noves lògiques de treball, basades en la traçabilitat, la immediatesa i la producció constant de dades. Això té efectes positius, com la possibilitat de fer un seguiment més acurat dels processos, però també pot introduir una cultura de control que redueix l'autonomia professional. Algunes professionals expressen que se senten "més

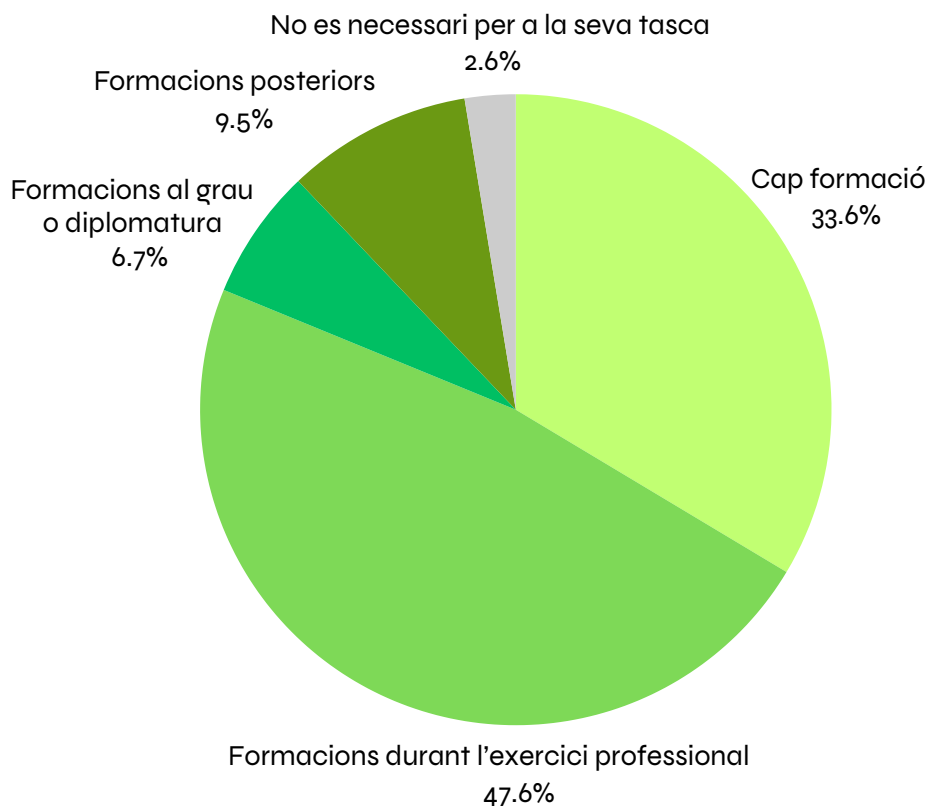
vigilades” i que la plataforma no només serveix per registrar informació sobre les persones usuàries, sinó també per monitorar la seva activitat.

Un altre aspecte organitzatiu a considerar és la formació contínua. La digitalització requereix que les treballadores socials adquireixin i actualitzin competències TIC de manera constant. Aquesta exigència formativa no sempre es tradueix en oportunitats reals: mentre algunes administracions ofereixen programes de capacitatció, en molts casos les professionals han d'aprendre per iniciativa pròpia, sovint en el mateix lloc de treball i sense reconeixement formal. Aquesta situació pot generar frustració i desigualtats entre professionals. En relació amb aquest aspecte, vam preguntar a les Treballadores socials si disposaven de formació tecnològica i digital i en cas afirmatiu, quin era l'origen d'aquesta formació.

Els resultats ens mostren, d'una banda, que el 33,6% de les professionals no ha rebut cap formació en eines TIC, si bé la majoria indiquen que els agrada rebre formació especialitzada en aquest aspecte. De l'altra banda, el 47,6% de les professionals indica que ha rebut aquestes formacions durant el seu exercici professional als diferents llocs de treball que ha ocupat. Veiem que, un gran percentatge d'aquestes professionals (73,6%), treballen al sector públic. A més, també constatem que el 9,5% de les professionals han hagut de realitzar un màster o curs específic posterior per obtenir aquests coneixements.

Finalment, el 6,7% de les professionals han obtingut els seus coneixements tecnològics durant el grau o diplomatura, on veiem una clara relació amb l'edat, donat que més del 74% d'aquestes professionals són menors de 45 anys i han finalitzat els seus estudis universitaris en els últims 15 anys. Podem observar, per tant, que la formació universitària, encara que amb mancances, aporta un cert nivell de competències tecnològiques a les professionals. A més, un 2,6% de les professionals ens indica que no necessita cap formació ni coneixements tecnològics, ja que no és necessari per a la seva tasca professional.

A continuació afegim una figura gràfica per il·lustrar aquesta realitat professional:



Gràfic 3. Origen del seu coneixement tecnològic

La digitalització també ha tingut impacte en les relacions i les condicions laborals. En alguns casos, ha afavorit la flexibilitat, permetent el teletreball i l'accés remot als expedients. Però aquesta possibilitat no sempre s'ha implementat amb garanties: hi ha professionals que han hagut d'utilitzar els seus propis dispositius, amb els riscos que això comporta per a la seguretat de la informació. Alhora, la frontera entre vida laboral i personal s'ha difuminat, amb una major pressió per estar disponibles i connectades en tot moment. Les professionals entrevistades parlen de la manca d'eines "portàtils", motiu pel qual, quan realitzen teletreball, han d'emprar els seus propis recursos.

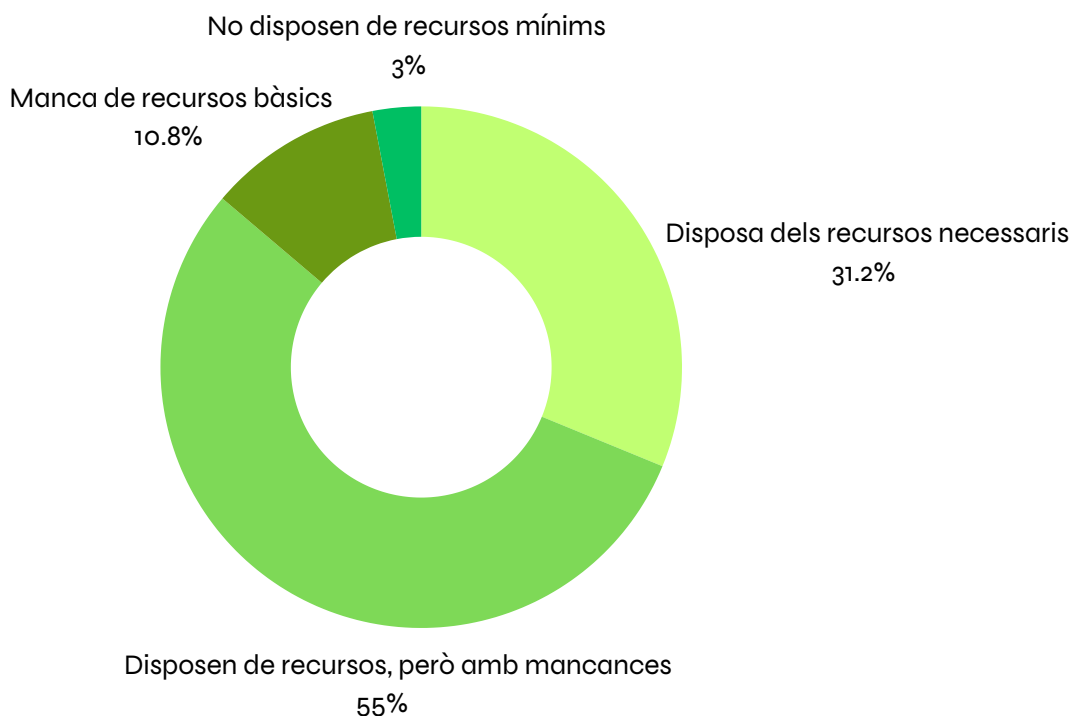
Cal destacar també, que la digitalització ha obert la porta a noves oportunitats d'avaluació i planificació estratègica. Les dades recollides pels sistemes digitals permeten identificar tendències, avaluar les polítiques impulsades i planificar recursos amb més precisió. No obstant això, la gran majoria de les professionals indiquen que aquesta potencialitat encara està infrautilitzada en molts serveis, on les dades s'acumulen, però no s'exploten adequadament per millorar la intervenció o la planificació de futures actuacions.

També és important recalcar la necessitat de disposar de recursos TIC adaptats a les necessitats diàries que comporta la tasca professional en els temps actuals. Per això, podem observar que les dades de l'enquesta ens mostren una situació desigual en relació amb els recursos tecnològics disponibles per a les treballadores socials. Només el 31,2% afirmen disposar dels recursos necessaris per desenvolupar la seva tasca amb normalitat. En aquest grup hi ha una clara sobrerepresentació de l'administració pública i de les entitats del tercer sector, mentre que la presència de les empreses privades és significativament menor.

El grup més nombrós és el 55% de les professionals que declaren tenir recursos, però amb mancances. Aquí observem una menor representació de l'administració pública i, per contra, una major presència relativa del sector privat (tant empreses com entitats del tercer sector). Aquest resultat suggereix que, en molts casos, les professionals han d'adaptar-se a equips o plataformes insuficients o obsoletes, cosa que repercuteix directament en l'eficiència del treball i en la qualitat del servei.

Més preocupant encara és que un 10,8% de les treballadores socials indiquen que els manquen recursos bàsics per dur a terme la seva tasca. Aquest percentatge reflecteix una sobrerepresentació clara de l'administració pública, fet que mostra que la presència institucional no sempre es tradueix en equips adequats o actualitzats. Finalment, un 3% de les professionals assenyalen que no disposen dels recursos mínims i que aquesta manca es converteix en un problema greu en el seu dia a dia. En aquest cas, també observem una sobrerepresentació de l'administració pública, en contraposició amb la menor presència d'entitats del tercer sector i entitats privades.

A continuació afegim una figura gràfica per il·lustrar aquesta realitat professional:

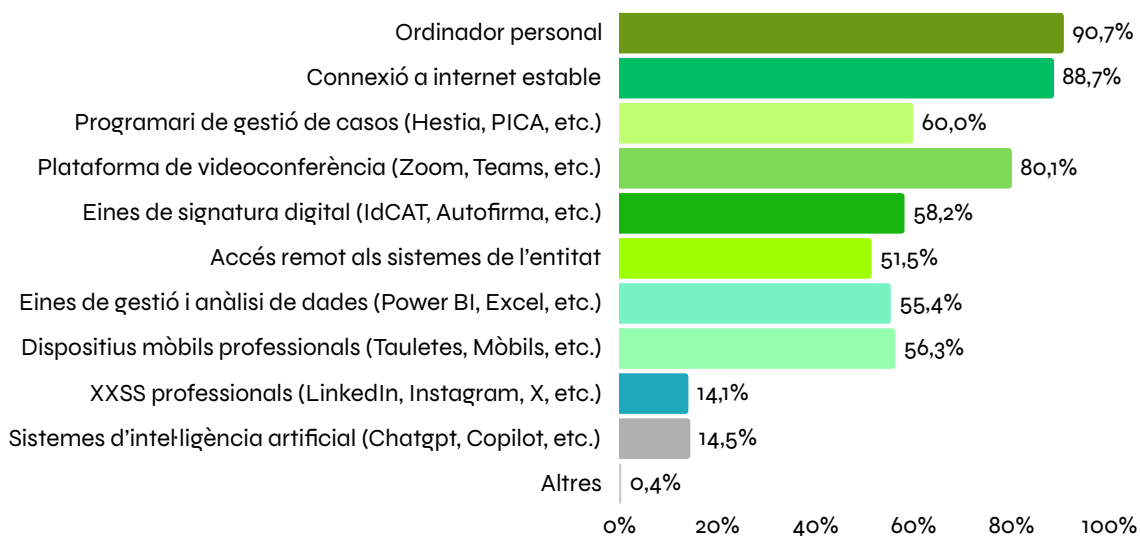


Gràfic 4. Disposició de recursos TIC al lloc de feina.

Sorprèn constatar que les professionals vinculades a l'administració pública (que haurien de disposar dels mitjans més consolidats i estables) reporten mancances, fins i tot de caràcter bàsic. Aquesta realitat revela una paradoxa: la magnitud i complexitat de l'administració, lluny d'assegurar un millor equipament, sovint acaba generant rigidesa, lentitud en la renovació dels dispositius i dificultats per adaptar-se a les necessitats reals de les professionals.

Seguit d'això, podem observar d'una forma més específica quins recursos que es consideren necessaris per a la pràctica professional manquen a diferents llocs de treball. Trobem dades que sobten i que evidencien manca de recursos tecnològics entre les professionals, com que el 9,3% de les professionals no disposen d'ordinador personal i que l'11,3% no disposen de connexió a internet estable.

Per il·lustrar aquestes dades i la totalitat de recursos dels quals disposen les treballadores socials, es presenta la següent figura gràfica:



Gràfic 5. Recursos TIC al lloc de feina.

Per altra banda, tant al sector privat com a les entitats del tercer sector, s'observa de mitjana una major capacitat d'adaptació a les necessitats concretes de la seva activitat quotidiana. Aquestes organitzacions, sovint de dimensions més reduïdes, tenen l'avantatge d'una estructura menys rígida i d'una presa de decisions més directa, la qual cosa els permet escollir i implementar eines digitals que s'ajusten amb precisió a la seva realitat operativa. El menor volum de serveis i d'usos simultanis facilita que puguin provar, avaluar i modificar les seves eines amb rapidesa, sense haver de passar per processos de validació llargs o estandarditzacions complexes.

Aquesta proximitat entre la gestió i la pràctica professional afavoreix una relació més dinàmica amb la tecnologia: les treballadores socials poden arribar a participar en la selecció i personalització dels programes. D'aquesta manera, la tecnologia deixa de ser un instrument imposat per tercers per convertir-se en una eina codisseguida, més ajustada a les seves necessitats professionals i als objectius d'intervenció social.

A més, la necessitat de competir en un mercat cada vegada més exigent impulsa aquestes entitats a innovar i a incorporar solucions digitals que millorin tant l'eficiència interna com la qualitat de l'atenció. L'ús d'eines de gestió àgils, plataformes de comunicació integrades o programes adaptables permeten una resposta més immediata davant dels canvis socials i organitzatius. En aquest sentit, la tecnologia no es concep només com un recurs de

suport, sinó com un element estratègic per reforçar la identitat, la proximitat i la capacitat d'impacte de l'entitat.

Aquesta flexibilitat, lluny de ser un simple avantatge operatiu, reflecteix una nova manera d'entendre i promocionar l'opció de la innovació tecnològica en el treball social: una innovació situada, nascuda de l'experiència quotidiana i orientada a resoldre necessitats reals, que fa possible que fins i tot organitzacions amb recursos limitats puguin desenvolupar pràctiques digitals avançades i eficients.

5.1.2 REPTES ESPECÍFICS A LA CATALUNYA BUIDADA

La digitalització del sector social a Catalunya no es pot entendre sense tenir en compte les profundes desigualtats territorials existents. Les zones rurals i de baixa densitat poblacional, sovint anomenades Catalunya buidada, afronten reptes particulars que les diferencien de les àrees urbanes. La concentració de serveis, recursos i oportunitats a les grans ciutats ha creat un desequilibri estructural que impacta directament en la manera com la digitalització s'implementa i es viu en aquests territoris. Quan es parla d'administració electrònica o de transformació digital dels serveis socials, no es pot obviar que aquestes innovacions se sustenten en infraestructures físiques i en capital humà que, en molts casos, són escassos o insuficients en l'entorn rural. Això genera un risc evident: que les polítiques de digitalització, en lloc de reduir desigualtats, acabin aprofundint-les.

Un primer element crític és la dificultat d'accés a serveis socials digitals en entorns rurals. Tot i que la Llei 39/2015 del procediment administratiu comú de les administracions públiques consagra el dret de la ciutadania a relacionar-se electrònicament amb l'administració, la realitat és que moltes persones residents en municipis petits troben barreres materials i competencials per fer-ho. En municipis de menys de 500 habitants, que representen gairebé el 35% del total de municipis catalans (Gencat, 2019), és freqüent que no existeixi un punt d'atenció presencial estable i que la relació amb els serveis socials depengui d'oficines comarcals o de visites periòdiques de professionals itinerants. En aquest context, la digitalització s'ha presentat com una oportunitat per apropar l'administració a la ciutadania, però en la pràctica pot convertir-se en una nova barrera, si no s'assegura l'acompanyament necessari. Segons la Taula d'Entitats del Tercer Sector Social (2021), les persones d'edat avançada que viuen soles en zones rurals són un dels col·lectius més afectats per aquesta situació, ja que sovint no disposen ni de competències digitals bàsiques ni de suport familiar proper. Aquesta realitat no només limita la seva capacitat per accedir als tràmits i serveis en línia, sinó que

accentua el risc d'aïllament social i de desconexió amb els recursos públics i comunitaris. En molts casos, la dependència d'un tercer (familiar, veí o la mateixa treballadora social) per realitzar gestions senzilles com sol·licitar una cita mèdica o tramitar una prestació social, genera un sentiment de vulnerabilitat i de pèrdua d'autonomia.

El fenomen de la bretxa digital té, en aquest sentit, una expressió territorial clara. No només es tracta de manca de coneixement, sinó també de dificultats d'accés a infraestructures de qualitat. L'informe de la Comissió Europea sobre l'Índex d'economia i societat digital (DESI, 2022) confirma que, tot i les millores, les zones rurals continuen patint un retard de diversos anys en comparació amb les urbanes pel que fa a infraestructures digitals. Això té conseqüències directes: tràmits que en una ciutat es poden fer de manera ràpida i senzilla, en un entorn rural poden esdevenir una odissea, amb caigudes de connexió, temps d'espera elevats i, en molts casos, abandonament del procés.

Per a col·lectius vulnerables, com persones d'edat avançada, migrants o persones amb baixos nivells educatius, la relació amb l'administració electrònica ja és un repte en entorns urbans, però esdevé encara més complexa en zones rurals on el suport comunitari és més limitat. Les treballadores socials que desenvolupen la seva tasca en aquests territoris coneixen bé aquesta realitat. Els grups de discussió del nostre estudi recullen múltiples testimonis de professionals que expliquen com, en moltes ocasions, han d'imprimir documents i fer desplaçaments físics, a més d'ajudar les persones usuàries a descarregar documents, sol·licitar cites prèvies o gestionar aplicacions bàsiques, tasques que, tot i ser necessàries per fomentar el vincle amb les persones usuàries, desvien l'atenció de la intervenció social pròpiament dita.

Aquest escenari té també un component organitzatiu. Les entitats petites que operen en zones rurals solen disposar de menys recursos econòmics i tècnics per implementar sistemes digitals complexos. Mentre que grans organitzacions del tercer sector o administracions urbanes poden invertir en plataformes pròpies, personal TIC i programes de formació, moltes entitats locals es veuen obligades a fer servir plataformes bàsiques o sistemes manuals, amb el consegüent risc de quedar-se enrere. Això genera una bretxa organitzativa dins del sector social, que es manifesta clarament entre territoris. Com assenyala l'*Informe sobre l'estat dels serveis socials a Catalunya* (Departament de Drets Socials, 2021), la capacitat de digitalització depèn molt del volum de recursos i de la presència institucional en cada comarca, cosa que fa que l'experiència de les professionals i de les persones usuàries sigui radicalment diferent segons el lloc de residència.

La manca de formació específica en competències digitals és un altre factor que accentua aquesta desigualtat territorial. Si bé la digitalització exigeix una actualització constant per part de les professionals, en entorns rurals l'accés a formacions de qualitat és més reduït, ja sigui per distància, per manca d'oferta adaptada o per dificultats de conciliació. El nostre estudi mostra que el 36,1% de les treballadores socials no han rebut mai formació en eines TIC, i aquest percentatge és encara més elevat en zones rurals, on moltes professionals manifesten haver après "sobre la marxa" i de manera autodidacta. Aquesta manca de capacitat formal es tradueix en una dependència més gran de la bona voluntat individual, amb el risc de generar diferències significatives en la qualitat de l'atenció.

Encara que les dades i les vivències de les professionals ens indiquen que la realitat actual és aquesta, és innegable que les TIC disposen d'un gran potencial per superar barreres territorials i logístiques. La digitalització pot convertir-se en una oportunitat transformadora, especialment pel paper actiu que poden jugar les treballadores socials com a agents de canvi.

La treballadora social té l'oportunitat d'actuar com un pont entre la ciutadania i l'administració electrònica. En zones rurals on els punts de servei presencials són escassos, les professionals poden apropar aquests serveis mitjançant els recursos TIC, ja que són eines que vetllen per garantir un canal de comunicació addicional i directa, permetent a les persones usuàries resoldre dubtes, obtenir informació i rebre orientació bàsica sense haver de desplaçar-se. Això no només ajuda a reduir la bretxa digital, sinó que reforça la confiança de les persones usuàries en els serveis socials i en les institucions, aspecte que, sovint, és tant o més important que la tecnologia en si. Un estudi sobre pràctiques socials rurals a Andalusia destaca com les treballadores socials adapten les seves intervencions incorporant períodes de formació digital i suport directe per als usuaris, la qual cosa millora la participació i la qualitat de l'atenció.

