GZ

GIZARTERATUZ
monografikoak

BEHATUZ
GIZARTE ZERBITZUEN
EUSKAL BEHATOKIA



Adimen artifiziala eta gizarte-zerbitzuak

2026 | AZAROA

Adimen artifiziala eta gizarte-zerbitzuak

Adimen artifiziala (IA) sektore ugari eraldatzen ari den tresna boteretsu gisa finkatzen ari da, eta esku-hartze sozialaren esparrua ez da salbuespena. Datu-bolumen handiak prozesatzeko, patroiak identifikatzeko eta esperientziatik ikasteko duen gaitasunak aukera berriak irekitzen ditu gizarte-zerbitzuak hobetzeko, horiek sostengatzen dituzten unibertsaltasun, ekitate, egokitasun eta eraginkortasun printzipioen arabera.

Adimen artifiziala gizarte-zerbitzuetan aplikatzeari buruzko azterketa gehienak prozesuen antolamendua eta eraginkortasuna optimizatzera bideratzen dira, sektoreko profesionalek jasaten duten gainkarga gero eta handiagoari aurre egiteko, besteak beste (Vallejo-Andrada *et al*.,2024). Ildo horretan, prozesuen digitalizazioa kudeaketa-, prebentzio-, detekzio- eta esku-hartze arloak eraldatzeko eta optimizatzeko bide gisa planteatzen da, erabiltzaileei ematen zaien arretaren eraginkortasuna eta efizientzia hobetzeko. Sistema adimendunak sartzeak izapideak arindu ditzake, barne-koordinazioa indartu eta eskura dauden baliabideak estrategikoago esleitu.

Era berean, adimen artifizialaren gaitasun analitikoek laguntza handia ematen dute beharrak ebaluatzeko, arrisku-egoerak garaiz detektatzeko eta prebentzio-estrategia zehatzagoak ezartzeko. Horri gehitu behar zaio AAk talde profesionalei laguntzeko eta laguntzeko duen ahalmena, erabakiak hartzen laguntzeko sistemen bidez. Oro har, aurrerapen horiek gizarte-zerbitzuen eredu arinagoa, proaktiboagoa eta pertsonen beharretan zentratuagoa eratzen laguntzen dute.

Etika eta gobernantza publikoa

Adimen artifiziala laguntza handia izan daiteke gizarte-zerbitzuetako profesionalentzat, baina inola ere ez dago haiek ordeztera deitua. Bere balioa bere lana osatzean datza, gaitasunak zabaltzean eta lehenago, hobeto eta modu bidezkoagoan esku hartzea ahalbidetzen duten tresnak eskaintzean. Teknologiak, ondo erabilita, giza laguntza indartu dezake, ez lekuz aldatu.

Hala ere, berrikuntza orok erantzukizuna eskatzen du. Literatura zientifikoak azpimarratzen du adimen artifiziala ez dela neutrala eta, gobernantza egokirik gabe, dauden alborapenak erreproduzitu edo areagotu ditzakeela. Adibide batzuetan, sistema automatizatu diseinatuenek babestu behar zituzten pertsonak kaltetu dituzte, eta erabaki bidegabeak edo baliabideen banaketa desorekatuak eragin dituzte.

Horri gehitu behar zaio gizartean jada dauden bazterketa-prozesuak deshumanizatzeko edo bazterketa-ereduak betikotzeko aukera. Horregatik, ezinbestekoa da teknologia digitalek, kudeaketa optimizatzen laguntzeaz gain, justiziaren eta ekitatearen printzipio etikoak errespetatzea eta sustatzea. IA txertatzeak esku-hartze egokiak, onuragarriak eta pertsonengan zentratuak bermatu behar ditu, betiere haien duintasuna eta eskubideak zainduz.

Erronka tekniko eta praktikoak

Bere potentzialaz harago, IA gizarte-zerbitzuetan sartzeak hainbat erronka tekniko eta praktikori aurre egitea dakar. Hasteko, informazio-sistema sendo eta ongi egituratuetan oinarritzen badira bakarrik gara daitezke egoki (Minguijón eta Serrano Martínez, 2022). Hala ere, hori da sektorearen ahulguneetako bat, administrazioen arteko zatiketak eta datuen integrazio ezak ezaugarritzen duena, eta horrek zaildu egiten du eredu fidagarri eta erabilgarriak sortzea. Horregatik, interoperabilitatearen erronkak lehentasun saihestezina izaten jarraitzen du.

