



Tendències de futur en la innovació social

Per **Alfons Cornella**, fundador i president d'Infonomia

Com en molts altres àmbits, el sector dels serveis socials ha d'adaptar-se als nous reptes i sobretot saber aprofitar les oportunitats que li ofereixen les noves tecnologies, les grans possibilitats de comunicació que permet Internet a un cost molt reduït, i també els nous models de negoci que en deriven. Aquestes eines ens permeten millorar els serveis socials ja existents, crear-ne de nous, o, el que és més interessant, buscar els punts d'intersecció entre els diferents àmbits d'actuació per poder definir serveis cada vegada més personalitzats i, consegüentment, més eficients.

El nou espai que s'obre comporta una competència creixent entre ONG, administracions i empreses, i crea noves necessitats al si del sector social per tal de preservar el seu camp d'acció propi. Per exemple: caldrà una millora de l'anàlisi de processos, una sistematització de la innovació, una major observació de les necessitats de la gent per adequar els serveis als ciutadans i no a l'inrevés, i una vigilància per detectar les innovacions tecnològiques que poden ajudar-nos a reduir costos augmentant el valor del servei i la seva eficiència. I és que cal ser cada vegada més eficient per preservar la funció pública davant del sector privat, que en l'actual conjuntura veu en l'àrea dels serveis socials un nou camp d'acció.

Una de les tendències que s'observen en tots els àmbits de prestació de serveis a persones, però molt especialment en l'àmbit de l'acció social, és que el client vol un producte o servei cada cop més a mida. És impossible

guanyar aquesta partida comptant amb la tradicional i rígida cadena de subministrament o amb una oferta i prestació de serveis socials públics no flexibles. S'ha d'aprendre a crear constel·lacions de recursos a les quals es pugui accedir de forma flexible. En diferents sectors sorgeixen serveis ultrapersonalitzats i cada cop més humanitzats. La tendència, la veiem també en el sector públic, on algunes de les iniciatives eGovernment permeten la personalització de determinats serveis de consulta, tramitació o participació ciutadana. En trobem un bon exemple en el portal transversal de l'Administració nord-americana GovBenefits.gov, que reuneix en una única base de dades més de mil programes d'assistència i ajudes de diferents departaments, i que aconsella en cada cas quins es poden sol·licitar.

D'altra banda, es constata un augment considerable de la implicació de les empreses en l'àmbit social. La implicació de les empreses en innovació social deriva del descobriment de la importància de l'altre 90%. Les empreses tenen un interès creixent a accedir a nous usuaris o nous clients, a trobar *la base de la piràmide* i a apropar-se als públics de baixos ingressos o a nous segments de població (en són exemples les microassegurances de DKV ofertes a països amb menys poder adquisitiu, o el projecte *O3B Network*, que s'ha fixat com a objectiu connectar els tres mil milions de persones que, per raons diverses, no estan connectades a la xarxa).



de suport o els mercats entre particulars demostren que és possible una economia *Peer to Peer* (P2P), feta a mida entre individus, i molt més flexible que la de les entitats financeres. En són un bon exemple les Comunitats Autofinançades (CAF), ja existents a diversos països i que van ser creades a Catalunya per l'emprenedor social Jean-Claude Rodríguez-Ferrara. Les CAF són petites comunitats de barri o formades per grups d'immigrants –normalment d'un mateix país d'origen– que s'associen per concedir-se petits crèdits entre ells per tirar endavant projectes. La mateixa comunitat és la que fa el seguiment del projecte. O entitats com Donors Choose (una organització creada als Estats Units perquè les escoles del país puguin fer públiques necessitats de finançament concretes, i les empreses puguin triar en cada cas a quin projecte volen fer una donació, sigui del nivell que sigui) i Kiva,



“Tant als països desenvolupats com als més pobres, el que sí que s’observa és una professionalització creixent del sector social, partint de la base que l’ajuda i, per tant, el motiu d’existència de les organitzacions, deixa d’existir si aquesta no és eficient.”

que, gràcies a Internet i a l’ús de la telefonia mòbil permet que petits emprenedors en països subdesenvolupats demanin una ajuda per a un projecte concret, i els donants s’hi puguin posar directament en contacte.

De l’espai que obre aquesta tendència a la connexió directa entre l’oferta i la demanda de serveis socials sorgeixen noves possibilitats per a petits emprenedors i per a col·lectius amb menys accés als recursos. Alhora, veiem que les organitzacions tendeixen cap a una estratègia de partenariat entre el sector públic i l’empresa, el sector públic i les organitzacions del tercer sector, i el tercer sector i l’empresa. Els models de governança dels principals països desenvolupats aposten per fórmules relacionals on el Govern adopta el rol d’incentivador, de dinamitzador, potencia aquells recursos socials a l’abast i cobreix aquelles mancances que requereixen un marc d’intervenció directa. Empreses i ONG s’associen per tal de complementar el seu *saber fer* i dur a terme projectes més ambiciosos i de més impacte.

Els problemes socials són multifactorials i és important aproximar-s’hi transversalment per abordar-los. D’aquí el gran valor afegit dels sistemes de prestació integrats, que donen resposta conjunta des de diferents departaments administratius o des d’administracions públiques de diferent àmbit territorial. Podem trobar-ne alguns exemples innovadors en les iniciatives Every Child Matters, al Regne Unit, i Bolsa Família al Brasil. L’aposta per la interoperabilitat administrativa marca una estratègia clara de futur.



“Els problemes socials són multifactorials i és important aproximar-s’hi transversalment per abordar-los. D’aquí el gran valor afegit dels sistemes de prestació integrats, que donen resposta conjunta des de diferents departaments administratius o des d’administracions públiques de diferent àmbit territorial.”

Cal destacar també les diferents estratègies d’eGovernment amb l’objectiu de millorar la prestació de serveis, establir noves fórmules per a la participació, la transparència i la responsabilitat de l’acció pública, així com implicar els professionals de l’Administració en les dinàmiques de millora. Amb exemples com els programes desenvolupats per Empowering-communities al Regne Unit, es pot veure el resultat d’accions concretes per inte-

grar grups especialment vulnerables i que seran objecte de les ajudes socials en l’elaboració dels projectes i de les solucions que s’aportaran des de l’Administració Q

Enllaços de referència

- GovBenefits
http://www.govbenefits.gov/govbenefits_es.portal
- DKV Microseguros
<http://www.dkvseguros.com/dkvaccesible/inicio.asp?menu=1,2163,2165,2176,2184>
- O3b Networks
<http://www.o3bnetworks.com>
- Stanford Center for Social Innovation
<http://www.gsb.stanford.edu/csi/>
- Comunitats d’Autogestió Financera de Jean Claude Rodríguez-Ferrara
<http://www.comunidadescaf.org/web/index.html>
- DonorsChoose
<http://www.donorschoose.org>
- Kiva
<http://www.kiva.org>
- Bolsa Familia (Brasil)
http://www.presidencia.gov.br/espanhol/principales_programas/crescimento/principaisprogramas_view/
- Empowering Communities
<http://www.empowering-communities.org/>
- Design for the other 90%
<http://other90.cooperhewitt.org/>
- Design 21
<http://www.design21sdn.com/>
- Every Child Matters
<http://www.everychildmatters.gov.uk/>