També és fonamental el rol de la TS com a canal d'innovació i adaptació: no tots els territoris rurals són iguals, i sovint les solucions que funcionen en contextos urbans han de ser modificades. La treballadora local, acostumada a conèixer les peculiaritats del seu entorn (transport, distàncies, accés a serveis, recursos humans), és la figura clau per coordinar processos de codisseny amb la comunitat per fer que les plataformes digitals siguin accessibles per a la gent que les ha de fer servir. Per exemple, en treball social comunitari s'ha identificat que la participació de les persones usuàries en el disseny de polítiques d'inclusió digital augmenta la pertinència i l'acceptació de les mesures.

5.2 Eines digitals en la pràctica professional quotidiana

La digitalització dels serveis socials ha transformat profundament el dia a dia de les treballadores socials, introduint un conjunt d'eines digitals que han passat a formar part indissociable de la pràctica professional. Aquestes eines no només actuen com a instruments de registre i gestió de dades, sinó que determinen la manera com s'estructura el treball, s'organitzen els fluxos d'informació i es defineix la relació amb les persones usuàries. En aquest sentit, la tecnologia deixa de ser un simple suport administratiu per convertir-se en un element que condiona tant les metodologies d'intervenció com la mateixa identitat professional.

El nostre estudi posa de manifest que la diversitat d'eines digitals utilitzades és molt àmplia i varia segons l'àmbit d'intervenció, el tipus d'entitat i els recursos disponibles. No obstant això, totes elles comparteixen una característica comuna: han redefinit la manera de treballar i han situat la gestió de la informació al centre de la pràctica quotidiana. Analitzar aquestes eines no significa només descriure-les, sinó també entendre quines dinàmiques institucionals, quins reptes i quines oportunitats introdueixen en l'exercici professional.

En aquest apartat presentem, per tant, una anàlisi de conjunt que ens permet identificar tendències generals sobre l'ús de les eines digitals en el treball social. L'apartat següent aprofundirà de manera específica en cadascun de les principals plataformes detectades, amb dades concretes sobre el seu grau d'ús i els àmbits professionals en què tenen més presència. També analitzarem l'ús d'altres eines digitals que, encara que s'utilitzen en menor quantitat, també són una realitat en la pràctica professional.

A continuació, enumerem les eines utilitzades amb més freqüència dins la professió:

Eines bàsiques d'ús quotidià

L'ordinador i els dispositius mòbils corporatius constitueixen avui una extensió inseparable de la pràctica professional. Tasques com la redacció d'informes, la gestió de bases de dades, l'elaboració de diagnòstics socials o la preparació de documentació administrativa són impensables sense procesadors de text, fulls de càlcul i programes de presentació. Programes com Word, Excel o PowerPoint, i en entorns col·laboratius com Google Docs o intranets, són utilitzats de manera constant. Aquestes eines són utilitzades pel

90,7% de les professionals enquestades, encara que exclusivament el 55,3% disposen de dispositius mòbils.

Aquest ús intensiu té implicacions clares: d'una banda, permet sistematitzar la informació i treballar amb més rapidesa; de l'altra, consolida un canvi en la distribució del temps laboral, amb un increment del temps davant la pantalla que, com hem vist anteriorment, pot desplaçar espais de relació directa amb les persones usuàries.

Pel que fa a la comunicació directa amb les persones usuàries, el telèfon mòbil s'ha consolidat com una eina imprescindible en la pràctica quotidiana del treball social. En la majoria d'equips, les professionals disposen, com a mínim, d'un dispositiu corporatiu compartit, fet que ha permès una comunicació més fluida, immediata i adaptada als ritmes de la vida diària de les persones ateses. L'aplicació més utilitzada és WhatsApp, que s'ha convertit en una via habitual per concertar cites, fer seguiment de casos o intercanviar documentació bàsica. Les treballadores socials assenyalen que aquesta aplicació ofereix un volum de resposta molt més alt que el correu electrònic i permet mantenir un contacte continuat amb persones que, per motius diversos (horaris laborals, manca de recursos o barreres idiomàtiques), no podrien sostenir una comunicació formal o telefònica.

L'ús de correus electrònics professionals també s'ha consolidat com a canal bàsic de comunicació institucional. A diferència de la trucada telefònica, el correu deixa constància escrita de la gestió, facilita l'intercanvi documental i permet mantenir una traçabilitat que és valorada en termes de transparència i rendició de comptes. Tanmateix, també s'ha convertit en un motiu d'estrès: moltes professionals expliquen que la sobrecàrrega de missatges, juntament amb la pressió de respondre amb rapidesa, contribueix a la sensació de "treballar sempre en urgència".

Eines de comunicació i coordinació

Les plataformes de videotrucada, com Zoom, Microsoft Teams o Google Meet, han esdevingut habituals arran de la pandèmia de la COVID-19, i han passat de ser una solució d'emergència a un recurs estructural. Permeten coordinar equips territorials dispersos, mantenir reunions interprofessionals i, fins i tot, fer sessions de seguiment amb persones usuàries que viuen en zones rurals o tenen dificultats de mobilitat. Aquestes eines són utilitzades pel 80,1% de les professionals enquestades.

Tot i les oportunitats que obren, aquestes eines també plantegen interrogants ètics i pràctics: és possible garantir la confidencialitat en una videotrucada?

Com assegurar que les persones usuàries disposin de l'equipament necessari? Les professionals assenyalen que, en alguns casos, aquestes plataformes han facilitat molt la coordinació, però que no poden substituir del tot la trobada presencial, especialment en intervencions d'alta complexitat emocional, motiu pel qual, en la mesura del possible es continua mantenint la presencialitat com a norma.

La missatgeria corporativa (Slack, Teams xat) o les intranets institucionals han afavorit la comunicació interna i l'agilitat en la transmissió d'informació. No obstant això, també poden incrementar la pressió de la "disponibilitat permanent", ja que generen l'expectativa de respondre de manera immediata, fins i tot fora de l'horari laboral.

Eines de gestió documental i tramitació electrònica

La digitalització administrativa ha fet imprescindible el domini de les eines de signatura electrònica i dels portals de tramitació. Certificats com l'idCAT, el DNI electrònic o la plataforma Cl@ve permeten validar tràmits, accedir a la Carpeta Ciutadana o al portal EACAT en el cas de Catalunya.

Aquestes eines han suposat un avenç en simplificació i reducció de paperassa, però també han generat dificultats per a persones usuàries amb poca alfabetització digital. Les treballadores socials sovint esdevenen mediadores en aquest procés, ajudant a generar certificats digitals, a descarregar documents o a fer tràmits en línia. Això, que en teoria no hauria de formar part del nucli de la seva tasca, s'ha convertit en una necessitat quotidiana.

Els gestors documentals interns (com SharePoint o altres arxius digitals propis d'entitats) també són eines habituals que permeten compartir i organitzar informació de manera segura. La seva utilitat depèn molt del grau d'interoperabilitat amb altres sistemes i del suport tècnic disponible. Aquestes eines són utilitzades pel 60% de les professionals enquestades.

Eines d'anàlisi i sistematització de dades

El treball social genera una gran quantitat d'informació que, si es gestiona adequadament, pot ser una font molt valuosa per a la planificació i l'avaluació de polítiques socials. Programes com SPSS o R permeten l'anàlisi estadística, mentre que eines de visualització de dades com Power BI o Tableau contribueixen a fer comprensibles tendències complexes. El 55,4% de les professionals afirma disposar d'aquests recursos al seu lloc de treball, però una gran majoria d'elles indica que no l'utilitza sovint.

En la pràctica, l'ús d'aquestes eines és encara limitat dins del sector social, però algunes administracions i entitats grans ja han començat a desenvolupar quadres de comandament per monitorar indicadors de pobresa, dependència o exclusió. Això ofereix una oportunitat clau per reforçar el caràcter estratègic del treball social, sempre que les dades no es redueixin a un fi en si mateix, sinó que serveixin per millorar les intervencions i les polítiques públiques.

Eines emergents i innovadores en treball social

La transformació digital que viu el treball social no es limita a la incorporació d'ordinadors o plataformes de gestió administrativa. En els darrers anys, han aparegut un conjunt d'eines emergents i innovadores que, tot i no estar encara plenament implantades en la pràctica quotidiana, apunten cap a noves formes de relació, intervenció i planificació. Aquestes tecnologies no només representen un canvi tècnic, sinó també una oportunitat de replantejar el paper de les treballadores socials en la societat digital.

Realitat virtual (VR) i augmentada (AR): La realitat virtual i la realitat augmentada han començat a obrir-se pas en l'àmbit social com a eines amb un gran potencial transformador. En entorns com el de l'atenció a la infància, ja hi ha experiències pioneres que utilitzen VR per recrear espais segurs on els infants poden expressar-se i comunicar experiències traumàtiques sense haver de reviure-les directament, com és el cas del servei Barnahus. Aquest recurs pot ser especialment útil en serveis on la intervenció multidisciplinària amb infants víctimes de violència requereix eines sensibles, respectuoses i adaptades a les seves necessitats.

Un altre exemple de l'ús de la realitat augmentada és en processos educatius i de prevenció. Mitjançant aplicacions mòbils que combinen elements del món físic amb informació digital, s'estan dissenyant dinàmiques que ajudin adolescents a reflexionar sobre conductes de risc, com el consum de substàncies o l'ús problemàtic de les xarxes socials. La dimensió lúdica i interactiva d'aquestes eines no només augmenta la motivació, sinó que també permet adaptar el missatge a perfils concrets, afavorint la personalització de la intervenció.

La VR també té potencial en la formació de les professionals. A través de simuladors immersius, és possible entrenar escenaris complexos (per exemple, una mediació familiar amb alt nivell de conflictivitat) sense exposar-se al risc real i amb la possibilitat de repetir la situació tantes vegades com calgui.

Intel·ligència artificial (IA): La IA és probablement la tecnologia emergent amb més potencial disruptiu en el treball social. Les seves aplicacions són diverses i poden anar des de tasques més senzilles, com la classificació automàtica de documents, fins a funcions molt més complexes, com la detecció de patrons de risc en grans volums de dades. Tot i que aquesta tecnologia es troba cada vegada més present a la professió, exclusivament el 14,5% de les professionals disposa d'aquesta eina proporcionada per l'entitat on treballa. Aquesta xifra es confirma amb les dades aportades per la part contractadora, ja que només el 16% dels contractants afirmen disposar d'aquest recurs. D'aquests resultats, destaca que gairebé el 70% de les empreses que aporten recursos IA a les seves professionals, són del sector privat.

Una primera línia d'aplicació és la dels assistents virtuals. Mitjançant xatbots entrenats amb informació sobre serveis socials, es poden oferir respostes immediates a consultes bàsiques de la ciutadania, reduint la càrrega administrativa de les professionals i facilitant l'accés a informació essencial. Aquests sistemes, a més, poden funcionar tot el dia, cosa que garanteix un suport inicial en qualsevol moment, encara que després sigui necessari un contacte personalitzat.

Una altra aplicació rellevant és la predicció de necessitats socials. Algoritmes d'aprenentatge automàtic poden analitzar dades sobre habitatge, salut, ocupació o educació per anticipar situacions de vulnerabilitat, com el risc de desnonament o la probabilitat d'abandonament escolar. Aquesta informació podria ajudar les treballadores socials a intervenir abans que la situació es cronifiqui, passant d'un model reactiu a un de preventiu.

Tanmateix, l'ús de la IA planteja qüestions ètiques fonamentals: la transparència dels algoritmes, el biaix en les dades i el perill de reduir la complexitat humana a números i categories. El repte, per a la professió, és situar les treballadores socials com a mediadores crítiques entre la informació produïda per la IA i la realitat de les persones. L'objectiu no hauria de ser substituir la mirada professional, sinó complementar-la amb noves eines que enriqueixin la presa de decisions.

La IA també dona suport a la redacció i gestió documental. Per exemple, en serveis amb una elevada càrrega burocràtica, sistemes de processament de llenguatge natural podrien ajudar a elaborar esborranys d'informes, agilitzant tasques repetitives i deixant més temps per a la intervenció directa. Segons les dades obtingudes a l'enquesta realitzada, el 45,9% de les treballadores socials afirmen haver utilitzat en algun moment la IA per compte propi, amb l'objectiu d'elaborar informes socials, disseny de dinàmiques, planifica-

cions d'intervencions, entre altres aplicacions. D'aquestes professionals, observem com l'àmbit d' infància i adolescència es el que disposa d'una major representació de professionals que han utilitzat plataformes personals d'IA per a tasques laborals. A més, també trobem una gran representació d'elles que desenvolupen la seva tasca a discapacitat, justícia, exclusió social i pobresa, cooperació internacional, orientació sociolaboral.

A més, cada vegada amb major freqüència estem veient com plataformes diàries que utilitzen les treballadores socials, o que utilitzaran en un futur, comencen a incorporar IA dins del programa, com és el cas del programa WSOCIAL, que veurem més endavant. Per tant, la IA aplicada no serà un element esquivable per les professionals, donat que per la naturalesa de la tasca professional, s'hauran d'adequar i col·laborar amb aquestes noves eines diàriament.

Internet de les coses (IoT) i monitoratge intel·ligent: Una altra de les tecnologies emergents amb gran potencial en el sector social és l'IoT, és a dir, la connexió d'objectes físics a internet per recollir i transmetre dades en temps real. En l'àmbit de l'atenció a la dependència i a les persones grans, aquesta tecnologia ja té aplicacions concretes: polseres que monitoren constants vitals, sensors a la llar que detecten caigudes, botó de teleassistència, dispositius que alerten davant d'un consum elèctric anòmal o d'una absència prolongada d'activitat.

Aquest tipus de sistemes ofereixen un gran avantatge: permeten garantir seguretat i autonomia a persones que viuen soles, a la vegada que redueixen la necessitat de desplaçaments continus per part de les professionals. Alhora, les dades recollides poden ajudar a identificar situacions de risc abans que es converteixin en emergències i afavorir així una resposta més ràpida i eficaç.

En zones rurals, on les distàncies dificulten l'atenció presencial freqüent, l'IoT és un recurs clau per compensar la manca de proximitat física. Tanmateix, cal assegurar que aquestes tecnologies no substitueixin el contacte humà, sinó que el complementin, i que es despleguin amb ple respecte per la privacitat de les persones usuàries.

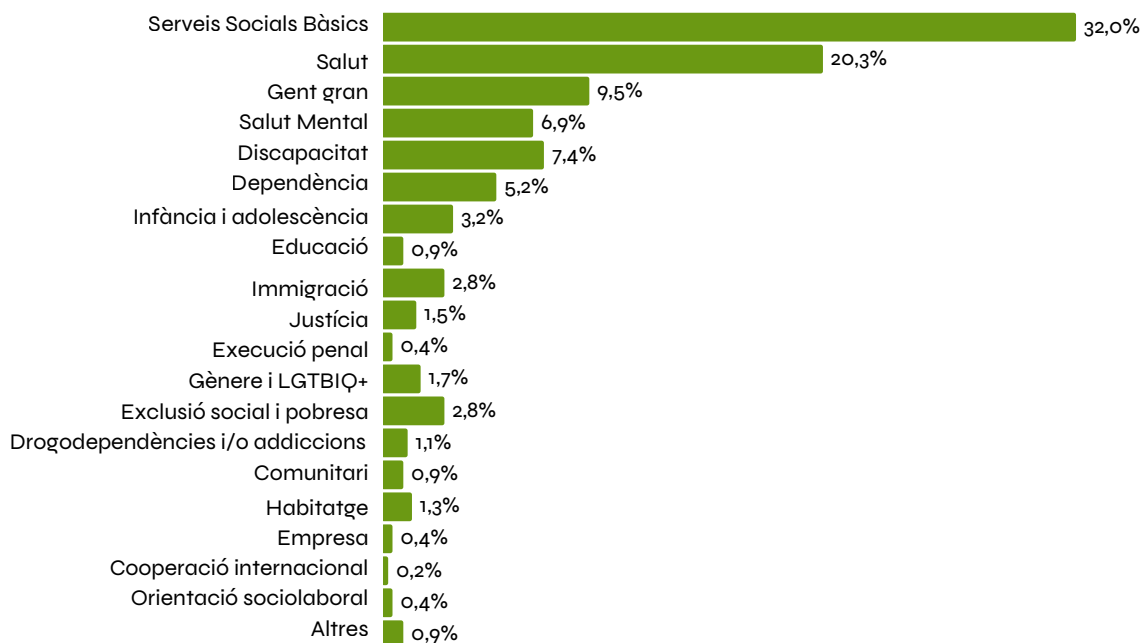
5.2.1 PLATAFORMES INFORMÀTIQUES

En aquest apartat es presenten les principals plataformes emprades per les treballadores socials, diferenciats segons el tipus d'entitat on s'utilitzen (administració pública, tercer sector o empresa privada) i segons els àmbits d'intervenció professional en què s'inscriuen. Aquesta classificació permet

entendre millor les especificitats de cada context i el paper que juguen les eines digitals en la pràctica quotidiana.

Per tal d'oferir una anàlisi clara i estructurada, s'ha optat per diferenciar les plataformes en dues grans categories. D'una banda, plataformes genèriques, aquelles que tenen un ús transversal i es troben presents a la gran majoria d'àmbits d'intervenció professional, tant al sector públic com al privat. De l'altra, les plataformes específiques, dissenyades per donar resposta a necessitats concretes d'un determinat servei o col·lectiu. Aquesta distinció permet entendre millor l'abast i la funció de cada eina en el marc del treball social.

A fi de facilitar la comprensió de les dades, afegim a continuació una figura gràfica que representa el percentatge de professionals de cada àmbit d'intervenció, obtingut mitjançant la recollida d'informació quantitativa:



Gràfic 6. Àmbits d'intervenció professional de les treballadores socials.

5.2.1.1 Plataformes genèriques

En aquest apartat, mencionarem les plataformes més utilitzats per les treballadores socials. A continuació veurem les plataformes que s'empren transversalment tant al sector públic com privat, independentment de l'àmbit d'intervenció professional:

- Hèstia

Hèstia és una plataforma informàtica de gestió de serveis socials, utilitzada principalment per registrar i fer seguiment d'expedients d'atenció social, coordinar serveis i tramitar prestacions dins de l'administració pública. És l'eina de referència per al treball diari de les treballadores socials de l'àmbit públic, donat que el 96% de les professionals que el fan servir desenvolupen la seva tasca a l'administració pública.

L'Hèstia és especialment rellevant dins dels serveis socials bàsics, amb un 76,1% de les professionals que el fan servir en aquest àmbit, molt per sobre del 32% de pes real que té SSB dins del total de l'enquesta. Això evidencia que és l'eina estructural de referència per a la gestió diària de l'atenció social primària, amb un paper clau en el registre i seguiment dels expedients.

Tot i la seva vocació generalista, l'Hèstia també s'utilitza en altres àmbits, encara que amb menor intensitat. Dependència representa el 9,0% de l'ús (pes real 5,2%), mentre que gent gran (5,2%, pes 9,5%) o discapacitat (1,5%, pes 7,4%) estan infrarepresentats. També apareix de manera puntual en infància i adolescència (1,5%, pes 3,2%), immigració (2,2%, pes 2,8%), gènere i LGTBIQ+ (1,5%, pes 1,7%), habitatge (1,5%, pes 1,3%) i justícia (0,7%, pes 1,5%). Aquesta distribució mostra que, tot i ser una plataforma flexible, la seva utilitat és més limitada en sectors especialitzats o amb protocols específics.

En la pràctica, l'Hèstia presenta certes dificultats d'ús que condicionen el dia a dia de les treballadores socials. La plataforma és antiga, amb una interfície poc intuïtiva i processos que sovint resulten lents. Es produeixen sovint penjaments o errors de càrrega, especialment quan s'accedeix a grans volums d'informació o es treballa simultàniament amb altres plataformes. Aquestes limitacions fan que la gestió dels expedients sigui més feixuga i, en alguns casos, que les professionals hagin de buscar solucions alternatives per completar determinades tasques o assegurar la coordinació amb altres serveis.

Malgrat aquestes dificultats, la plataforma permet una centralització dels registres, facilita el seguiment coherent dels expedients i proporciona un marc comú per a la documentació dins dels serveis socials bàsics, contribuint així a una gestió integrada dels serveis socials.

- EACAT

L'EACAT és una plataforma de comunicació i coordinació interadministrativa desenvolupada per permetre l'intercanvi segur d'informació entre administracions públiques a Catalunya. La seva funció principal és agilitzar tràmits,

enviar documents oficials i garantir la interoperabilitat entre entitats, amb especial rellevància en la gestió de serveis socials. El 96,7% de les professionals que ho utilitzen, desenvolupen la seva tasca a l'administració pública.

Aquesta plataforma és àmpliament utilitzada dins dels serveis socials bàsics, amb un 64,9% de les professionals que la fan servir en aquest àmbit d'intervenció professional. Aquest percentatge està clarament per sobre del 32% que representa SSB dins del total de l'enquesta, fet que posa en evidència la importància de la plataforma per a les treballadores del sector públic.

Tot i que l'ús principal es concentra en SSB, EACAT també té presència en altres àmbits: dependència (7,9%, pes 5,2%) i salut (9,9%, pes 20,3%) són els següents més destacats. Altres àmbits amb menor presència inclouen gent gran (4,0%, pes 9,5%), discapacitat (2,6%, pes 7,4%), salut mental (2,0%, pes 6,9%), infància i adolescència (1,3%, pes 3,2%), immigració (2,0%, pes 2,8%) i gènere i LGTBIQ+ (2,0%, pes 1,7%). Finalment, hi ha usos molt puntuals en execució penal (0,7%, pes 0,4%), habitatge (0,7%, pes 1,3%), exclusió social i pobresa (0,7%, pes 2,8%), orientació sociolaboral (0,7%, pes 0,4%) i altres (0,7%, pes 0,9%). Aquesta distribució indica que EACAT és principalment una eina de gestió transversal dins dels serveis socials bàsics, però amb aplicacions limitades en sectors més especialitzats.

Pel que fa al sector, EACAT és gairebé exclusiu de l'administració pública, ja que la seva funció és facilitar la comunicació entre entitats públiques i la tramitació oficial de documents. Això garanteix una implantació homogènia i permet una certa estandardització dels processos administratius.

En la pràctica, EACAT presenta algunes dificultats d'ús que condicionen el dia a dia de les treballadores socials. Tot i ser essencial per a la comunicació interadministrativa, la plataforma pot ser lent, especialment quan hi ha gran volum de tràmits o documents, i la interfície no és especialment intuïtiva. De vegades, es produeixen errors de càrrega o dificultats per accedir a documents històrics, la qual cosa obliga les professionals a comprovar manualment els enviaments o a repetir processos.

- Programa propi de l'entitat

Els programes propis de l'entitat constitueixen una realitat molt heterogènia dins del treball social, ja que responen a necessitats i dinàmiques concretes de cada organització, ja sigui del sector públic, del tercer sector o d'empreses privades. Segons les dades de l'enquesta, un 52,6% de les professionals que utilitzen aquest tipus de programes desenvolupen la seva tasca al sector privat, tot i que la seva presència és també significativa en l'administració

pública, especialment en ajuntaments i governs territorials que disposen de plataformes exclusives per al seu territori. Aquesta doble presència reflecteix la capacitat dels programes propis d'adaptar-se a contextos molt diversos i de respondre a especificitats locals o sectorials.

L'àmbit amb més pes és el dels serveis socials bàsics, que concentra un 29,3% de l'ús, amb un percentatge lleugerament inferior al 32% que representa realment aquest àmbit dins del conjunt de l'enquesta. Aquesta dada mostra que els programes propis es fan servir de manera notable en l'atenció primària, però que no arriben a substituir plataformes de referència com l'Hèstia, que continua sent hegemònic en aquest entorn.

Altres àmbits amb un ús destacat són la salut (16,3%) i l'atenció a la gent gran (11,1%), amb percentatges elevats dins d'aquests àmbits d'intervenció professional. Això indica que, en contextos en què la relació amb altres sistemes (sanitaris o assistencials) és més intensa, els programes propis permeten una millor adaptació a les necessitats específiques de cada entitat o servei. El mateix passa amb l'àmbit de la discapacitat (8,7%) i la dependència (5,8%), que mostren un ús per sobre del que seria esperable pel seu pes relatiu.

En canvi, altres àmbits presenten una infrarepresentació clara. La salut mental (5,3%) i la infància i adolescència (3,4%) tenen un ús inferior al pes que realment tenen dins del total de respostes (6,9% i 3,2% respectivament). Encara més residual és la seva presència en àmbits com educació, cooperació internacional o orientació sociolaboral, tots amb valors al voltant del 0,5%.

Aquestes dades mostren que l'ús de programes propis no és homogeni, sinó que reflecteix les prioritats i possibilitats de cada entitat. Les organitzacions amb més capacitat tècnica i financera poden dissenyar plataformes adaptades a la seva realitat, mentre que en entitats petites o en àmbits molt específics predomina la dependència de sistemes genèrics.

Pel que fa a l'experiència de les professionals, els grups de discussió recullen percepcions ambivalents. D'una banda, es valora la proximitat i l'adaptabilitat d'aquests programes, que permeten introduir canvis o millores de manera més ràpida i ajustada a les necessitats del servei. De l'altra, s'assenyala que sovint es tracta d'eines menys estandarditzades, que poden dificultar la coordinació interinstitucional i generar duplicitats en la gestió de la informació.

- SSM-CAT

L'SSM-CAT és una plataforma pública de gestió dels serveis socials de Catalunya, pensat per registrar expedients, coordinar serveis i garantir la traçabilitat de les actuacions dins l'àmbit municipal. Es tracta d'una eina vinculada gairebé exclusivament a l'administració pública, tal com mostra el fet que el 94% de les professionals que l'utilitzen treballen en aquest sector.

En la nostra enquesta, el 80,8% de les treballadores socials que fan servir l'SSM-CAT ho fan dins dels serveis socials bàsics, mentre que aquest àmbit només representa el 32% del total de professionals enquestades. Això confirma el paper estructural de la plataforma dins de l'atenció primària i la seva funció com a eina central per a la gestió i seguiment dels expedients.

Tot i que la seva presència majoritària es dona en els serveis socials bàsics, l'SSM-CAT també s'utilitza, encara que amb menor intensitat, en altres àmbits: dependència (7,2%, davant del 5,2% de pes real), gent gran (2,4%, vs 9,5%), salut (1,6%, vs 6,9%), exclusió social i pobresa (3,2%, vs 8,4%) i, de manera més residual, en educació (1,6%), infància i adolescència (0,8%), immigració (0,8%), habitatge (0,8%) i altres (0,8%). Aquest desequilibri evidencia que, malgrat la seva vocació de sistema global, la plataforma té una implantació molt desigual i concentra el gruix del seu ús en la gestió comunitària i primària.

Pel que fa a la seva experiència pràctica, moltes professionals assenyalen que, tot i ser una eina imprescindible per centralitzar registres i generar un marc homogeni dins de l'administració, l'SSM-CAT presenta limitacions importants: interfície poc intuïtiva, processos lents i, principalment, poca capacitat d'adaptació a necessitats específiques dels territoris. Això provoca que, sovint, la càrrega burocràtica es multipliqui i que les treballadores socials hagin de dedicar més temps a la plataforma que a la intervenció directa, reforçant una sensació de distanciament respecte a la seva tasca essencial d'acompanyament a les persones.

- Calculadora PIA

La Calculadora PIA és una plataforma pública destinada principalment a la gestió de la llei de la dependència i, concretament, al càlcul i tramitació dels Programes individuals d'atenció (PIA). La seva funció és establir de manera estandarditzada les prestacions i serveis que corresponen a cada persona en situació de dependència i facilitar el registre i la coherència en els processos administratius. Segons les nostres dades, el 88,2% de les professionals que utilitzen aquesta eina treballen a l'administració pública, cosa que confirma el seu caràcter eminentment institucional.

El seu ús majoritari es concentra en els serveis socials bàsics, amb un 68,5% de presència, molt per sobre del 32% de pes real que té aquest àmbit dins l'enquesta global. Aquesta sobrerepresentació posa de manifest que la calculadora PIA és una eina fonamental en l'atenció primària, on es realitza bona part de la valoració i gestió de les situacions de dependència. També destaca la seva utilització en dependència (13,5%, davant del 5,2% de pes real) i gent gran (13,5%, davant del 9,5%), àmbits on la seva aplicació resulta imprescindible per a la tramitació de recursos vinculats a la cura i suport d'aquests col·lectius.

En canvi, la seva presència és purament testimonial en altres àmbits com salut, salut mental, discapacitat, immigració o altres (tots amb un 0,9%), fet que evidencia la seva especialització i la poca adaptabilitat fora del camp específic de la dependència.

Pel que fa a la percepció de les professionals, la calculadora PIA és considerada una eina necessària però també rígida. La seva utilitat rau en la garantia d'uns criteris homogenis i en l'automatització dels càlculs, però alhora genera una sensació de burocratització excessiva: moltes treballadores socials expressen que els obliga a seguir itineraris tancats, que no sempre reflecteixen la realitat i complexitat de les necessitats de la persona usuària. Aquesta tensió entre l'eficiència administrativa i la flexibilitat en la intervenció social és un dels principals reptes que planteja l'eina en el dia a dia.

- PICA

La PICA (Plataforma d'Integració i Col·laboració Administrativa) és una plataforma de comunicació i coordinació interadministrativa, desenvolupada per permetre l'intercanvi segur d'informació entre administracions públiques a Catalunya. La seva funció principal és agilitzar tràmits, enviar documents oficials i garantir la interoperabilitat entre entitats, amb especial rellevància en la gestió de serveis socials. El 90,2% de les professionals que ho utilitzen, desenvolupen la seva tasca a l'administració pública.

Aquesta plataforma té un ús majoritari dins dels serveis socials bàsics, amb un 70,4% de les professionals que la fan servir en aquest àmbit d'intervenció professional. Aquest percentatge està clarament per sobre del 32% que representen els SSB dins del total de l'enquesta, cosa que posa en evidència la importància que té per a les treballadores del sector públic.

Tot i que l'ús principal es concentra en els SSB, PICA també té presència en altres àmbits: dependència (6,4%, pes 5,2%) i salut (6,8%, pes 20,3%) són els següents més destacats. Altres àmbits amb menor presència inclouen gent

gran (3%, pes 9,5%), discapacitat (2,2%, pes 7,4%), salut mental (2%, pes 6,9%), infància i adolescència (1,4%, pes 3,2%), immigració (2,5%, pes 2,8%) i gènere i LGTBIQ+ (2%, pes 1,7%). Finalment, hi ha usos molt puntuals en execució penal (0,7%, pes 0,4%), habitatge (0,6%, pes 1,3%), exclusió social i pobresa (0,9%, pes 2,8%), i altres (1,1%, pes 0,9%). Aquesta distribució indica que PICA és, principalment, una eina de gestió transversal dins dels serveis tradicionalment relacionats amb l'administració pública.

Pel que fa al sector, PICA és gairebé exclusiu de l'administració pública, ja que la seva funció és facilitar la comunicació entre entitats públiques i la tramitació oficial de documents. Això garanteix una implantació homogènia i permet una certa estandardització dels processos administratius, encara que entitats del sector privat també l'utilitzen per disposar de comunicació amb l'administració.

En la pràctica, la PICA presenta algunes dificultats d'ús que condicionen el dia a dia de les treballadores socials. Segons l'opinió recollida de les professionals, la plataforma és lenta, especialment quan hi ha gran volum de tràmits o documents, i la interfície no és especialment intuïtiva, dificultant sobre manera la pràctica professional i la gestió de casos.

5.2.1.2 Plataformes específiques

En aquest apartat, mencionarem les plataformes més utilitzades per les treballadores socials. A continuació veurem les plataformes que s'empren específicament, principalment segons l'àmbit d'intervenció professional, però també en relació amb l'origen del servei:

- RUMI

El RUMI és una plataforma específica utilitzada per al registre unificat de maltractaments infantils que té com a objectiu centralitzar i homogeneïtzar la informació sobre situacions de risc o vulneració de drets en infants i adolescents. La seva funció és permetre una detecció precoç i una coordinació més àmplia entre serveis, especialment en aquells casos on intervenen diferents àmbits professionals.

Segons les dades recollides, el 50% de les treballadores socials que fan servir el RUMI ho fan des dels serveis socials bàsics, un percentatge molt superior al 32% de pes real d'aquest àmbit en el conjunt de l'enquesta, cosa que confirma el seu paper clau en la primera línia d'atenció i detecció de casos. També destaca la seva presència a l'àmbit de salut (23,9%), on la detecció clínica i les derivacions són essencials per al funcionament del sistema.

En altres àmbits, el seu ús és més reduït, però igualment significatiu: salut mental (7,8%), infància i adolescència (5,6%), educació (6,2%) i immigració (4,3%). Aquest ventall mostra que el RUMI no és una plataforma d'ús exclusiu per als serveis socials, sinó que juga un paper transversal en aquells sectors on es poden identificar possibles situacions de maltractament infantil. Exclusió social i pobresa representa el 2,2%, fet que evidencia la seva especialització en l'àmbit de la protecció a la infància.

Pel que fa a la percepció de les professionals, el RUMI és valorat com una eina indispensable per garantir que els casos quedin registrats i que es pugui fer un seguiment coordinat entre institucions. Tot i això, també es plantegen limitacions: algunes treballadores socials assenyalen que la plataforma és complexa i que requereix temps addicional per al registre, la qual cosa pot endarrerir la intervenció directa. A més, la dependència d'aquest registre formal pot generar la sensació que la plataforma actua més com a mecanisme de control institucional que com a suport efectiu a la pràctica professional.

- RGC

La plataforma RGC (Renda Garantida de Ciutadania) és una eina específica per a la gestió i tramitació d'aquesta prestació social, destinada a garantir uns ingressos mínims a les persones i famílies en situació de vulnerabilitat. El seu ús està pràcticament concentrat en els serveis socials bàsics, on desenvolupen la seva tasca el 97,3% de les treballadores socials que l'utilitzen, un percentatge molt superior al 32% de pes real que aquest àmbit té en el conjunt de l'enquesta. Aquest desajust mostra clarament que l'RGC és una eina eminentment vinculada a la primera línia d'atenció i a l'abordatge de situacions de pobresa i exclusió.

En altres àmbits, la seva presència és gairebé testimonial: salut mental (1,4%) i infància i adolescència (1,4%). Aquest ús residual en sectors especialitzats es pot explicar pel fet que, en moltes ocasions, les professionals d'aquests àmbits han de coordinar-se amb els serveis socials bàsics per vehicular les sol·licituds i el seguiment de la prestació.

Pel que fa a l'experiència de les professionals, l'RGC és percebut com una plataforma amb un gran impacte en el dia a dia, atesa la centralitat que la prestació té en els processos d'atenció. Les treballadores socials assenyalen que, la gestió de l'RGC no té una dificultat tan elevada com altres plataformes, encara que mencionen la manca d'interoperabilitat per evitar la duplicació d'informació.

- JADE

La plataforma JADE és una eina de gestió vinculada a l'administració pública i el seu ús és exclusivament públic, ja que el 100% de les professionals enquestades que el fan servir treballen dins d'aquest sector. Aquesta característica el diferencia d'altres programes que tenen una presència compartida amb entitats del tercer sector o del sector privat, consolidant-lo com un instrument propi i específic de la gestió institucional.

La seva presència es concentra, sobretot, en els serveis socials bàsics, on desenvolupen la seva tasca el 75,4% de les treballadores que l'utilitzen, un percentatge molt superior al 32% de pes real que aquest àmbit té dins del conjunt de l'enquesta. Aquest resultat posa de manifest que JADE és una eina fonamental per al funcionament quotidià dels serveis d'atenció primària, que en reforça la centralitat en la gestió d'expedients i en la coordinació entre professionals.

Altres àmbits on també té presència són la dependència (14,0%), que supera clarament el 5,2% del seu pes real en el total de respostes i, en menor mesura, gent gran (5,3%), salut (1,8%) i infància i adolescència (1,8%). Aquestes dades mostren que es tracta d'una plataforma que es fa servir per gestionar col·lectius específics.

Pel que fa a la seva experiència d'ús, les professionals destaquen que JADE permet una centralització i sistematització dels expedients i en facilita el seguiment i la traçabilitat. Tanmateix, els grups de discussió assenyalen algunes limitacions tècniques, però, sobretot, es menciona la manca d'interoperabilitat amb altres plataformes com Hèstia o la calculadora PIA, aspecte que obliga sovint a repetir informació i genera sobrecàrrega burocràtica.

- ECAP

L'ECAP és una plataforma pública utilitzada exclusivament dins de l'administració pública, ja que el 100% de les treballadores socials enquestades que el fan servir treballen en aquest sector. Es tracta d'una eina clarament orientada a l'àmbit sanitari i sociosanitari i la seva distribució confirma aquesta especialització.

El 71,4% de les professionals que fan servir ECAP desenvolupen la seva tasca en salut, un percentatge molt superior al 12,3% de pes real que aquest àmbit representa dins del conjunt de l'enquesta. Això demostra que ECAP és una eina estructural per a la gestió sanitària i per a la integració del treball social dins dels serveis de salut. També és rellevant la seva presència en

gent gran (12,5%), que se situa clarament per sobre del 9,5% del seu pes real, i en salut mental (5,4%), àmbit que en l'enquesta general té un pes del 4,5%.

De manera més minoritària, ECAP és utilitzat en àmbits com dependència (1,8%), gènere i LGTBIQ+ (5,4%) i drogodependències i addiccions (1,8%). Aquestes dades mostren que, tot i la seva clara orientació sanitària, la plataforma és útil en sectors específics vinculats a la salut i a l'atenció integral de les persones.

Pel que fa a l'experiència d'ús, les treballadores socials assenyalen que ECAP és una eina potent pel que fa al registre clínic i la coordinació amb altres professionals de la salut, però alhora destaquen algunes limitacions. La principal és la seva escassa adaptació a les necessitats pròpies del treball social, ja que el disseny de la plataforma respon fonamentalment a criteris biomèdics i no sempre recull amb prou detall la dimensió social de les persones ateses. Això genera, en molts casos, la necessitat de complementar la informació en altres plataformes o eines.

- Calculadora SAD

La calculadora SAD és una plataforma pública utilitzada de manera exclusiva dins de l'administració pública, ja que el 100% de les treballadores socials que en fan ús desenvolupen la seva tasca en aquest sector. Es tracta d'una eina específicament vinculada a la gestió del servei d'atenció domiciliària (SAD), que permet valorar necessitats, calcular intensitats i gestionar recursos relacionats amb aquest servei essencial per a la promoció de l'autonomia personal.

L'ús de la calculadora SAD se centra fonamentalment en els serveis socials bàsics, que representen el 75,9% de les professionals que l'utilitzen, una xifra molt superior al 32% del pes real que aquest àmbit té dins del conjunt de l'enquesta. Aquesta sobrerrepresentació evidencia el caràcter estructural de la plataforma per al treball social bàsic i la seva rellevància en la gestió quotidiana dels serveis d'atenció domiciliària.

També hi té un paper destacat l'àmbit de la gent gran (11,1%), lleugerament superior al seu pes real dins de l'enquesta (9,5%), i la dependència (7,4%), que igualment se situa per sobre del seu pes global (5,2%). Aquestes dades confirmen que la calculadora SAD és una eina estretament vinculada a l'atenció de persones d'edat avançada i dependents, segments de població que concentren bona part de la demanda del SAD. En canvi, la seva presència és pràcticament testimonial en altres àmbits, com salut (1,9%), discapacitat (1,9%) i immigració (1,9%), on la plataforma té una utilitat més residual.

Pel que fa a la valoració professional, la Calculadora SAD és percebuda com un instrument pràctic i necessari per establir criteris objectius i homogenis en la valoració de l'atenció domiciliària. No obstant això, algunes treballadores socials destaquen que el sistema pot ser excessivament rígid i no sempre reflecteix la complexitat de les situacions personals i familiars.

- WSOCIAL

El WSOCIAL és una plataforma pública de nova implantació, encara en procés d'implementació generalitzada dins dels serveis socials, la qual cosa fa que moltes professionals encara no en disposin malgrat que, per l'àmbit on treballen, els hi correspondria utilitzar-lo. Aquesta situació reflecteix el moment de transició en què es troba el sistema de digitalització dels serveis socials: una fase en què conviuen plataformes consolidades, com Hèstia, amb eines més innovadores que busquen donar resposta a noves necessitats i millorar la coordinació i l'eficiència.

Segons les dades obtingudes, el 100% de les treballadores socials que fan servir WSOCIAL desenvolupen la seva tasca dins de l'administració pública, fet que evidencia la seva naturalesa institucional i el seu ús orientat a reforçar la gestió pública dels serveis socials. La seva presència és especialment destacada als serveis socials bàsics (78,7%), molt per sobre del 32% del pes real que aquest àmbit té dins de l'enquesta.

També té una incidència rellevant en l'àmbit de la salut (12,8%), on el seu ús s'emmarca en dinàmiques de coordinació sociosanitària. Els àmbits de gent gran (4,3%) i dependència (2,1%) mostren un ús més residual, encara que coherent amb la necessitat d'integrar informació i millorar la comunicació entre serveis vinculats a l'atenció a persones vulnerables.

El que diferencia WSOCIAL d'altres plataformes és el seu caràcter innovador i integrador. Com hem mencionat anteriorment en aquest estudi, aquesta eina permet gestionar expedients de manera centralitzada, compartir informació entre diferents serveis i professionals i, fins i tot, ofereix funcionalitats avançades com la signatura electrònica, la traçabilitat dels tràmits i la IA incorporada, que facilita la generació automatitzada d'informes i detecció de necessitats. A més, WSOCIAL incorpora criteris d'interoperabilitat amb altres plataformes de l'administració, cosa que pot reduir la duplicació de tasques i facilitar una atenció més eficient.

Tot i aquests avantatges, el procés d'adopció encara és desigual i genera dificultats per a les professionals. Algunes treballadores socials assenyalen que no disposen d'accés o que el seu servei encara no ha desplegat comple-

tament l'eina, la qual cosa genera desajustos i desigualtats territorials. També es detecten reticències individuals vinculades a la seva complexitat inicial i a l'ús d'una IA pròpia dins de la plataforma.

- SAP

El SAP és una plataforma digital utilitzada en diversos àmbits d'intervenció social i sociosanitària, caracteritzat pel seu ús equilibrat entre el sector públic i el privat. Segons les dades de l'enquesta, un 55,9% de les treballadores socials que fan servir SAP treballen a l'administració pública, mentre que la resta ho fan en entitats del tercer sector i empreses privades. Aquesta distribució demostra el caràcter mixt i transversal de l'eina, que permet la seva adaptació a contextos organitzatius molt diversos.

L'àmbit de la salut (54,3%) és on el SAP té una presència més rellevant, fet que reflecteix la seva implantació com a eina de suport a la gestió clínica i social dins dels serveis sanitaris i sociosanitaris. En segon lloc, destaca el seu ús en salut mental (22,9%), on facilita la coordinació entre equips multidisciplinaris i el seguiment dels plans d'intervenció. La seva presència en serveis socials bàsics (8,6%) és més limitada, però significativa pel que fa al seu potencial d'integració amb altres sistemes. També s'observa un ús minoritari en gent gran (2,9%), discapacitat (2,9%), drogodependències i addiccions (5,7%) i, fins i tot, en entorns empresarials (2,9%), cosa poc habitual en altres plataformes del treball social.

Allò que fa rellevant el SAP dins la pràctica del treball social és la seva capacitat per connectar informació de naturalesa diversa —social, administrativa i sociosanitària— en una mateixa plataforma. Aquesta integració facilita la coordinació entre professionals de diferents disciplines, cosa que permet una mirada més global sobre la situació de la persona o la família atesa i reforça la continuïtat de l'atenció. En aquest sentit, el SAP pot esdevenir un instrument de suport a la presa de decisions i contribuir a una intervenció més coherent, documentada i basada en dades.

Tot i això, el seu origen empresarial i clínic fa que, en alguns contextos, el seu ús presenti dificultats d'adaptació a la lògica relacional pròpia del treball social. Algunes professionals assenyalen que la seva estructura és massa rígida i no recull amb prou precisió els matisos qualitius del procés d'acompanyament, com ara els vincles, les emocions o les dinàmiques familiars. Aquest desajust posa de manifest la necessitat de repensar les plataformes des de la mirada del treball social, incorporant-hi llenguatges, categories i funcionalitats que reflecteixin millor la complexitat humana de la intervenció.

- SINI@

El SINI@ és una plataforma específica que es caracteritza pel seu ús equilibrat entre l'administració pública i el sector privat, fet que el distingeix d'altres eines molt més polaritzades. Segons les dades de l'enquesta, el 62,5% de les treballadores socials que fan servir SINI@ treballen a l'administració pública, mentre que la resta es reparteixen entre entitats del tercer sector i organitzacions privades. Aquesta distribució evidencia que es tracta d'una eina versàtil i adaptable a contextos diversos.

L'àmbit d'infància i adolescència és on SINI@ té un ús clarament predominant, amb un 47,8% de les professionals, molt per sobre del pes real d'aquest àmbit dins l'enquesta global (3,2%). Això mostra que la plataforma ha estat especialment dissenyada o adaptada per donar resposta a necessitats de protecció i seguiment de casos de menors. També té presència en serveis socials bàsics (37,5%), tot i que amb un pes inferior en la comparació amb altres àmbits. De forma més residual, també disposa de representació a educació (5,2%), justícia (4,2%), gent gran (1,2%) i, fins i tot, execució penal (4,2%), un camp poc habitual en altres plataformes.

La seva implantació en àmbits tan sensibles com infància, justícia o execució penal mostra que SINI@ és un instrument valorat per la seva capacitat de registrar, centralitzar i coordinar informació. Les professionals destaquen que permet un seguiment més detallat dels casos, especialment quan hi ha múltiples actors implicats (escoles, jutjats, serveis socials, entitats especialitzades), i que facilita la traçabilitat en processos on la protecció dels drets dels menors és fonamental.

No obstant això, també s'assenyalen reptes. Algunes treballadores socials consideren que la plataforma és exigent en termes burocràtics, ja que requereix un elevat volum de dades i registres que poden restar temps a la intervenció directa. Això es fa especialment evident en entitats petites amb menys recursos humans, on l'ús intensiu de SINI@ pot generar sobrecàrrega administrativa.

- JANO

La plataforma JANO és una eina de gestió utilitzada principalment dins l'administració pública, on es concentren el 85% de les treballadores socials que el fan servir. Tot i tenir una presència més reduïda en comparació amb altres plataformes, la seva implantació reflecteix una especialització clara en determinats àmbits d'intervenció vinculats a l'atenció primària i a la dependència.

Segons les dades recollides, el 75% de les professionals que fan servir JANO ho fan en serveis socials bàsics, cosa que l'ha consolidat com una eina rellevant per a la gestió d'expedients i la tramitació de prestacions en aquest nivell essencial del sistema. També apareix amb força en l'àmbit de la dependència (20%), fet que indica la seva funcionalitat en processos relacionats amb valoracions i seguiment de recursos específics. De manera més testimonial, es detecta la seva utilització en infància i adolescència (5%), àmbit en què sembla tenir un paper complementari i no estructural.

Pel que fa a la seva operativitat, les professionals destaquen que JANO facilita una organització homogènia de la informació i permet agilitzar la gestió de determinats procediments administratius. Tanmateix, la seva presència limitada i la manca d'interoperabilitat amb altres plataformes, fan que sovint es percebi com una eina de suport parcial, que no acaba de cobrir totes les necessitats de la pràctica diària.

- RESIPLUS

El RESIPLUS és una plataforma clarament vinculada al sector privat, on es concentra el 84,8% de les professionals que l'utilitzen, especialment en entitats dedicades a l'atenció residencial i a serveis per a persones en situació de dependència. Aquesta condició el diferencia d'altres plataformes més generalistes o d'ús majoritari a l'administració pública, situant-lo com una eina especialitzada que respon a les necessitats de gestió pròpies de centres i serveis privats.

Les dades de l'enquesta mostren que l'ús de RESIPLUS es concentra de manera molt significativa en l'àmbit de gent gran (76,5%), un percentatge molt superior al pes real d'aquest àmbit dins l'enquesta global (9,5%). Això indica que la plataforma s'ha consolidat com una eina de referència per a la gestió de residències i serveis vinculats a l'envelliment. També apareix, encara que de forma menys freqüent, en discapacitat (11,8%), dependència (5,9%) i salut (5,9%), sempre en contextos específics d'atenció institucional o concertada.

RESIPLUS destaca per les seves funcionalitats orientades a la gestió integral de centres: registre i seguiment d'expedients, planificació de cures, control de medicació, gestió de recursos humans i coordinació amb famílies i altres professionals. Aquesta orientació pràctica explica la seva implantació en entorns on la complexitat organitzativa i assistencial requereix eines que permetin optimitzar processos i garantir la traçabilitat de l'atenció.

Aquest és un exemple paradigmàtic de plataforma especialitzada en el sector privat, amb una interoperabilitat amb sistemes públics limitada o nul·la. Això

genera dificultats de coordinació quan les professionals han de treballar de manera conjunta amb serveis socials bàsics o amb l'administració pública, obligant a duplicar registres o a recórrer a eines alternatives.

- EKON

La plataforma EKON és una eina amb una clara orientació al sector privat, on es concentren el 83,3% de les treballadores socials que l'utilitzen, principalment en entitats vinculades a l'àmbit sanitari i sociosanitari. Aquesta realitat el situa com un recurs tecnològic que respon, sobretot, a necessitats de gestió i coordinació dins de centres privats o concertats, especialment aquells que treballen amb poblacions en situació de vulnerabilitat complexa.

Les dades de l'enquesta mostren que EKON es fa servir de manera destacada a l'àmbit de la salut mental (58,3%), un percentatge que contrasta fortament amb el pes real d'aquest àmbit dins l'estudi (7,4%). Aquest desequilibri evidencia que la plataforma ha esdevingut una eina de referència en entorns on la gestió clínica i social requereix una coordinació estreta. També hi apareixen altres àmbits, encara que amb menys pes, com salut (25,0%), serveis socials bàsics (8,3%) i gent gran (8,3%), en contextos vinculats a centres especialitzats o serveis concertats.

Les funcionalitats d'EKON se centren en la gestió integral d'expedients, amb una forta vinculació a la dimensió sanitària i clínica: registre de visites, planificació de tractaments, coordinació multidisciplinària i control de processos assistencials. Aquesta especificitat explica el seu èxit en àmbits com la salut mental, on la interconnexió entre informació clínica i social és fonamental per garantir una atenció integral.

- SIRIA

La plataforma SIRIA es configura com una eina amb una implantació molt vinculada al tercer sector social, on treballen el 70% de les professionals que el fan servir. Això el diferencia clarament d'altres plataformes més generalistes o propies de l'administració pública, ja que el seu ús s'ha estès, sobretot, en entitats que desenvolupen projectes d'acompanyament i inclusió per a col·lectius en situació de vulnerabilitat social.

Les dades de l'enquesta mostren que l'àmbit d'immigració concentra un 60% de l'ús d'aquesta plataforma, un percentatge que supera el pes real d'aquest àmbit dins de l'estudi (2,8%). Aquesta sobrerrepresentació evidencia que SIRIA és una eina especialment pensada per gestionar processos vinculats a la integració social de persones migrades, amb funcions que responen a la

complexitat administrativa i documental pròpia d'aquests itineraris. També hi apareixen altres àmbits específics, encara que en percentatges menors, com execució penal (10%), cooperació internacional (10%) i orientació socio-laboral (10%), que reflecteixen el seu potencial per ser utilitzat en projectes transversals i d'intervenció comunitària.

L'objectiu central de SIRIA és facilitar la gestió integral dels casos, amb especial èmfasi en el seguiment dels processos d'acollida, regularització i inclusió social. Les funcionalitats que ofereix permeten registrar i monitorar itineraris personals, coordinar recursos entre diferents actors (jurídics, socials i laborals) i generar informes que resulten útils per a la rendició de comptes i la justificació de projectes finançats. Aquesta orientació el converteix en una eina estratègica per a entitats que treballen en àmbits altament condicionats per la burocràcia i la necessitat de documentació precisa.

- AS400

La plataforma AS400 és una eina amb una presència més reduïda dins la mostra de l'enquesta, però que reflecteix un ús diversificat entre àmbits i sectors. Les dades indiquen que el 55,5% de les treballadores socials que el fan servir treballen a l'administració pública, mentre que la resta es reparteix en entitats del tercer sector i organitzacions privades. Això evidencia que es tracta d'una plataforma amb un ús relativament equilibrat entre el sector públic i el privat, fet poc habitual en el panorama d'eines digitals aplicades al treball social.

Pel que fa als àmbits d'intervenció, l'àmbit de gent gran concentra un 44,4% de l'ús, molt per sobre del seu pes real dins de l'enquesta (9,5%). Aquesta sobrerepresentació assenyala que l'AS400 és una plataforma orientada a l'atenció i la gestió de recursos vinculats a persones d'edat avançada. També destaca la seva presència per igual en discapacitat (22,2%) i dependència (22,2%), àmbits que sovint requereixen un control acurat dels expedients, de les prestacions i dels itineraris d'atenció. Finalment, apareix un ús minoritari en serveis socials bàsics (11,1%), la qual cosa mostra que, tot i ser funcional en aquest àmbit, no és l'eina de referència en la gestió generalista.

L'AS400 presenta una vocació més tecnicoadministrativa que no pas d'intervenció directa, essent percebut com un instrument de suport a la gestió de dades i processos. Tot i això, les professionals assenyalen que pot resultar menys intuïtiu que altres plataformes més recents, la qual cosa limita la seva expansió. Malgrat aquestes dificultats, el fet que es mantingui present en àmbits molt concrets posa de manifest la seva utilitat en entorns on la fiabilitat i l'estabilitat de la informació són prioritàries.

- SAAD

La plataforma SAAD (Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència) és una eina que, tot i tenir una presència reduïda a la mostra de l'enquesta, juga un paper destacat en àmbits vinculats a la gestió de la dependència i l'atenció social bàsica. Les dades mostren que el 85,7% de les treballadores socials que l'utilitzen treballen a l'administració pública, la qual cosa confirma la seva condició d'eina eminentment institucional i vinculada a la implementació de polítiques públiques.

Pel que fa als àmbits d'intervenció, destaca la seva utilització dins els serveis socials bàsics (35,7%), àmbit en què aquesta plataforma permet centralitzar informació, gestionar sol·licituds i coordinar prestacions. També sobresurt el seu ús en gent gran (21,4%) i en dependència (21,4%), col·lectius que estan estretament vinculats a les finalitats del sistema i que requereixen una gestió acurada de recursos i expedients. En un grau més baix, apareix en salut (14,3%) i exclusió social i pobresa (7,1%), fet que indica la seva flexibilitat per adaptar-se a contextos diversos.

Tot i ser una eina fonamental per a la gestió de la dependència, les professionals assenyalen que la seva interfície poc intuïtiva i la càrrega burocràtica associada poden dificultar la seva operativitat quotidiana. Sovint, la introducció de dades es percep com un procés llarg i mecànic, que resta temps a la intervenció directa. No obstant això, també es reconeix que el SAAD és clau per assegurar traçabilitat, homogeneïtat i transparència en els procediments, especialment en relació amb el reconeixement i la valoració de situacions de dependència.

5.2.2 EL TELETREBALL I LA REORGANITZACIÓ DE LA PRÀCTICA PROFESSIONAL

La irrupció del teletreball en el treball social és una de les transformacions més significatives que ha experimentat la professió en les darreres dècades. Si bé abans de la pandèmia de la COVID-19 el treball a distància era pràcticament inexistent en el sector social, la necessitat de mantenir l'atenció a la ciutadania durant els períodes de confinament va forçar una adaptació ràpida i profunda dels equips. Aquesta transició, inicialment concebuda com una mesura temporal, ha acabat consolidant-se parcialment en molts àmbits, configurant una nova manera de treballar que combina la presencialitat amb la mediació digital (López Peláez et al., 2020).

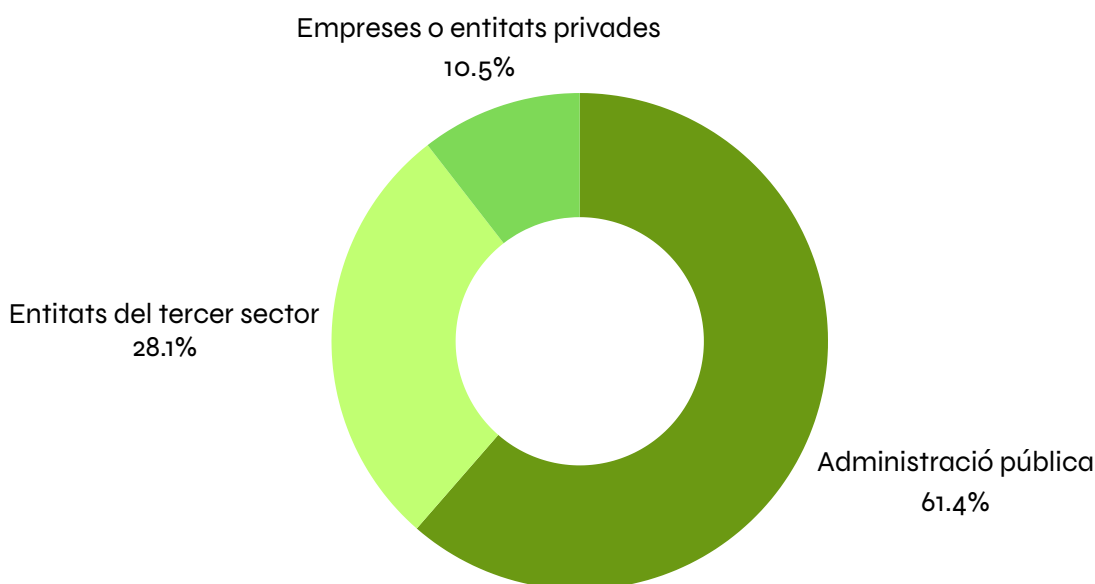
Aquesta hibridació no representa únicament un canvi logístic o tecnològic, sinó una autèntica reconfiguració de la pràctica professional i de la cultura

organitzativa dels serveis socials. Les professionals han hagut d'incorporar noves rutines, establir límits entre l'espai personal i el laboral, i redefinir la seva manera d'estar disponibles per a les persones usuàries i per als equips. El despatx físic, que havia estat durant dècades un espai simbòlic de confiança, de contenció i de relació, es trasllada ara parcialment a la pantalla o al domicili particular de la professional, amb les implicacions que això comporta en termes de confidencialitat, identitat professional i qualitat del vincle (Dominelli, 2021).

Les dades recollides en aquest estudi mostren que només el 12,3% de les treballadores socials participants en l'enquesta realitzen la seva feina de manera híbrida, combinant la presencialitat amb el teletreball. Aquest percentatge és relativament baix si es compara amb altres professions. Dins d'aquest grup, el 61,4% treballa a l'administració pública, seguit d'un 28,1% en entitats del tercer sector i un 10,5% en empreses o entitats privades. Aquesta distribució confirma que el teletreball es dona principalment en contextos institucionals amb major capacitat tecnològica i infraestructural, però també en organitzacions petites que han sabut adaptar-se amb agilitat.

Aquestes dades coincideixen amb les dades aportades per la part contractant (administració pública, empresa privada i tercer sector), on es pot observar el baix percentatge d'opció de feina híbrida, coincidint en percentatges gairebé idèntics amb els obtinguts per les treballadores socials.

A continuació afegim una figura gràfica per il·lustrar aquesta realitat professional:



Gràfic 7. Distribució del teletreball per contractació

Els resultats també posen de manifest una bretxa de gènere. Tot i que les dones representen la major part del col·lectiu professional, només l'11,08% de les dones enquestades afirmen treballar en format híbrid, davant del 22,5% dels homes. Això significa que, proporcionalment, els homes tenen el doble de presència en modalitats flexibles. Aquesta diferència, principalment, està relacionada amb factors estructurals, com la concentració d'homes en àmbits o càrrecs de coordinació o amb rols socials de gènere que continuen associant la dona en les funcions de cura i d'atenció directa (Giuzio, & Cancela, 2021).

El teletreball ha generat un conjunt d'oportunitats i limitacions que afecten tant el benestar de les professionals com la qualitat de l'atenció. Entre els principals avantatges, destaca la possibilitat de conciliació entre la vida personal i laboral, especialment valorada en una professió altament feminitzada i amb alts nivells d'estrès emocional. Treballar parcialment des de casa permet reduir temps de desplaçament, adaptar horaris i millorar la concentració en tasques administratives o de registre, que requereixen menys interacció directa. En paraules d'una de les participants dels grups de discussió, "teletreballar em permet posar-me al dia amb els registres i informes, donat que durant el dia a dia a la feina, no tinc temps per a fer-ho".

Tanmateix, els riscos són igualment evidents. El sentiment d'aïllament professional és una de les principals conseqüències del teletreball en el treball social. En una professió basada en la interacció i la reflexió compartida, la solitud digital pot accentuar la sensació de desgast i desconexió del sentit de la feina (Banks et al., 2020). A més, la desaparició de límits clars entre espai personal i laboral, amb correus, trucades i missatges fora d'horari, genera el que s'ha anomenat "tecnofatiga" o "fatiga digital", ja mencionada anteriorment en aquest estudi.

Pel que fa a la distribució per àmbits, les professionals de serveis socials bàsics representen el 40,4% de les professionals que treballen de manera híbrida, seguits de l'àmbit de la dependència (8,8%), la infància i adolescència (10,5%) i la discapacitat (7%). Tot i que es tracta de percentatges modestos, mostren que fins i tot en àmbits tradicionalment presencials com la intervenció social bàsica o l'atenció a famílies, el teletreball s'està introduint com a eina complementària. Les experiències recollides indiquen que s'utilitza principalment per a la redacció d'informes, la gestió administrativa i la coordinació amb altres serveis, mentre que les entrevistes i visites continuen sent preferentment presencials.

El factor tecnològic és un element determinant. La possibilitat de teletreballar depèn directament de la disponibilitat d'eines adequades: ordinadors portàtils, connexions segures, accés remot les plataformes institucionals i, cada vegada més, dispositius mòbils corporatius. Molts equips disposen ja d'un telèfon mòbil assignat per comunicar-se amb les persones usuàries, sovint mitjançant WhatsApp o altres aplicacions de missatgeria instantània.

Un altre aspecte clau és la desigualtat entre àmbits i sectors. Hem observat que el teletreball és més habitual en entorns de gestió, coordinació o programes especialitzats, mentre que en àmbits com l'exclusió social, la violència masclista o la intervenció comunitària és pràcticament inviable. Aquesta desigualtat pot acabar generant una nova bretxa dins de la professió: aquelles professionals amb més accés a recursos tecnològics i flexibilitat gaudeixen de millors condicions laborals i menys desgast, mentre que les que treballen en contextos d'atenció directa continuen exposades a una càrrega emocional i física més elevada (Baines et al., 2022).

En termes organitzatius, el teletreball requereix una nova cultura de la confiança. A diferència del model tradicional basat en el control horari i la presència física, el treball a distància demana avaluar resultats i objectius, confiant en l'autonomia i la responsabilitat de les professionals. Aquest canvi no és menor: implica redefinir els mecanismes d'avaluació, fomentar la comunicació horitzontal i garantir que la flexibilitat no es tradueixi en precarització. En aquest sentit, és essencial que les institucions estableixin protocols clars sobre l'ús del teletreball, la disponibilitat, la seguretat de les dades i els límits de la jornada (IFSW, 2021).

Finalment, el teletreball s'ha d'entendre no com una moda ni com una conseqüència circumstancial, sinó com una expressió més del procés de digitalització del treball social. La possibilitat de combinar presencialitat i mediació digital pot contribuir a un model més sostenible i adaptat a les necessitats actuals, sempre que es faci amb criteris d'equitat, benestar professional i qualitat en l'atenció. Per aconseguir-ho, cal invertir en formació tecnològica, dotar els equips de recursos adequats i, sobretot, mantenir una reflexió ètica constant sobre els límits i potencialitats d'aquest nou escenari.

Com assenyala López Peláez (2023), "el treball social del futur no serà digital o presencial, sinó híbrid, flexible i crític amb les seves pròpies eines". Aquesta afirmació resumeix el repte actual: aprofitar el potencial del teletreball per millorar la qualitat de vida de les professionals i la proximitat amb la ciutadania, sense perdre l'essència relacional i humanitzadora que defineix la professió.

5.3. La relació amb les persones usuàries en entorns digitals

La tecnologia transforma tots els àmbits que ens rodegen a la nostra vida personal i professional. En la pràctica del treball social, la digitalització està transformant de manera profunda i irreversible, no només els aspectes organitzatius i de gestió, sinó també la naturalesa de la relació entre les professionals i les persones usuàries. Si tradicionalment el vincle s'ha definit per la proximitat física, la interacció directa i l'establiment d'una relació de confiança construïda a través de la comunicació cara a cara, avui aquesta experiència queda mediatitzada per pantalles, dispositius i plataformes digitals que introdueixen noves dinàmiques i desafiaments. El canvi és qualitatiu: no es tracta només de substituir els espais presencials per canals telemàtics, sinó d'assumir que el marc relacional es reconfigura, amb implicacions emocionals, ètiques i professionals que afecten tant la intervenció com la vivència de les persones implicades.

Un primer element clau és la transformació de les modalitats comunicatives. La relació ja no és exclusivament presencial sinó que pot esdevenir síncrona (com en el cas de videotrucades o trucades telefòniques) o asíncrona (correus electrònics, missatgeria instantània o plataformes de tramitació). Aquesta multiplicitat de canals permet flexibilitat i augmenta l'accessibilitat, especialment per a persones que viuen en zones allunyades o que tenen dificultats de mobilitat. Tanmateix, la diversitat modal té efectes directes en la qualitat de la relació: mentre la comunicació síncrona conserva part dels matisos emocionals, la interacció asíncrona pot afavorir l'autonomia, però també generar incertesa i desconexió. Investigacions recents en psicoteràpia online mostren que l'empatia pot ser percebuda a través de pantalles, però que la transmissió de suport emocional requereix tècniques específiques, com la validació explícita, la paràfrasi i la confirmació de comprensió, per compensar la pèrdua de senyals no verbals (Lopez et al., 2021; Cook & Zschomler, 2020).

Volem subratllar que la major part de l'atenció a la ciutadania continua produint-se en espais presencials i cara a cara. La proximitat física, l'escolta activa i la possibilitat de compartir un mateix entorn continuen sent els pilars de la intervenció social en la majoria dels serveis. Les dades obtingudes per les tècniques de recollida d'informació realitzades ens indiquen que, tant en l'àmbit públic com en el privat, les trobades presencials encara són la modalitat predominant en l'acompanyament professional, especialment en casos d'alta complexitat emocional o que requereixen una lectura detallada del

llenguatge corporal i del context familiar o comunitari. No obstant això, el que s'observa és un increment progressiu en l'ús de canals digitals complementaris, com ara les videotrucades o la missatgeria instantània, que cada vegada es perceben menys com una solució d'emergència (com va passar durant la pandèmia) i més com una opció normalitzada i útil per a determinats perfils d'usuàries.

Per un altre costat, la temporalitat de la relació i el vincle també es veuen alterats. La disponibilitat tecnològica crea l'expectativa d'una resposta immediata i això introdueix noves pressions tant per a la persona usuària, que pot sentir-se desatesa si no rep un retorn ràpid, com per a la professional, que veu difuminats els límits entre la jornada laboral i el temps personal. Aquesta sensació d'"estar sempre accessible" genera fatiga i esgotament emocional, fenomen descrit com a *digital compassion fatigue* (Byrne, 2024). Per evitar-ho, és necessari establir protocols clars sobre horaris de resposta, canals per a emergències i expectatives realistes, de manera que el vincle no es construeixi sobre una falsa idea de disponibilitat permanent, sinó sobre la confiança i la claredat.

Un altre aspecte fonamental és la permanència i la traçabilitat de la informació. La digitalització converteix gran part de la interacció en un registre que pot ser consultat per tercers i arxivat durant anys. Això té potencials avantatges en termes de transparència i coordinació, però també pot modificar la manera com es comuniquen tant les professionals com les persones usuàries. Les persones poden autocensurar-se per por a deixar constància de detalls íntims, mentre que les professionals poden veure's temptades a simplificar o a evitar certes anotacions. Aquesta tensió entre registre i espontaneïtat, que ja havia estat analitzada en contextos de documentació tradicional, es veu multiplicada en entorns digitals, on el caràcter de "document permanent" de les interaccions pot afectar la confiança mútua (Pink et al., 2020).

L'impacte emocional d'aquesta transformació és ambivalent. D'una banda, moltes persones usuàries perceben la mediació digital com una barrera: l'absència de contacte físic, la dificultat per establir silencis compartits o la manca de proximitat poden generar sensació de fredor i distància. Això és especialment crític en casos on es treballa amb vivències traumàtiques o amb persones que necessiten un acompanyament emocional intensiu. D'altra banda, per a determinats col·lectius, la distància digital pot oferir un entorn més segur: joves que se senten més còmodes escrivint que parlant, persones que pateixen estigma i troben en la pantalla un espai de menor exposició

o usuaris amb ansietat social que poden gestionar millor les interaccions mediades. La digitalització, per tant, no és universalment negativa ni positiva, sinó que obre un ventall de possibilitats que cal avaluar cas per cas, posant sempre al centre les necessitats de la persona atesa (Chan & Holosko, 2016).

Per a les treballadores socials, aquest escenari comporta reptes professionals inèdits. La pràctica digital requereix desenvolupar noves competències: interpretar emocions a través del llenguatge escrit, gestionar silencis i retards en videotrucades, fer ús conscient del llenguatge per evitar malentesos i garantir que l'empatia es transmeti amb claredat. Es tracta d'habilitats que encara no estan prou incorporades en els currículums universitaris ni en les formacions professionals, i que demanen un esforç d'actualització constant (Goldkind & Wolf, 2015). A més, la combinació de tasques tècniques (registrar, carregar documents, signar electrònicament) amb tasques de cura (escoltar, contenir, acompanyar) incrementa la càrrega cognitiva i pot contribuir a la sensació de saturació i de desconnexió del sentit profund de la feina.

Un altre element que no es pot obviar és la reconfiguració del poder i de l'autonomia. Les plataformes digitals faciliten que la persona usuària pugui descarregar resolucions, consultar expedients o signar documents, la qual cosa incrementa la seva capacitat de gestió i la transparència. Tanmateix, aquesta autonomia és desigual: mentre que per a persones amb competències digitals és un pas cap a l'empoderament, per a d'altres, pot esdevenir una nova font d'exclusió. En aquest punt, el rol de la treballadora social com a mediadora digital esdevé fonamental: no només ha de garantir l'accés i la comprensió, sinó també vetllar perquè la digitalització no traslladi la responsabilitat institucional a persones que no tenen els recursos per assumir-la (Parrott & Madoc-Jones, 2008).

També cal considerar la dimensió comunitària de la relació digital. Sovint, especialment en entorns rurals o amb persones d'edat avançada, la interacció digital no és directa sinó mediada per tercers: familiars, entitats locals o professionals comunitaris que actuen com a ponts. Aquesta mediació pot reforçar el suport, però alhora planteja dilemes sobre la confidencialitat, el consentiment i la preservació de la veu pròpia de la persona usuària. La presència d'intermediaris exigeix protocols clars de gestió de la informació i de respecte a l'autonomia.

Les conseqüències emocionals de tot plegat són significatives. Per a les persones usuàries, la manca de contacte físic pot traduir-se en sentiments d'aïllament i desconnexió, però també en oportunitats de revelar-se en un

entorn percebut com menys amenaçador. Per a les professionals, l'empatia mediada digitalment requereix un esforç superior que pot derivar en fatiga i en risc de *burnout*. Alguns estudis han constatat que les videotrucades prolongades poden generar el que s'anomena *Zoom fatigue*, com a resultat de la necessitat d'estar constantment atenta als senyals reduïts de la comunicació no verbal i a la manca dels microdescansos que ofereix la interacció presencial (Nadler, 2020). Aquesta realitat fa imprescindible desenvolupar estratègies de supervisió, autocura i delimitació de rols, perquè el benestar professional és inseparable de la qualitat de la intervenció.

Com hem mencionat durant tot l'estudi, la digitalització introdueix una paradoxa: allò que hauria de facilitar l'accessibilitat i la proximitat pot, si no es gestiona adequadament, generar noves formes d'exclusió i desigualtat. Tanmateix, també ofereix oportunitats inèdites per repensar el treball social des d'una perspectiva més inclusiva i adaptada a la diversitat de necessitats. La clau és entendre la tecnologia no com un fi en si mateixa, sinó com un instrument al servei de la relació. Això implica desenvolupar protocols de consentiment informat específic per a l'atenció digital, establir contractes relacionals clars amb les persones usuàries, invertir en formació en competències digitals relacionals i mantenir canals presencials per a aquells casos en què la mediació tecnològica no sigui adequada. També significa assumir que la cura i el vincle poden expressar-se en entorns digitals, si es treballa amb intenció, sensibilitat i reflexivitat.

A més, també cal tenir en compte que la transformació digital no només altera les modalitats de comunicació entre professionals i persones usuàries, sinó que incideix de manera més àmplia en les experiències quotidianes d'aquestes darreres i en la manera com es relacionen amb l'entorn institucional i comunitari.

Un primer aspecte fonamental és el canvi en l'accés i la circulació de la informació. Les persones usuàries arriben cada vegada més sovint a la trobada amb la treballadora social havent consultat prèviament fonts digitals. Blogs especialitzats, fòrums, vídeos a YouTube, grups de suport a xarxes socials o, fins i tot, pàgines institucionals esdevenen canals on es construeixen expectatives i coneixements previs. Aquesta situació té una doble cara. D'una banda, empodera la ciutadania, ja que disposa de més informació i pot participar amb major autonomia en el procés de presa de decisions. De l'altra, introdueix el risc d'una informació fragmentada, esbiaixada o directament errònia, que genera confusió i pot alimentar falses expectatives. En aquest sentit, la tasca de la professional ja no és només d'acompanyament i orientació, sinó

també de mediació crítica: ajudar a discriminar la qualitat de la informació, contextualitzar-la i posar-la en diàleg amb els recursos reals disponibles.

En paral·lel, la digitalització ha obert la porta a noves formes d'autogestió per part de les persones usuàries. Plataformes com la Carpeta Ciutadana, el SEPE electrònic o La Meva Salut permeten consultar expedients, descarregar documents o sol·licitar prestacions sense necessitat de desplaçar-se. Aquest procés incrementa la transparència i fomenta l'autonomia, però també trasllada una part de la responsabilitat administrativa cap a les persones, que sovint han d'assumir tasques tècniques per a les quals no sempre estan preparades.

A aquesta complexitat s'hi afegeix el fenomen de la sobrecàrrega digital. Moltes persones usuàries han d'enfrontar-se a un excés de notificacions, cites electròniques, contrasenyes i tràmits en línia que poden resultar difícils de gestionar. Aquest "soroll digital" té conseqüències emocionals que les treballadores socials perceben directament en la seva pràctica: l'angoixa, la frustració i la sensació de fracàs de no poder completar un tràmit administratiu passen a formar part de les problemàtiques que arriben en el dia a dia.

Un altre aspecte a considerar és la percepció de privacitat i seguretat. Moltes persones usuàries manifesten reticències a l'hora de compartir informació delicada en entorns digitals. La por a deixar rastre, a ser monitorades o a perdre el control sobre les dades condiona la comunicació. Les professionals ens mencionen que aquest fet és especialment rellevant en casos de violència masclista, salut mental o addiccions, on la confidencialitat és clau per establir un vincle de confiança. En aquests contextos, la mediació digital pot ser percebuda com una amenaça i limitar l'obertura de les persones, reduint l'eficàcia de la intervenció. Les treballadores socials han de gestionar aquesta tensió amb protocols clars de protecció de dades i amb una comunicació transparent que permeti a les persones usuàries entendre quins riscos i garanties hi ha en l'ús d'aquestes eines.

La incidència dels entorns digitals sobre les persones usuàries no es limita, doncs, a la relació amb les professionals, sinó que afecta globalment la manera com viuen els processos socials, administratius i comunitaris. Les expectatives de resposta immediata, la sensació d'angoixa davant la sobrecàrrega digital, les noves oportunitats de suport comunitari o les pors sobre la seguretat de les dades formen part del conjunt de factors que condionen la vida quotidiana i que, per tant, han d'estar presents en l'anàlisi del treball social contemporani.

6. EXPERIÈNCIES I BONES PRÀCTIQUES

Després d'analitzar els impactes, reptes i transformacions derivades de la digitalització en el treball social, resulta imprescindible observar com aquestes dinàmiques prenen forma en la pràctica quotidiana. Més enllà de les dificultats o limitacions identificades, la incorporació progressiva de la tecnologia ha generat espais d'innovació, d'aprenentatge col·lectiu i d'adaptació creativa per part de les professionals i de les institucions. Aquest apartat vol posar en relleu aquelles experiències que mostren que la digitalització, quan és pensada des d'una perspectiva ètica i participativa, pot reforçar la dimensió humana de la professió.

En aquest sentit, el concepte de *bones pràctiques* adquireix un nou significat en el context digital. No es tracta únicament d'experiències tècnicament eficients o innovadores, sinó de processos que aconsegueixen integrar la tecnologia al servei de la persona i de la comunitat, a la vegada que mantenen els principis de proximitat, justícia social i empoderament. Una bona pràctica en aquest àmbit és aquella que combina la innovació tecnològica amb la sensibilitat social i garanteix que cap persona quedi exclosa pel fet de no disposar d'accés o competències digitals.

La literatura especialitzada (Goldkind, 2021) subratlla que la innovació social digital no rau únicament en l'ús d'eines noves, sinó en la capacitat de repensar les metodologies de treball i la relació professional des d'una mirada col·laborativa i centrada en la persona (Chan & Holosko, 2016). En aquest sentit, moltes experiències recollides en aquest estudi mostren com les treballadores socials han après a adaptar-se amb creativitat a les noves condicions, ho han fet desenvolupant estratègies d'acompanyament mixt (presencial i virtual), creant canals de comunicació més accessibles i incorporant eines digitals que milloren la coordinació entre serveis i la participació de les persones usuàries.

El valor d'aquestes experiències rau, per tant, en la seva eficàcia tècnica i en la seva capacitat d'harmonitzar innovació i proximitat. Les treballadores socials transformen les eines digitals en instruments de cura, d'acompanyament i d'accés, i tradueixen el llenguatge tecnològic en relacions humanes significatives. Com sosté López Peláez (2020), la clau de la innovació social

digital no és la tecnologia emprada, sinó la manera com s'integra dins del projecte ètic i relacional del treball social.

Aquest apartat recull diverses iniciatives i experiències que il·lustren la pluralitat d'enfocaments amb què el treball social a Catalunya afronta la digitalització. D'una banda, s'analitzaran projectes innovadors impulsats per institucions públiques, entitats del tercer sector i col·lectius professionals que utilitzen la tecnologia com a palanca per millorar l'atenció, la gestió o la inclusió social. De l'altra, s'analitzaran les adaptacions i respostes de les professionals, que des de la seva pràctica diària han anat configurant noves formes d'intervenció, sovint des de la creativitat, l'autonomia i el compromís ètic.

L'objectiu no és elaborar un catàleg exhaustiu de projectes, sinó identificar aquells elements que poden considerar-se bones pràctiques transferibles: models d'organització, metodologies d'acompanyament, eines tecnològiques o estratègies de gestió que contribueixen a enfortir la professió en un entorn digital. Entendre com s'han desenvolupat aquestes experiències i quins resultats han obtingut és essencial per orientar polítiques públiques, programes formatius i futurs desenvolupaments tecnològics que responguin a les necessitats reals de la ciutadania i de les professionals.

6.1. Projectes innovadors amb ús de tecnologia en treball social

Com hem anat analitzant al llarg de l'estudi, la tecnologia s'ha consolidat com un element estructural en la professió del treball social. En el context actual, ens trobem una passa més endavant, on la innovació tecnològica en treball social s'ha convertit en un camp emergent que redefineix la naturalesa mateixa de la intervenció social. No es tracta, únicament, d'incorporar eines digitals per optimitzar processos administratius o facilitar la comunicació, sinó d'explorar noves formes d'atenció, prevenció i empoderament que amplii les possibilitats d'acció de les professionals i millorin el benestar de les persones ateses. La innovació, en aquest sentit, implica un canvi qualitatiu: transformar la tecnologia en una aliada per construir respostes més personalitzades, eficients i sostenibles, mantenint alhora els valors fonamentals que caracteritzen la professió.

L'experiència d'altres disciplines professionals, ens demostra que la digitalització, quan s'integra amb criteris ètics i humans, té la capacitat de transformar la naturalesa mateixa de la professió. En el cas del treball social, aquesta evolució pot significar passar d'un model predominantment reactiu,

a un model proactiu, predictiu i col·laboratiu, en què les eines digitals permetin anticipar necessitats, personalitzar l'atenció i reforçar la participació comunitària.

Els projectes tecnològics innovadors en treball social emergeixen sovint de la necessitat de donar resposta a realitats complexes i canviants, com l'envelliment de la població, la soledat no desitjada, la precarietat residencial o la gestió de dades socials en temps real. Aquests projectes introdueixen noves eines, a la vegada que replantegen les metodologies d'intervenció i els models de relació entre professionals, institucions i ciutadania. La innovació, per tant, no resideix únicament en la tecnologia utilitzada, sinó en la seva capacitat per generar canvis sistèmics.

En aquest marc, la innovació tecnològica requereix una mirada crítica i reflexiva, que garanteixi que l'avenç digital no substitueixi la dimensió relacional de la professió, sinó que la reforci.

En aquesta línia de pensament, analitzarem alguns exemples d'experiències de projectes innovadors, que estan transformant en diferents escales la intervenció professional de les treballadores socials a Catalunya:

Projecte NIDUS exclusió social

El projecte NIDUS d'iSocial representa una innovació molt significativa en el treball social digitalitzat a Catalunya, orientada específicament a persones en situació de sensellarisme i alta vulnerabilitat social. El que distingeix NIDUS no és simplement l'ús de tecnologia, sinó la seva concepció com a instrument per resoldre problemes pràctics molt concrets (la pèrdua de documentació, la desconexió administrativa i la manca d'eines de comunicació segures), i fer-ho d'una manera inclusiva, accessible, amb seguretat i amb suport a l'autonomia de les persones ateses.

Aquest projecte agrupa una sèrie d'eines digitals: una "caixa forta digital" per conservar documents al núvol, una aplicació accessible des de mòbil i ordinador, un sistema de missatgeria xat entre les persones sense llar i les professionals socials, un mapa de serveis i recursos, notificacions, botó d'alarma i versions offline, multilingües i amb llenguatge fàcil, entre altres.

El col·lectiu al qual s'adreça són les persones sense llar o amb una alta vulnerabilitat social. Es parteix d'una constatació clau: més del 80% de les persones sense llar a Catalunya disposen de telèfon mòbil (Isocial, 2023), però molts d'ells viuen situacions de pèrdua, robatori o deteriorament de documentació vital. Aquest fet genera exclusions administratives, estats d'ansie-

tat, inseguretat i obstacles per accedir a serveis de salut, habitatge, suport social, etc. NIDUS busca empoderar aquestes persones, millorar la seva situació material i digital, reduir-los la càrrega burocràtica i facilitar-los l'accés als drets.

El procés de desenvolupament de NIDUS s'ha caracteritzat per un enfocament col·laboratiu i centrat en la realitat professional, un element clau que explica la seva rellevància com a exemple d'innovació en treball social. El seu punt fort radica en el disseny previ del projecte: s'ha construït a partir de l'experiència directa de les treballadores socials i de les persones en situació de sensellarisme, mitjançant tallers participatius, entrevistes i proves pilot. Aquesta metodologia ha permès que les funcionalitats del sistema responguin a necessitats reals d'intervenció i no a supòsits externs.

La implicació d'entitats com ABD, Grup ATRA, Support-Girona o la Fundació Sant Pere Claver, així com d'ajuntaments com els de les ciutats de Barcelona, Girona i el Prat de Llobregat, ha garantit una perspectiva territorial i comunitària diversa, essencial per comprendre la complexitat del sensellarisme a Catalunya (Fundació iSocial, 2023). Més enllà de l'impacte tècnic, aquest procés participatiu exemplifica un model de treball interdisciplinari i de co-creació entre tecnologia i treball social, que reforça el paper de la professional com a medidora entre el disseny tecnològic i la realitat humana de les persones ateses.

Una característica que ressalta és el disseny amb criteris de seguretat i usabilitat: s'ha previst que la plataforma sigui accessible tant des de dispositius mòbils com des d'ordinador, versions offline i multilingüisme amb llenguatge fàcil, i que no depengui del número de telèfon o del compte de correu per garantir privacitat i evitar l'exclusió per aquests factors. La caixa forta digital permet preservar documents encara que la persona perdi o canviï de dispositiu mòbil, un detall que mostra sensibilitat respecte a la realitat del col·lectiu, que sovint no té estabilitat en recursos materials.

Les implicacions per a la ciutadania són tangibles. En primer lloc, redueix el temps i l'energia que moltes persones sense llar dediquen a recuperar o substituir documentació perduda o robada, amb tot el que això implica per accedir a serveis socials, sanitaris o habitatge. Això es tradueix en minorar barreres d'exclusió administrativa i, per tant, en millorar els drets efectius. També possibilita una millor coordinació entre entitats i serveis socials, donat que les professionals disposen d'accés a una informació consolidada i segura, i poden oferir un seguiment més coherent. Finalment, contribueix a l'autonomia de les persones usuàries: tenir la documentació i els canals de

comunicació disponibles significa tenir més opcions, més control sobre la mateixa situació.

Per a la treballadora social, NIDUS implica una transformació professional: exigeix competències digitals, però també implica habilitats de mediació, confidencialitat, ètica de dades, sensibilitat per dissenyar intervencions centrades en l'experiència de les persones usuàries, inclusió digital i diagnòstic de vulnerabilitats digitals. També introdueix canvis en l'organització del treball: les professionals han de coordinar-se amb tecnòlegs, dissenyadors, equips de projectes d'innovació, gestionar la implementació, fer avaluacions pilot i ajustar segons la retroalimentació real.

Els reptes no manquen: garantir recursos per mantenir el servei (actualitzacions, suport tècnic), evitar que l'ús de l'eina substitueixi el contacte humà essencial, assegurar que el consentiment i la privacitat estiguin constantment protegits i fer que l'eina arribi a qui no pot fer servir dispositius digitals (incloent-hi persones sense mòbil, amb baixa alfabetització digital, etc.). Igualment, cal assegurar que l'eina no es converteixi en un element reductiu, sinó que s'integri amb les dinàmiques de servei social presencial quan això sigui necessari.

NIDUS és una de les experiències més rellevants d'innovació digital en el treball social a Catalunya perquè aborda un problema social molt concret (exclusió, pèrdua de documentació, barreres d'accés) amb una solució tecnològica robusta, participativa i adaptada, i que té una projecció de replicabilitat i d'impacte important tant per a les persones ateses com per a les treballadores socials.

Predictive telecare i All-in-one sensor: exemples de teleassistència amb IA i IoT

A Catalunya, els nous models de teleassistència predictiva i els sistemes basats en intel·ligència artificial (IA) i internet de les coses (IoT) estan transformant profundament la manera com s'entén la intervenció social, especialment en l'atenció a persones d'edat avançada, dependents o amb xarxes de suport fràgils. Aquestes tecnologies, cada vegada més presents en els serveis públics i en el tercer sector, no només modernitzen la gestió de la cura, sinó que redefeixen el rol de la treballadora social, que passa de ser una professional reactiva (centrada en la resposta a la demanda) a una figura proactiva, capaç d'anticipar situacions de risc i actuar abans que es produeixi una crisi.

Els projectes més recents de teleassistència predictiva implementats a Catalunya, com el Servei Local de Teleassistència de la Diputació de Barcelona o els pilots desenvolupats per Creu Roja Catalunya en col·laboració amb Mobile World Capital Barcelona, combinen dispositius de sensors ambientals amb sistemes d'aprenentatge automàtic capaços de detectar canvis subtils en els hàbits diaris de les persones usuàries. Els sensors recullen informació sobre moviments, temperatura, ús d'electrodomèstics o sons ambientals, i els algoritmes interpreten aquestes dades per identificar possibles indicadors de risc: una pèrdua d'activitat sobtada, un augment del temps passat al llit o la manca de preparació d'àpats poden ser signes d'aïllament o deteriorament. Quan es detecta una anomalia, el sistema genera una alerta que arriba al centre d'atenció, on una treballadora social valora la situació i decideix la resposta més adequada.

El que converteix aquest model en una veritable innovació social és que situa la tecnologia al servei de la relació d'ajuda. Ja no es tracta només d'una eina per optimitzar la gestió o reduir costos, sinó d'un recurs que amplia la capacitat d'observació i de detecció precoç de vulnerabilitats. Això transforma el paper de la treballadora social en diversos aspectes. En primer lloc, requereix noves competències digitals i analítiques, amb l'objectiu d'interpretar dades quantitatives, entendre patrons de comportament digital i traduir-los en decisions humanes amb sentit social. En segon lloc, genera un nou tipus de relació professional, més distribuïda i contínua, on la intervenció ja no depèn només de trobades presencials, sinó d'un flux constant d'informació i comunicació entre persona i professional.

Aquesta evolució comporta una nova dimensió ètica de la pràctica social. La presència constant de sensors a les llars implica dilemes sobre privacitat, consentiment i autonomia personal. Les treballadores socials ocupen rols de mediadores digitals, garants del bon ús de la tecnologia i de la protecció de dades. Aquestes noves tasques han d'anar en concordança amb les declaracions de l'International Federation of Social Workers (2023), on es menciona que el compromís ètic del treball social davant la digitalització consisteix a assegurar que les tecnologies "siguin eines d'inclusió i no de vigilància".

Un exemple paradigmàtic és el projecte All-in-one sensor, desenvolupat a través de col·laboracions públiques i privades, que integra en un únic dispositiu múltiples sensors ambientals i un algoritme d'aprenentatge automàtic capaç de detectar patrons de risc de manera personalitzada. El sistema automatitza part de les tasques de registre i seguiment, que permet a les

treballadores socials centrar més temps en la intervenció qualitativa i menys en la gestió burocràtica.

Tanmateix, aquest nou escenari comporta riscos. L'excés de confiança en els sistemes automatitzats pot derivar en una desresponsabilització professional, especialment si els algoritmes no són transparents o reproduïxen biaïsos socials (Eubanks, 2018). Per això, és fonamental que les treballadores socials, a més d'utilitzar aquestes eines, n'entenguin el funcionament i puguin qüestionar-lo críticament, per garantir que les decisions es mantinguin centrades en la persona i no en la dada. En aquest sentit, diverses entitats ja han començat a dissenyar protocols d'ús ètic de la IA en serveis socials, posant l'accent en la supervisió humana i la transparència dels criteris dels algoritmes.

A llarg termini, la introducció d'aquests sistemes pot contribuir a construir models de treball social més sostenibles i preventius, basats en la detecció primerenca de necessitats i en l'optimització dels recursos. La tecnologia, quan s'integra correctament, no substitueix la presència professional, sinó que la fa més eficient i relacionalment significativa. Les dades no són un fi, sinó un mitjà per arribar abans i millor a aquelles persones que més ho necessiten.

El “model Barnahus” i el seu desplegament a Catalunya

El model Barnahus, d'origen islandès, s'ha consolidat a Catalunya com una de les iniciatives més innovadores i transformadores del treball social contemporani. Inspirat en el concepte de “*casa dels infants*”, Barnahus integra en un mateix espai tots els serveis implicats en l'atenció a menors víctimes de violència sexual: atenció mèdica, psicològica, social, policial i judicial. L'objectiu és evitar la revictimització del menor, garantint que només hagi d'explicar els fets una sola vegada, en un entorn segur i acollidor, i davant de professionals especialitzats que treballen de manera coordinada. Aquesta fórmula suposa una ruptura amb el model fragmentat tradicional, en què les víctimes havien de desplaçar-se entre serveis i repetir el relat davant de múltiples interlocutors.

Una de les principals innovacions tecnològiques del model català és la incorporació de la sala immersiva, un espai pioner que utilitza tecnologia audiovisual per recrear entorns segurs i adaptats a cada infant. Aquesta sala, desenvolupada per la Fundació Taulí en col·laboració amb la Fundació Barnahus Catalunya, projecta imatges, colors i sons que ajuden a reduir l'angoixa, facilitar la comunicació i crear una experiència més empàtica durant

les entrevistes i declaracions judicials. La tecnologia immersiva permet que l'infant pugui escollir l'escenari on se sent més còmode (una platja, un bosc, un espai amb llums suaus o sons tranquils), fent que l'entrevista deixi de ser un procés hostil per convertir-se en un espai de confiança i contenció emocional.

Aquest ús de la realitat immersiva no és només una qüestió d'entorn, sinó una transformació en el model d'intervenció. L'espai digitalitzat esdevé un instrument terapèutic i comunicatiu que permet adaptar la intervenció a les necessitats individuals de cada menor, especialment en casos de trauma complex o dificultats d'expressió verbal. Les treballadores socials, juntament amb psicòlogues i professionals forenses, utilitzen la tecnologia com a eina de mediació, empatia i seguretat emocional, establint una nova manera d'entendre el vincle professional en contextos de vulnerabilitat extrema.

La infraestructura tecnològica i organitzativa de Barnahus contribueix directament a millorar la qualitat de la intervenció: les declaracions poden gravar-se en espais adaptats per ser proves preconstituïdes si s'escau, i això, combinat amb el suport psicològic immediat, evita que el menor hagi d'anar a diferents espais d'atenció en els moments més vulnerables. Aquesta part tecnològica (enregistrament de declaracions, sistemes adequats d'espai físic que recordin una llar i processos de derivació digitalitzats entre serveis) ajuden a disminuir la revictimització, fer que les persones víctimitzades se sentin menys desplaçades i menys sotmeses a tràmits burocràtics que poden generar retrauma.

L'any 2024, amb la xarxa ja operativa de 13 centres (en 12 ciutats, i un centre pilot instal·lat prèviament a Tarragona), es van atendre al voltant de 2.897 nens i adolescents víctimes d'agressions sexuals. Aquesta xifra suposa un augment del 150% en la taxa de detecció de casos respecte de les xifres anteriors: de 6,6 casos per cada 10.000 infants en anys amb menys cobertura, fins a 16,5 casos amb la xarxa Barnahus plenament desplegada (Colell, 2025).

Aquest model també té un impacte sobre les expectatives de la ciutadania: quan es parla de Barnahus, s'envia un missatge institucional que aquestes formes de violència no queden invisibles, que hi ha serveis especialitzats preparats per atendre-les i que no es pateix en silenci. Això pot tenir efecte dissuasiu, de sensibilització social i, fins i tot, fomentar que més casos arribin a comunicar-se, ja sigui a comissaria, hospital, escola, etc., perquè tant famílies i com menors confien que hi haurà un recorregut proper, humà i menys traumàtic.

D'altra banda, la intensificació del model Barnahus planteja reptes logístics, professionals i ètics per al treball social. La infraestructura territorial encara no és homogènia: algunes Barnahus han obert recentment i encara no tenen coberta tota la població infantil en certs territoris rurals, la qual cosa pot generar desigualtats d'accés. També cal assegurar que les treballadores socials tinguin temps, recursos i suport emocional per a aquesta tasca intensa, perquè el treball amb trauma i abús pot generar un cost emocional rellevant. Així mateix, el model requereix protocols sòlids de protecció de dades, documentació legal, formació específica i supervisió especial, perquè els registres gravats, les declaracions i la privadesa del menor siguin gestionats amb màxima seguretat i respecte.

Blue Button i interoperabilitat: integració salut-social

El Blue Button no és una aplicació pròpiament dita, sinó una funcionalitat d'accés a dades personals de salut, creada originalment als Estats Units l'any 2010 dins del sistema públic de salut (Veterans Health Administration). El nom prové literalment del botó blau ("Blue Button") que apareixia a la pantalla del portal de salut per descarregar la teva història clínica en un fitxer estàndard.

L'objectiu inicial era molt simple, però revolucionari per al moment: donar a la ciutadania el control directe sobre les seves dades de salut, que poguessin descarregar, portar a un altre centre o compartir amb altres professionals.

Aquest model es va exportar a diversos països, com a estàndard de portabilitat i interoperabilitat. A Catalunya, la Fundació TIC Salut i Social ha adoptat aquest concepte dins del seu programa Dades de salut per compartir – Blue Button, integrat dins del portal La Meva Salut.

En l'actualitat, aquesta plataforma representa un pas decisiu per reforçar la integració entre salut i serveis socials, especialment des del vessant de la interoperabilitat, ja que permet que la ciutadania descarregui un resum estructurat de la seva història clínica a través de La Meva Salut i incrementa la portabilitat i el control sobre les dades de salut personals.

Per al treball social això significa diverses oportunitats i implicacions molt concretes. Primerament, disposar d'un resum clínic accessible i interoperable, facilita que la treballadora social pugui conèixer antecedents de salut (diagnòstics, medicacions, proves passades) sense haver de dependre exclusivament del testimoni de la persona usuària o dels missatges de derivació. Això pot millorar l'eficàcia de la intervenció, reduir-ne els errors, les duplicacions i els retards en decisions que depenen d'aquests antecedents.

També permet treballs més preventius: la professional social pot detectar situacions de risc (com pobresa energètica, discapacitat o condicions mèdiques cròniques) amb major anticipació i capacitat preventiva de recursos, abans que les conseqüències augmentin.

Un altre aspecte clau és la utilitat del Blue Button en contextos de transició entre serveis i territoris. En cas de mobilitat geogràfica, trasllats de residència, atenció per diferents proveïdors (salut, socials, sanitaris i no sanitaris), la disponibilitat d'un resum interoperable facilita que l'atenció sigui continuada i coherent. Això redueix la fragmentació de la informació (el que sovint impedeix la coordinació efectiva) i ofereix una base tècnica perquè les professionals socials puguin treballar de manera més integrada amb l'àmbit sanitari.

Malgrat aquestes oportunitats, hi ha reptes que no es poden obviar. El principal repte és el que hem vist amb diferents eines, el de la confidencialitat i la protecció de dades: des del treball social habitualment tracta amb persones vulnerables, amb dades delicades i, per tant, cal assegurar que l'usuari ha donat consentiment informat específic per compartir dades, que sap què es comparteix i amb qui. També cal assegurar que les dades clínico-sanitàries que s'integren són enteses en un context social.

Un segon repte té a veure amb la capacitat tecnològica i formativa: perquè Blue Button funcioni com a pont entre salut i serveis socials, les treballadores socials han de disposar d'accés a la plataforma i també de formació sobre les normes d'interoperabilitat, sobre qüestions ètiques com la seguretat, l'ús responsable i la mitja automàtica.

També cal que les institucions defineixin protocols clars sobre quan i com la informació clínica pot ser utilitzada en intervencions socials, qui hi té accés, qui valida la informació, i com es manté la traçabilitat. Sense això, hi ha risc que la tecnologia no s'aprofiti plenament o, pitjor, que creixi la desigualtat: persones que no tenen accés digital, que no dominen els mitjans o que viuen en zones amb poca infraestructura poden quedar enrere.

Projecte Rehab-Lab

El projecte Rehab-Lab, impulsat per la Fundació iSocial i entitats com Ampans, representa una innovació significativa entre tecnologia i intervenció social. Basat en l'ús de la impressió 3D per crear ajuts tècnics personalitzats, el programa redefineix la manera com s'aborden les necessitats d'autonomia i accessibilitat de les persones amb discapacitat o dependència (Fundació iSocial, 2023). L'element transformador no és únicament tecnològic, sinó meto-

dològic i relacional: el procés es construeix des de la cocreació de l'element funcional, entre la persona usuària, la professional social i els perfils tècnics (com enginyers o terapeutes ocupacionals), posant la persona al centre com a agent actiu del seu propi procés de rehabilitació i adaptació.

Per a la treballadora social, aquesta innovació té múltiples implicacions. En primer lloc, suposa ampliar el seu rol tradicional d'acompanyament cap a un paper d'articuladora tecnològica, és a dir, la figura que tradueix necessitats socials i quotidianes en solucions tècniques viables. Ja no es tracta només d'identificar una necessitat o tramitar un ajut econòmic, sinó de participar en la definició tècnica d'una resposta concreta, sovint personalitzada i immediata, que millora la qualitat de vida de la persona atesa. Això implica desenvolupar competències digitals i tecnològiques noves, com comprendre els principis bàsics de la impressió 3D, els materials utilitzats o les implicacions ètiques d'un disseny a mida.

A més, Rehab-Lab reforça una dimensió clau, la dignitat i participació de la persona usuària. En involucrar-la en el disseny del seu propi ajut, la treballadora social passa de ser intermediària a ser facilitadora d'empoderament, ajudant la persona a expressar les seves necessitats, prendre decisions informades i participar en la solució. Aquest procés canvia la dinàmica tradicional d'atenció, que sol situar la professional com a proveïdora, per una relació horitzontal on la tecnologia és un mitjà per fomentar l'autonomia i la corresponsabilitat.

També comporta un impacte organitzatiu i interprofessional. La presència d'aquest tipus de laboratoris requereix nous espais de treball interdisciplinari, on la treballadora social col·labora amb perfils d'enginyeria, disseny i rehabilitació. Aquesta col·laboració trenca les fronteres clàssiques entre disciplines i impulsa una manera de treballar més integrada, basada en la innovació i la cocreació.

Des d'una perspectiva ètica, Rehab-Lab planteja nous reptes: com garantir la seguretat dels productes impresos, evitar desigualtats d'accés a la tecnologia i assegurar que les persones amb menys competències digitals no quedin excloses del procés. Aquí, el paper de la treballadora social és essencial com a mediadora d'equitat digital, assegurant que la innovació tecnològica no esdevingui una nova forma d'exclusió.

6.2. Del registre a la legitimitat professional en l'era digital

La digitalització no s'ha limitat a introduir eines noves, sinó que ha transformat el marc on es defineix què és treballar bé, què és saber i què és servir a la ciutadania. No es tracta d'haver après a fer videotrucades o omplir plataformes, sinó d'haver d'habitar un sistema que tradueix la realitat social en dades, registres i indicadors. En aquest nou escenari, les treballadores socials no només s'adapten, també interpreten, qüestionen i reequilibren el sentit del seu paper professional.

La digitalització, tal com l'han viscuda moltes professionals, no és una eina neutra. És una infraestructura de poder que estableix què és mesurable, què és visible i què queda fora del relat institucional (Mol, 2008). Quan el valor de la intervenció s'associa a la traçabilitat o a la rapidesa de resposta, es redefeixen les regles del joc: la "bona pràctica", en certa manera, deixa d'estar lligada a la qualitat del vincle o al procés d'acompanyament i passa a estar associada a la capacitat de complir amb els estàndards digitals. Això genera una nova forma de tensió: entre el saber relacional propi del treball social i el saber tecnocràtic que imposen els sistemes digitals.

Aquesta tensió no és només funcional, sinó epistemològica. Les treballadores socials són coneixedores de realitats complexes que difícilment poden ser capturades en una casella o un registre. La seva tasca implica una lectura situada, contextual, sensible a matisos que, en certes ocasions, escapen al llenguatge de les plataformes. Així, la digitalització transforma la manera de treballar, a la vegada que legitima el coneixement professional: les eines digitals tendeixen a privilegiar el que és quantitatiu, repetible i immediat, mentre que el treball social es fonamenta en el que és qualitatiu, singular i relacional (Banks et al., 2020).

Malgrat aquesta asimetria, moltes professionals no s'hi resignen. Desenvolupen estratègies subtils de resistència quotidiana: omplir registres de manera crítica, prioritzar el relat narratiu a la simple casella, deixar constància del que no és mesurable. En aquests gestos hi ha una forma de cura, un recordatori que darrere de cada dada hi ha una història i una persona. L'adaptació, en aquest sentit, no és submissió, sinó una manera de mantenir viva l'ètica del treball social dins d'un sistema que tendeix a deshumanitzar-lo (Dominelli, 2021).

Les professionals també assenyalen que la digitalització ha alterat la jerarquia dels sabers dins dels equips. Allà on abans la competència clau era la

capacitat d'escoltar o de teixir vincles, ara guanya pes la competència digital. Aquest canvi genera noves dinàmiques de poder i també noves formes de dependència: moltes treballadores socials expressen que la seva autonomia s'ha reduït davant d'un entorn cada vegada més condicionat per les directrius tecnològiques.

Tanmateix, la lectura col·lectiva no és pessimista. El que emergeix és una consciència, cada vegada més clara, que la digitalització no pot ser només un procés tècnic, sinó també ètic i polític. Les treballadores socials reclamen formar part de les decisions sobre com s'implementen les eines, quines dades es recullen i amb quin propòsit. En aquest posicionament hi ha una reivindicació de sobirania professional: la defensa del dret a decidir com es representa la realitat social i quin valor es dona a allò que no es pot reduir a un número.

En última instància, les respostes de les professionals mostren que l'adaptació a la digitalització és també una forma d'intervenció. Mantenir el sentit crític i trobar espais per a la mirada humana enmig de la lògica de la dada són actes que, lluny de ser meres adaptacions, constitueixen una nova manera de fer treball social. Una pràctica híbrida, conscient i reflexiva, capaç de moure's entre el llenguatge de la tecnologia i el de la cura.

7. CONCLUSIONS

L'estudi que hem realitzat ofereix una radiografia de la manera com la digitalització ha impactat en el treball social, situant-se com un punt de reflexió crítica i com una oportunitat per reconèixer el valor de les professionals en un context en constant transformació. Les conclusions que es desprenen no només tenen a veure amb les eines i processos digitals que utilitzen les treballadores socials, sinó també amb la reconfiguració de les relacions amb les persones usuàries, la redefinició del temps i de l'espai laboral, i la necessitat de repensar la formació i les aliances professionals.

Un dels elements més significatius que emergeix de l'estudi és la redefinició del marc professional en l'era digital. La digitalització ha introduït plataformes i ha modificat la manera com es concep què és treballar bé, què significa saber i com se serveix a la ciutadania. Les professionals no es limiten a aprendre eines, sinó que habiten un sistema que tradueix la realitat social en dades, registres i indicadors. La literatura mencionada durant l'estudi, ens indica que les treballadores socials conviuen amb la necessitat d'equilibrar la fidelitat als principis de la professió i les exigències dels sistemes digitals.

Alhora, l'estudi evidencia que la digitalització és percebuda com una oportunitat i no només com una font de tensió. Les professionals reconeixen que les eines digitals han millorat la coordinació, la traçabilitat i la capacitat de resposta, especialment en serveis on l'atenció presencial és més limitada, com les zones rurals o en programes comunitaris. Al mateix temps, emergeix una consciència crítica sobre els riscos de dispersió i fatiga, així com sobre la difuminació de les fronteres entre temps laboral i temps personal, especialment entre les dones, que continuen assumint la major part de les cures familiars.

Un aspecte clau que l'estudi ha permès identificar és la bretxa digital ciutadana, un fenomen que condiciona la pràctica professional. Les professionals continuen ajudant persones a fer tràmits en línia, però la digitalització ha creat desigualtats d'accés que les professionals no poden resoldre.

L'impacte de la digitalització sobre la relació amb les persones usuàries és, per tant, matisat. Les videotrucades i les plataformes de missatgeria instantània s'han convertit en canals útils, però no substitueixen el contacte presencial. El valor de la proximitat emocional i de l'escolta activa continua sent central. Les treballadores socials desenvolupen estratègies de resistència i

adaptació que permeten mantenir la qualitat de l'acompanyament, preservant la mirada humana dins d'un entorn tecnificat.

La formació i actualització en competències digitals emergeix com una necessitat estructural. Tot i que moltes professionals obtenen els coneixements tecnològics amb la mateixa pràctica professional, l'estudi ha constatat que més del 50% de les participants no han rebut formació específica vinculada a la seva pràctica i que l'han hagut de desenvolupar de manera autònoma. Això limita la seva autonomia i la seva presència en espais de decisió tecnològica. Les propostes de futur subratllen la importància d'invertir en plans de formació continuada que integrin aspectes tècnics, però també aspectes ètics, crítics i metodològics, i ajudin les professionals a utilitzar la tecnologia de manera conscient, responsable i transformadora. Aquesta formació hauria de començar a la universitat i continuar en els serveis, amb un enfocament professionalitzador que connecti teoria i pràctica.

Pel que fa a les bones pràctiques i projectes innovadors, l'anàlisi ha posat de manifest que quan les professionals incorporen tecnologia de manera crítica i reflexiva, s'optimitzen processos, es genera coneixement situat i es preserva la qualitat del vincle amb les persones usuàries. La digitalització no és un fi en si mateixa, sinó un instrument per reforçar la intervenció social. L'experiència acumulada ha evidenciat, per exemple, que la introducció les plataformes específiques permet un seguiment més precís de processos i casos, però només si es fa servir com a complement de la mirada relacional i no com a substitut.

Un fil conductor que travessa tot l'estudi és la tensió entre eficiència i cura, entre la necessitat de complir amb els requisits dels sistemes digitals i la voluntat de mantenir relacions humanes i significatives. Aquesta tensió, però, no es viu només com un obstacle, sinó com un motor d'innovació: les professionals aprenen a adaptar-se, a buscar equilibri i a reconèixer les seves pròpies competències en contextos canviants. La "sororitat digital", és a dir, el suport mutu dins dels equips per aprendre a utilitzar eines digitals, emergeix com una estratègia clau d'adaptació i creixement professional.

D'altra banda, l'estudi subratlla desigualtats estructurals i territorials, especialment a la Catalunya buidada. L'accés a internet de qualitat, la formació contínua i els recursos tecnològics són més limitats en zones rurals, fet que amplifica la necessitat d'estratègies específiques per garantir que la digitalització no exclogui ningú. La combinació de bretxa digital ciutadana i desigualtat en recursos professionals obliga a pensar en solucions integrals

i contextualitzades, que incloguin formació, infraestructures i suport a les persones usuàries.

La tecnologia ofereix nous canals, eines i estratègies, però l'element central continua sent la persona, la seva dignitat i els vincles que es construeixen en el procés d'acompanyament. Les professionals han demostrat capacitat d'aprenentatge, autonomia i iniciativa, i han convertit els reptes tecnològics en espais de reflexió i innovació, reforçant així la identitat i el valor de la professió en l'era digital.

Les conclusions d'aquest estudi subratllen que el treball social i la digitalització no són oposats, sinó components d'un mateix procés de transformació. La treballadora social ha de ser protagonista per assegurar que la transformació digital no es converteixi en un canvi de paradigma tecnocràtic, sinó en un canvi democràtic.

7.1. Principals aportacions de l'estudi

Aquest estudi aporta una mirada necessària i actualitzada sobre la relació entre la digitalització i el treball social a Catalunya. Més enllà de descriure un fenomen tecnològic, el document evidencia l'impacte directe que aquesta transformació té sobre la pràctica professional, les condicions laborals i, sobretot, sobre la manera com les treballadores socials exerceixen la seva tasca en un context en constant canvi; reconèixer-ne les dificultats, valorar-ne els esforços i obrir noves vies per repensar el treball social en l'era digital.

Una de les aportacions més rellevants és la identificació clara de la manca de formació i actualització en competències digitals dins del col·lectiu. Les dades obtingudes mostren que exclusivament el 47,6% de les professionals han rebut formació específica orientada a l'ús d'eines digitals durant el seu exercici professional i que, moltes altres han pres la iniciativa acadèmica per voluntat pròpia. Aquesta situació no només genera desigualtats en la manera com s'afronta la digitalització, sinó que també evidencia una manca d'estratègia global per part de les administracions i entitats a l'hora d'integrar la tecnologia com una eina al servei de la intervenció social.

Aquest dèficit formatiu es relaciona directament amb un altre element destacat: la limitació d'accés a recursos bàsics per desenvolupar la tasca professional. El 55% de les professionals enquestades declaren disposar de recursos, però amb mancances, com equips informàtics obsolets, connexions

deficients o sistemes de gestió lents i poc intuïtius, fet que repercuteix en la seva eficàcia i en el temps dedicat a tasques administratives. La tecnologia, lluny de facilitar la feina, pot convertir-se així en un obstacle afegit, sobretot, quan no es disposa dels mitjans materials necessaris o quan el suport tècnic és insuficient.

Un altre dels resultats més significatius és la gran quantitat d'hores que les treballadores socials destinen a tasques de registre i documentació. La digitalització dels processos administratius ha multiplicat el volum d'informació que cal introduir i actualitzar, sovint en múltiples plataformes que no estan connectades entre si. Més de la meitat de les enquestades (53,5%) reconeixen que dediquen entre el 60% i el 100% del seu temps laboral a tasques digitals. El treball social, una professió històricament centrada en la relació i la proximitat, es veu cada cop més condicionat per la necessitat de respondre a exigències de caràcter tècnic i burocràtic.

També emergeix amb força la qüestió de la manca d'opció de teletreball. Tot i que la pandèmia de la COVID-19 va demostrar que és possible mantenir una part de l'activitat professional de manera telemàtica, la majoria d'organitzacions no han consolidat aquesta modalitat com una opció estable. Únicament el 12,3% de les treballadores socials enquestades realitzen la seva feina de manera híbrida, la resta ho fa sempre en format presencial. Aquesta dada ens indica la manca d'alternatives per desenvolupar teletreball a la professió i una tendència a la presencialitat, sigui per volum de feina o per desconfiança de les entitats.

En el cas de la Catalunya buidada, les dades posen de manifest reptes addicionals. Les dificultats d'accés a la connexió i als serveis digitals afecten tant les professionals com la ciutadania amb qui treballen. La manca d'infraestructura tecnològica en alguns territoris dificulta la tasca diària, a la vegada que agreuja la desigualtat en l'accés als serveis socials. Aquesta situació mostra que la digitalització no pot ser entesa únicament com una millora d'eficiència, sinó com un procés que pot ampliar o reduir bretxes socials segons com s'apliqui.

L'estudi també evidencia que, malgrat totes aquestes limitacions, les treballadores socials han demostrat una gran capacitat d'adaptació, creativitat i compromís. Han après a fer servir nous recursos tecnològics, han trobat maneres de mantenir el vincle amb les persones usuàries en entorns virtuals i han sabut integrar la tecnologia com un instrument de suport, encara que sovint sense els recursos ni la formació adequats. Aquest esforç invi-

sible, que moltes vegades queda fora dels informes oficials, és una de les aportacions més valuoses que emergeixen de l'anàlisi.

En l'àmbit global, l'estudi permet quantificar i donar visibilitat a un conjunt de realitats que, fins ara, s'havien abordat des de la intuïció o l'experiència anecdòtica. Les dades obtingudes ofereixen una base empírica per reivindicar la necessitat d'una estratègia digital pròpia dins del treball social, dissenyada des de la perspectiva de la professió i no només des de la gestió administrativa.

Finalment, l'estudi contribueix a obrir un debat sobre el futur de la professió: com garantir que la tecnologia reforci, i no dilueixi, la dimensió humana del treball social? Com assegurar que la digitalització sigui una eina al servei de la justícia social i no un factor de desigualtat? Aquestes preguntes no busquen tancar el debat, sinó tot el contrari, apunten a posar sobre la taula la necessitat d'una reflexió col·lectiva i d'una acció coordinada per part de tots els actors implicats.

7.2. Reptes pendents

El procés de digitalització del treball social s'entreu com una oportunitat per continuar enfortint la professió i situar-la en sintonia amb els reptes del nostre temps. Més que un camí per resoldre dificultats, la incorporació de la tecnologia pot convertir-se en un espai de creixement, innovació i reafirmació dels valors essencials del treball social. Des d'aquesta mirada, els reptes que s'identifiquen no són tant limitacions com fites a assolir, passos necessaris per avançar cap a una pràctica més cohesionada, equitativa i sostenible.

Un dels principals horitzons és consolidar la formació digital de les treballadores socials com una competència bàsica del desenvolupament professional. El domini de les eines tecnològiques no només permet optimitzar tasques, sinó també explorar noves formes d'intervenció i comunicació amb la ciutadania. Apostar per una formació que combini coneixements tècnics i reflexió ètica és clau per garantir una tecnologia al servei de les persones i no a l'inrevés.

De la mateixa manera, cal assegurar l'accés universal als recursos tecnològics que permetin a totes les professionals desenvolupar la seva tasca amb qualitat i eficiència. Tant si treballen al sector públic com al privat, o en entorns urbans o rurals, totes han de disposar d'eines adequades i actualitzades. Aquesta equitat en l'accés millora la pràctica professional, contribueix

a reduir desigualtats territorials i reforça la cohesió del sistema de serveis socials arreu del territori.

El teletreball es perfila també com una oportunitat per repensar les dinàmiques laborals i avançar cap a models més flexibles i conciliadors. Sense perdre de vista les necessitats de cada àmbit, la incorporació d'aquesta modalitat pot ajudar a millorar el benestar de les professionals i la qualitat de la seva intervenció. Promoure un teletreball responsable i equitatiu, amb garanties tècniques i organitzatives és un objectiu de futur que s'ha de seguir explorant.

Finalment, reduir la bretxa digital continua essent una meta compartida per la societat i per la professió. El treball social, per la seva naturalesa transformadora, té un paper fonamental en aquest àmbit: pot contribuir al fet que la digitalització no exclogui, sinó que obri noves portes a la participació, la comunicació i l'autonomia de les persones. La tecnologia ha de ser una eina d'inclusió i empoderament, sempre que es gestioni des d'una mirada social, crítica i humanitzadora.

7.3. Línies de recerca futura

L'estudi obre la porta a múltiples línies de recerca que poden contribuir a continuar aprofundint en la relació entre treball social i tecnologia. Més enllà de les dades recollides, els resultats conviden a continuar explorant com la digitalització transforma la professió, els seus valors i les seves pràctiques.

Una primera línia d'interès es troba en l'impacte de la tecnologia en la relació d'ajuda i l'atenció a les persones usuàries. Cal seguir analitzant com les eines digitals modifiquen la proximitat, la comunicació i la confiança.

També mereix especial atenció l'efecte de la sobrecàrrega tecnològica en les professionals, tant pel que fa a la gestió del temps com a la càrrega emocional i administrativa derivada de l'ús constant de plataformes. Aquesta línia pot ajudar a entendre millor l'impacte de la digitalització en el benestar de les treballadores socials i en la qualitat de la seva tasca.

Una altra via rellevant és l'anàlisi de com la tecnologia està transformant els diferents àmbits professionals del treball social. Des de la salut fins a l'educació, l'habitatge o la justícia, cada context presenta dinàmiques i reptes específics que mereixen ser estudiats amb profunditat per identificar bones pràctiques i riscos emergents.

Resulta igualment pertinent impulsar recerques sobre les competències digitals pròpies del treball social i els models de formació més adequats per desenvolupar-les. Investigar com es poden integrar aquestes competències en la formació universitària i en la formació contínua pot ser clau per preparar futures generacions de professionals.

Altres línies de recerca possibles podrien incloure:

- L'eficiència i l'ètica dels sistemes de registre i gestió de dades en serveis socials.
- L'ús de la intel·ligència artificial i dels algorismes en la presa de decisions socials i la seva implicació ètica.
- La bretxa digital com a nou factor d'exclusió.
- Les noves formes de participació ciutadana i d'acció comunitària a través d'espais i plataformes digitals.

7.4. Una mirada positiva cap a la transformació digital del treball social

La transformació digital del treball social representa un canvi profund, tant en les eines i els procediments, com en la manera que la professió es pensa a si mateixa i es relaciona amb la societat. Lluny de ser un procés merament tecnològic, aquest moment històric ofereix l'oportunitat d'obrir nous camins per repensar el sentit de la intervenció social, la proximitat, la gestió del coneixement i la participació ciutadana. El repte ja no és simplement adaptar-se als canvis, sinó formar-ne part activa, des d'una mirada professional crítica, compromesa i innovadora.

El treball social, per la seva naturalesa, sempre ha estat vinculat al canvi i a la transformació social. En aquest nou context digital, aquesta vocació de transformació troba un nou escenari on expressar-se: la tecnologia pot ser una eina per democratitzar l'accés als serveis, per visibilitzar necessitats emergents i per fer més eficient la gestió dels recursos. Però, sobretot, pot servir per ampliar els espais de diàleg, de cooperació i de participació entre professionals, administracions i ciutadania, amb l'objectiu d'obrir noves vies per adaptar la intervenció social als reptes del segle XXI. L'ús conscient de la tecnologia pot ajudar a fer el treball social més transparent, més proper i més capaç d'arribar on abans no arribava.

Aquesta mirada positiva no ignora les dificultats existents, sinó que reconeix que els canvis més significatius neixen sovint de moments d'incertesa. Les professionals del treball social han demostrat, especialment en els darrers anys, una enorme capacitat d'adaptació davant situacions imprevistes, com les crisis socials o sanitàries, que van accelerar l'ús de mitjans digitals. Aquella experiència va deixar una empremta clara: la digitalització no substitueix el vincle humà, sinó que pot reforçar-lo, si es posa al servei de la comunicació i la cura.

El futur del treball social digital implica reivindicar el paper actiu de les professionals en la construcció d'un model tecnològic més just, inclusiu i ètic. No es tracta només d'aprendre a fer servir noves plataformes, sinó de participar en la seva definició, d'aportar la mirada social a l'hora de dissenyar sistemes d'atenció, d'avaluació o de gestió. En aquest sentit, el treball social pot aportar valors fonamentals al debat tecnològic contemporani: la importància del vincle, la necessitat de garantir l'accessibilitat universal, la defensa dels drets digitals i la dimensió comunitària de la innovació.

La mirada positiva cap a la digitalització també implica reconèixer el potencial transformador que ja es manifesta a molts territoris i serveis. Projectes d'innovació social, iniciatives de participació ciutadana digital, xarxes professionals en línia o plataformes col·laboratives mostren que el treball social pot utilitzar la tecnologia per reforçar el teixit comunitari i donar veu a col·lectius tradicionalment invisibilitzats. La digitalització, quan es posa al servei de la inclusió i la justícia social amplia la capacitat d'intervenció i la d'incidència.

El futur no està escrit, però el camí comença amb el reconeixement del paper actiu de les treballadores socials en aquesta transformació. Si la tecnologia és avui un element central de la vida quotidiana, el treball social té el deure i la possibilitat, de garantir que aquest progrés no exclogui ningú. Amb aquesta mirada, el procés de digitalització deixa de ser una adaptació imposada i es converteix en una construcció compartida, una nova etapa on la professió pot créixer, repensar-se i continuar fent allò que sempre ha fet millor: posar les persones al centre.

8. PROPOSTES DE FUTUR

Les transformacions descrites al llarg d'aquest estudi posen de manifest que el treball social es troba en un moment de cruïlla. D'una banda, la professió ha demostrat una gran capacitat d'adaptació davant dels canvis socials, institucionals i tecnològics; de l'altra, aquesta adaptació ha evidenciat els límits d'un sistema que sovint redueix la seva tasca a la gestió de recursos i al compliment d'indicadors. Les propostes que s'exposen a continuació no parteixen, per tant, d'una lògica reparadora, sinó d'una voluntat de repensar el futur de la professió des d'una posició activa, crítica i col·lectiva.

El propòsit no és només identificar millores tècniques o organitzatives, sinó obrir un debat sobre què vol dir fer treball social avui i quina mena de presència volem tenir en la societat que ve. Les propostes que segueixen es basen en tres eixos que travessen tot l'estudi: la necessitat de reconeixement professional en la transformació digital, la importància de cuidar les professionals i la urgència d'actualitzar les estructures formatives, institucionals i digitals per tal que estiguin al servei dels valors de la professió, i no a l'inrevés.

Aquest apartat, per tant, no busca tancar el debat, sinó traçar línies de futur possibles. Més que receptes, les propostes s'han de llegir com a invitacions a la construcció compartida: espais per pensar com garantir la presència del treball social en una societat complexa, desigual i acceleradament tecnificada, sense renunciar als seus principis fundacionals de justícia, dignitat i cura.

8.1. Reconeixement del rol de la treballadora social en la digitalització

El procés de digitalització ha fet evident una paradoxa: mentre augmenta la dependència institucional de les eines digitals, el paper de les treballadores socials en la seva definició i aplicació continua essent marginal. Les professionals sovint esdevenen usuàries d'un sistema que no han ajudat a construir i que, massa sovint, tradueix la realitat social en codis, formularis i indicadors sense tenir en compte la complexitat de les vides que acompanya. Revertir aquesta dinàmica implica reconèixer la competència professional de les

treballadores socials, com a expertes en mediació humana dins d'un entorn digital, i situar-les en els espais on es dissenyen, s'avaluen i s'ajusten les polítiques i plataformes digitals.

Aquest reconeixement hauria de començar per una implicació directa en els processos de disseny tecnològic i de presa de decisions. La participació de les treballadores socials en el desenvolupament de les plataformes, sistemes d'informació o protocols digitals pot contribuir a garantir que aquests instruments respectin els principis de justícia social, confidencialitat i proximitat que defineixen la professió. Tal com assenyalen Banks i Shaw (2021), els marcs digitals que s'implementen sense la mirada social acaben reproduint biaixos estructurals i formes de control institucional que afecten tant les professionals com les persones usuàries. Reconèixer el rol de les treballadores socials en aquest context no és només una qüestió d'estatus, sinó una necessitat per assegurar la qualitat ètica i relacional de la intervenció.

El reconeixement també ha de tenir una expressió institucional i simbòlica. Actualment, la majoria dels programes de digitalització en l'àmbit públic es formulen des de la perspectiva tecnocràtica de l'eficiència, sense incorporar la dimensió social ni les conseqüències humanes dels canvis (Consejo General del Trabajo Social, 2023). Les treballadores socials són una baula clau per traduir els processos digitals a les realitats quotidianes de les persones, especialment aquelles que viuen situacions de vulnerabilitat o bretxa tecnològica. Reforçar el seu paper implica reconèixer la seva aportació com a agents d'alfabetització digital, d'acompanyament comunitari i de mediació entre tecnologia i ciutadania.

En aquesta línia, el Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya planteja que el reconeixement del rol de les professionals ha d'anar acompanyat d'una nova narrativa institucional que visibilitzi el valor social de la seva tasca en entorns digitalitzats. No es tracta de convertir-les en expertes tècniques, sinó de fer valdre el coneixement social com a part essencial del desenvolupament tecnològic. Aquesta mirada permetria millorar la implementació de les polítiques digitals, a la vegada que se les dota d'un sentit humà i contextual, capaç de donar resposta a les necessitats reals de les persones i els territoris.

Per acabar, volem evidenciar que el reconeixement del rol de la treballadora social en la digitalització ha de ser també un reconeixement polític: afirmar que la tecnologia no pot substituir la mirada social, sinó que l'ha de complementar i potenciar. En un moment en què les decisions sobre l'atenció a les persones tendeixen a basar-se en algorismes i indicadors, la presència de

les professionals del treball social és imprescindible per recordar que darrere de cada dada hi ha una història, un context i una relació. Només des d'aquest reconeixement (ètic, institucional i epistemològic) es podrà garantir que la digitalització reforci, en lloc d'erosionar, el sentit públic i transformador de la professió.

8.2. Formació i actualització en competències digitals

El desenvolupament de competències digitals s'ha convertit en una necessitat estructural per a les treballadores socials. La formació digital no pot reduir-se a l'aprenentatge instrumental d'eines informàtiques, sinó que ha d'incorporar una dimensió ètica, crítica i metodològica, vinculada a la pràctica professional i al sentit de la intervenció social. En altres paraules, cal passar de la simple alfabetització digital a una competència digital professionalitzadora, que permeti a les treballadores socials utilitzar la tecnologia de manera conscient, responsable i transformadora.

En aquest sentit, la Comissió Europea defineix la competència digital com "l'ús segur, crític i responsable de les tecnologies digitals per a l'aprenentatge, el treball i la participació social". Aquesta definició s'ajusta plenament al treball social, ja que implica coneixements tècnics i capacitat d'anàlisi, discerniment ètic i sensibilitat social. No obstant això, la realitat mostra que la formació digital de les treballadores socials continua sent desigual i fragmentada: segons les dades obtingudes en aquest estudi, més del 50% de les professionals afirmen no haver rebut cap formació específica en competències digitals vinculades a la seva pràctica i que han hagut de formar-se elles pel seu compte. Aquesta manca d'actualització dificulta tant la seva autonomia com la seva presència en espais de planificació tecnològica.

Davant d'aquest escenari, és imprescindible promoure plans de formació continuada i integrats que abordin la digitalització com una dimensió transversal del treball social. Aquests plans haurien d'incloure aspectes com la gestió de dades, la seguretat informàtica, la comunicació digital amb les persones usuàries, l'anàlisi crítica de sistemes automatitzats o el coneixement de plataformes d'intervenció i seguiment.

En aquest context, les universitats tenen un paper clau. Cal que els plans d'estudi del grau en Treball Social incorporin de manera transversal continguts vinculats a la transformació digital: des de l'anàlisi de dades socials fins a l'ús ètic d'eines digitals en la intervenció i la recerca. No es tracta única-

ment d'oferir una assignatura optativa sobre noves tecnologies, cal integrar la reflexió digital com a part essencial de la formació professional. A més, la formació universitària hauria d'anar acompanyada d'una actualització constant de les competències digitals. En paraules de Reamer (2021), "l'educació digital en treball social ha de preparar les professionals no només per utilitzar tecnologies, sinó per comprendre com aquestes redefeixen la relació d'ajuda, la confidencialitat i la justícia social".

8.3. Garantia d'accessibilitat i inclusió digital

Tot i que la digitalització dels serveis públics s'ha presentat com una eina per millorar l'eficiència i l'accessibilitat, en la pràctica, ha generat una nova forma d'exclusió social. Les treballadores socials coincideixen que, lluny de facilitar l'accés als drets, la digitalització ha introduït noves barreres per a moltes persones que no disposen dels recursos, els coneixements o les condicions necessàries per interactuar amb sistemes digitals cada cop més complexos. Aquesta situació ha donat lloc a una bretxa digital ciutadana que impacta directament en la seva tasca quotidiana: tràmits que abans es feien amb acompanyament presencial ara depenen de plataformes en línia, d'identificacions digitals o de terminis automatitzats que moltes persones no poden gestionar per si mateixes (INE, 2023).

Davant d'aquesta realitat, les treballadores socials assumeixen sovint un rol que va més enllà del que els correspon: ajudar les persones a fer tràmits electrònics, configurar identificacions digitals o interpretar missatges administratius. Ho fan per compromís ètic i perquè saben que, si no ho fan, moltes persones quedaran fora del sistema. Però, tal com expressen elles mateixes, aquesta tasca no forma part del nucli professional del treball social, sinó que és la conseqüència d'un model institucional que ha digitalitzat processos sense garantir l'accessibilitat universal. La bretxa digital s'ha convertit així en una nova expressió de desigualtat estructural, especialment visible entre persones grans, migrades o amb pocs recursos tecnològics.

La digitalització, tot i haver aportat noves eines i agilitat als processos administratius, ha accentuat una bretxa digital ciutadana que moltes vegades acaba recaient sobre les treballadores socials. Si bé elles assumeixen aquesta tasca amb vocació i empatia, no és responsabilitat seva garantir l'accés digital de la ciutadania, sinó del conjunt del sistema públic. A la pràctica, però, són sovint les professionals les que ajuden les persones a fer tràmits en línia, descarregar documents o accedir a portals com La Meva Sa-

lut. Aquest fenomen reflecteix com la digitalització ha generat noves formes d'exclusió, especialment entre la població gran o en contextos de vulnerabilitat socioeconòmica.

Segons l'informe *Desconnectades? L'índex català de bretxa digital*, més del 55% de les persones majors de 75 anys no accedeixen a serveis digitals bàsics com la banca en línia, i un 58,6% no accedeixen al servei La Meva Salut, fet que posa de manifest que l'accés a les eines digitals no és universal i que la digitalització pot convertir-se en una nova forma de desigualtat estructural.

Les professionals recorden que la seva funció és acompanyar processos vitals, no substituir l'administració en la seva responsabilitat de fer-los accessibles. Tot i això, continuen exercint aquesta tasca invisible, sovint sense temps ni reconeixement, per evitar que la bretxa digital acabi convertint-se en una bretxa social. Aquest esforç, però, no pot normalitzar-se: cal que les institucions garanteixin altres mecanismes d'atenció, presència territorial i mediació tecnològica que no depenguin únicament del treball social.

Per tot això, és imprescindible reclamar una estratègia pública d'inclusió digital amb perspectiva social, que incorpori la mirada del treball social en el seu disseny i implementació. Aquesta estratègia hauria de reconèixer els drets digitals com una extensió dels drets socials i garantir que totes les persones puguin exercir-los sense intermediaris. Això implica assegurar la presència de punts d'atenció presencial, crear figures de mediació digital comunitària, invertir en formació ciutadana i garantir que els sistemes tecnològics siguin realment accessibles. Les treballadores socials poden participar en la planificació d'aquestes polítiques, però no poden continuar sostenint amb el seu temps i la seva vocació un sistema que externalitza les seves mancances. A tall de conclusió, cal passar d'una digitalització delegada a una digitalització justa, on la tecnologia serveixi les persones, i no a la inversa.

8.4. Aliances amb altres professions i sectors tecnològics

El treball social, tradicionalment arrelat en la relació d'ajuda i el contacte directe amb les persones, es troba avui immers en una realitat professional cada vegada més interdisciplinària. La digitalització ha posat en evidència que l'abordatge dels reptes socials contemporanis (com la bretxa digital, la gestió de dades delicades o la implementació de plataformes d'atenció ciutadana) no poden abordar-se des d'una única mirada. Aquesta realitat impulsa la col·laboració entre perfils diversos, capaços de combinar coneixe-

ment tècnic, ètic i comunitari. Les treballadores socials ja no poden ni han de treballar soles: la complexitat dels sistemes digitals, la gestió de dades i la transformació dels serveis públics exigeixen espais de treball compartit amb altres disciplines.

Aquest treball conjunt no pretén substituir la mirada social per una de tecnocràtica, sinó tot el contrari: assegurar que la dimensió humana i relacional continuï sent el centre en la definició i ús de les eines digitals. L'experiència demostra que quan les treballadores socials participen en el disseny de sistemes digitals o en la creació de protocols d'atenció en línia, els resultats són més accessibles, ètics i ajustats a la realitat de les persones usuàries. Això requereix espais de diàleg interdisciplinari i, sobretot, reconeixement institucional de la necessitat d'aquesta col·laboració.

Un exemple recent d'aquesta tendència és la incorporació de la figura del tecnòleg/a social al País Basc, impulsada pel Govern Basc dins del Plan estratégico de subvenciones del Departamento de Trabajo y Empleo 2024-2027. Aquest perfil té com a objectiu dissenyar i promoure solucions tecnològiques amb un enfocament social, facilitant la connexió entre els serveis socials bàsics i el desenvolupament tecnològic. La iniciativa reflecteix una aposta clara per integrar coneixement social i coneixement tècnic, i podria servir de referent per a altres territoris, inclosa Catalunya, en la definició de models de cooperació professional.

Aquest tipus d'aliances permeten modernitzar els serveis i reforçar el paper de la treballadora social com a agent estratègica dins dels processos de transformació digital. La seva presència garanteix que la innovació tecnològica no es desvinculi de la justícia social ni de la realitat de les persones més vulnerables. Aquesta realitat radica en teixir aliances estratègiques i intel·ligents amb altres professions que comparteixen l'objectiu de millorar el benestar col·lectiu. Més que mai, el repte és aprendre a parlar un llenguatge comú sense perdre l'essència del treball social: la mirada crítica, la proximitat i la defensa dels drets socials en qualsevol context, també en el digital.

9. BIBLIOGRAFIA

- Baines, Julia I., Aitken, John A., Kim, JeongJin, Hassani, Jordan, Zhu, Ze, Kaplan, Seth A., & Dalal, Reeshad S. (2022, May 26–29). *The relationship between telework and counterproductive work behavior*.
- Banks, Sarah, & Shaw, Martha (2021). *Social work ethics and values in a digital world*. *Ethics and Social Welfare*, 15(3), 227–244.
- Banks, Sarah, Cai, Tian, de Jonge, Ed, Shears, Jane, Shum, Michelle, Sobočan, Ana M., Strom, Kim, Úriz, M^a Jesús, Truell, Rory, & Weinberg, Merlinda (2020). *Practising ethically during COVID-19: Social work challenges and responses*. *International Social Work*, 63(5), 569–583. <https://doi.org/10.1177/0020872820949614>
- Beer, David (2019). *The data gaze: Capitalism, power and perception*. Sage.
- Byrne, Matthew (2024). Digital Compassion Fatigue as an Emerging Phenomenon for Registered Nurses Experiencing Technostress. *Appl Clin Inform*. 2025 May;16(3):708-717. doi: 10.1055/a-2564-8809 PMID: 40127703; PMCID: PMC12310299.
- Chan, Chitat, & Holosko, Michael (2016). *A review of information and communication technology enhanced social work interventions*. *Research on Social Work Practice*, 26(1), 88–100. <https://doi.org/10.1177/1049731515578884>
- Chan, Chitat, & Holosko, Michael (2016). *The utilization of social media for social work practice*. *Journal of Social Work*, 16(6), 595–608.
- Colell, Elisenda (2025). *El primer any d'implantació del "model Barnahus" gairebé triplica la detecció de maltractament sexual infantil a Catalunya*. *Diari de Girona*. www.diaridegirona.cat/catalunya/2025/03/25/model-barnahus-triplica-deteccio-violencia-infantil-infancia-nens-catalunya-115657685.html
- Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya. (2025). *Codi deontològic del treball social de Catalunya*. www.tscat.cat/download/web/Codi%20Deontol%C3%B2gic%20TSCAT.pdf
- Comisión Europea. (2021). *Marco Europeo de Competencia Digital para los Ciudadanos (DigComp 2.2)*. Publications Office of the European Union.
- Consejo General del Trabajo Social. (2023). *Transformación digital y profesión social: diagnóstico estatal*. Madrid: CGTS.

- Consorci Administració Oberta de Catalunya (AOC). (2021). *Informe anual de serveis digitals*. Barcelona: Generalitat de Catalunya.
- Cook, Laura, & Zschomler, Danny. (2020). *Virtual home visits during the COVID-19 pandemic: Social workers' perspectives*. *Practice*, 32(4), 283–296.
- de la Fuente Robles, Yolanda M., & Martín Cano, M^a del Carmen. (2018). E-social work and at-risk populations: technology and robotics in social intervention with elders. The case of Spain. *European Journal of Social Work*, 22(4), 623–633. <https://doi.org/10.1080/13691457.2018.1423550>
- Departament de Drets Socials. (2021–2022). *Informe sobre l'estat dels serveis socials a Catalunya*. www.dretssocials.gencat.cat/web/content/.../informe-estat-serveis-socials-2021-2022.pdf
- Devlieghere, Jochen, & Gillingham, Philip (2022). *The digitalisation of social work: A critical review*. *European Journal of Social Work*, 25(3), 436–448.
- Dominelli, Lena (2021). *A green social work perspective on social work during the time of COVID-19*. *International Journal of Social Welfare*, 30(1), 7–16. <https://doi.org/10.1111/ijsw.12469>
- Dominelli, Lena (2021). *Green social work and environmental justice: The challenge of COVID-19*. *Critical and Radical Social Work*, 9(2), 145–161.
- Encabo, Sofía (2017). Brecha digital, pobreza y exclusión social. *Temas laborales: Revista andaluza de trabajo y bienestar social*, (138), 285-313.
- Eubanks, Virginia (2018). *Automating Inequality: How High-Tech Tools Profile, Police, and Punish the Poor*. St. Martin's Press.
- Fernández de Castro, Pedro, Moyano, Segundo, & Aranda, Dani. (2022). *Tancant bretxes: l'educació social com a espai per a l'alfabetització digital*. COMeIN.
- Fernández-Ardèvol, Mireia, Rodríguez, Enrique, & Suárez-Gonzalo, Sara. (2025). *Bretxa digital 2024. Catalunya i comarques*. Taula d'Entitats del Tercer Sector Social de Catalunya. <http://hdl.handle.net/10609/152465>
- Foucault, Michel. (1978). *The history of sexuality: Volume 1*. Pantheon Books.

- Fundació iSocial. (2023). *NIDUS Exclusión Social*. www.isocial.cat/es/nidus/
- Fundación Telefónica. (2022). *Informe Sociedad Digital en España 2022*. Madrid.
- Garreta, Jordi (2020). *Serveis socials i transformació digital: reptes i dilemes professionals*. *Revista Catalana de Polítiques Socials*, 12, 45–62.
- García-Martínez, Jesús, & Matías-Solanilla, Antonio (2021). *Aproximación a los retos emergentes para el Trabajo Social Comunitario a partir de la experiencia de la COVID-19*. *Acciones e Investigaciones Sociales*, 41. https://doi.org/10.26754/ojs_ais/ais.2020415119
- Generalitat de Catalunya. (2022). *Administració digital a Catalunya. Informe anual 2022*. Barcelona: Generalitat de Catalunya.
- Gencat. (2019). *Micropobles*. www.territori.gencat.cat/ca/06_territori_i_urbanisme/.../micropobles
- Giuzio, Graciela, & Cancela, Mariselda (2021). *Teletrabajo e inequidades de género*. *Relaciones Laborales y Derecho del Empleo*.
- Gobierno Vasco. (2024). *Plan Estratégico de Subvenciones Trabajo y Empleo 2024–2027*. www.euskadi.eus/.../plan_estrategico_subvenciones_trabajoyempleo_2024_2027.pdf
- Goldkind, Lauri (2021). *Digital social work: Tools for practice with individuals, organizations, and communities*. Oxford University Press.
- Goldkind, Lauri, & Wolf, Lea (2015). *Digital social work: Tools for practice with individuals, organizations, and communities*. Oxford University Press.
- González Vidal, Inés M., & Gewerc Barujel, Adriana (2020). *Socioeducational gaps derived from the impact of digitization in Spain 2020*. RED.
- Govern d'Espanya. (2015). *Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques*. BOE núm. 236, 2/10/2015.
- Gray, Mel, Webb, Stephen, & Plath, Debbie (2015). *Evidence-based social work: A critical stance*. Routledge.
- Hombrados-Mendieta, Isabel, & Cosano-Rivas, Francisco (2011). *Burnout, workplace support, job satisfaction and life satisfaction among social workers in Spain: A structural equation*

- model. *International Social Work*, 56(2), 228-246. <https://doi.org/10.1177/0020872811421620> (Original work published 2013)
- INE. (2023). *Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares 2023*. Instituto Nacional de Estadística.
- International Federation of Social Workers (IFSW). (2021). *Statement on teleworking and digital practice in social work*. www.ifsw.org/teleworking-and-digital-practice-in-social-work
- International Federation of Social Workers (IFSW). (2023). *Global Statement on Ethical Use of Technology in Social Work Practice*. Geneva: IFSW.
- Kerras, Hayet, et al. (2024). *Situation and challenges of digital isolation in rural Spanish areas*. EARN.
- López Peláez, Antonio (2020). *Digital transformation and social work practice: The future of welfare in a digital world*. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(19), 7180.
- López Peláez, Antonio (2023). *El trabajo social en la sociedad digital*. *Servicios Sociales y Política Social*, 35(116), 11–26.
- López Peláez, Antonio, & Marcuello-Servós, Chaime (2018). *Social work and the digital society: Rethinking the profession in the 21st century*. Springer.
- López Peláez, Antonio, Erro-Garcés, Amaya, & Gómez-Ciriano, Emilio J (2020). *Young people, social workers and social work education: The role of digital skills*. *Social Work Education*, 39(6), 825–842. <https://doi.org/10.1080/02615479.2020.1795110>
- Martínez Rodero, Ana, & Anta Félez, José L (2024). *Burocracia y gerencialismo en los servicios sociales españoles*. *Revista Científica de la UNA*, 21(2), 45–61.
- Mishna, Faye, Bogo, Marion, Root, Jennifer, Sawyer, Jami-Leigh, & Khoury-Kassabri, Mona (2012). *It just crept in: The digital age and implications for social work practice*. *Clinical Social Work Journal*, 40(3), 277–286. <https://doi.org/10.1007/s10615-012-0383-4>
- Mol, Annemarie (2008). *The logic of care: Health and the problem of patient choice*. Routledge.
- Morilla-Luchena Aleix, Gómez-Rasco Teresa, Muñoz Moreno Rocío y Vázquez-Aguado Octavio (2025). *Design of strategies for the process of digitalisation and technological modernisation in social services*

- organisations. *Cuadernos de Trabajo Social*, 38(1), 37-60. <https://doi.org/10.5209/cuts.96376>
- Nadler, Robby (2020). *Understanding "Zoom fatigue": Theorizing spatial dynamics as third skins in computer-mediated communication*. *Computers and Composition*, 58, 102613.
- Parrott, Lester, & Madoc-Jones, Iolo (2008). *Reclaiming information and communication technologies for empowerment in social work*. *British Journal of Social Work*, 38(2), 201–218.
- Parton, Nigel (2019). *The contemporary politics of child protection: Social work and the digital turn*. Palgrave.
- Parton, Nigel (2021). *The politics of child protection: Contemporary developments and future directions*. Palgrave Macmillan.
- Pink, Sarah, Ruckenstein, Minna, Willim, Robert, & Duque, Melissa (2020). *Broken data: Conceptualising data in an emerging world*. *Big Data & Society*, 7(1).
- Portal general DESI. (s.d.). *Indicadors europeus: situació dels estats membres i comparatives*. <https://ec.europa.eu/newsroom/dae/redirection/document/88760>
- Reamer, Frederic G. (2021). *Digital technology and social work: Tools for practice, policy, and education*. Oxford University Press.
- Rehab-Lab Catalunya. (s.d.). *Rehab-Lab Catalunya*. Fundació AMPANS. <https://www.rehab-lab.cat>
- Ruiz-Ballesteros, Esteban, González-Portillo, Auxiliadora, & Salinas-Pérez, Jose A. (2023). *Rural social work: Practices and organisation. A case study in Andalusia (Spain)*. *European Journal of Social Work*, 27(5), 912–925. <https://doi.org/10.1080/13691457.2022.2162015>
- Taula d'Entitats del Tercer Sector Social de Catalunya. (2021). *La bretxa digital i el seu impacte en l'accés als drets socials*. Barcelona.
- Taula d'Entitats del Tercer Sector Social de Catalunya. (2021). *Informe «La bretxa digital en les persones ateses per les entitats socials»*. www.tercersector.cat/sites/default/files/.../m4sbretxadigitalinformev5.pdf
- TSCAT. (2025). *Estudi de la professió: Una aproximació a la situació de les treballadores socials a Catalunya*.
- Warschauer, Mark. (2004). *Technology and social inclusion: Rethinking the digital divide*. MIT Press.