Hala ere, datu-baseak zenbat eta sendoagoak izan, IAk balio erantsi garrantzitsua eskaintzen du: esku-hartze pertsonalizatuagoak bultzatzeko aukera. Sistemetan eskuragarri dagoen informaziotik abiatuta, algoritmoek diagnostiko zabalagoak eta zehatzagoak egiten lagun dezakete, baita pertsona bakoitzaren behar, nahi eta

gaitasunetara hobeto egokitzen diren laguntza-planak egiten ere. Horrek aukera ematen du pertsonarengan oinarritutako arreta benetan pertsonalizatu baterantz aurrera egiteko.

Hala ere, arazo garrantzitsuak daude oraindik. Irtenbide teknologiko asko ez dira ondo egokitzen ingurune edo errealitate sozial jakin batzuetara, dela algoritmoen mugengatik, dela egoera konplexuak ezagutzeko zailtasunengatik, dela sistema batzuen zurruntasunagatik (Vallejo-Andrada *et al.,* 2024). Ezinbestekoa da, beraz, eredu malguagoak diseinatzea eta haien funtzionamendua baliozkotzea hainbat testuinguru geografikotan, instituzionaletan eta demografikotan, erabiltzen diren tokietan aplikagarriak eta eraginkorrak direla ziurtatzeko. Eten digitala handitzeko arriskua ere badago, batez ere talde profesionalek ez badute behar adinako prestakuntzarik tresna horiek ulertu, erabili eta interpretatzeko.

Bestalde, datu-mota batzuen integrazio faltak eta zenbait AA ereduren opakotasunak haien interpretazioa zailtzen dute eta baliozkotzea zailtzen. Gomendio edo erabaki automatizatuak nola sortzen diren argi eta garbi ezagutzen ez denean, tresna horiekiko konfiantza gutxitu egiten da, eta, ondorioz, baita haiek hartzea ere. Horregatik, sistema gardenago, entzungarriago eta ulergarriagoetarantz aurrera egitea funtsezkoa da adimen artifizialak bere ahalmen guztia gizarte-zerbitzuetan erabili ahal izateko, bere kalitatea arriskuan jarri gabe.

Integrazio egokirako konpromisoak

Gai horri berariaz eskainitako Behatuz topaketaren irekiera instituzionalean nabarmendu zen bezala, Eusko Jaurlaritzak zenbait konpromiso zehaztu ditu, gizarte-zerbitzuetan adimen artifiziala modu seguru, erabilgarri eta bidezkoan txertatzen dela bermatzeko:

1. **Pertsona beti erdian**. IAk laguntza gisa funtzionatu behar du: prozesuak laguntzen, bideratzen eta arintzen ditu, baina ez du erabakitzen. Ezin ditu inola ere erabiltzaileen balorazio profesionala edo autonomia ordezkatu bere bizi-proiektuari buruzko erabakiak hartzean.
2. **Etika eta kontuak ematea**. AA duen proiektu pilotu edo zerbitzu orok honako hauek izan beharko ditu: inpaktuaren ebaluazioa, alborapen potentzialen analisia, azalgarritasuna bermatzen duten mekanismoak eta erreklamazioak aurkezteko edo berrikuspenak eskatzeko bide irisgarriak.
3. **Datuak bermeekin eta zentzuarekin**. Sistema elkarreragileetarantz eta informazioa zentralizatu beharrik gabe konektatzeko aukera ematen duten plataforma federatuen ereduetarantz aurrera egingo da, haien balioa pribatutasuna eta datuen babesa arriskuan jarri gabe aprobetxatuz.
4. **Gaitasun publikoa eta diziplina arteko talentua**. Taldeak indartu behar dira, askotariko profilak txertatuz —gizarte-arloko profesionalak, teknologia-adituak, legelariak, ekonomialariak, besteak beste—, eta hirugarren sektoreko erakundeen parte-hartzea bermatu behar da. Berezko gaitasunik gabe, ezinezkoa da "zertarako" definitzea ahalbidetuko duen benetako subiranotasuna gauzatzea, "nola" negoziatu baino lehen.
5. **Ebidentzia eta eskalagarritasuna**. Proiektu pilotuak zorroztasunez probatu beharko dira, emaitzak neurtu —baita erabiltzaileen esperientziak eta pertzepzioa ere—, eta soilik sistemaren kalitatea, ekitatea eta efizientzia hobetzen dutela erakusten dutenak eskalatu beharko dira.

ERREFERENTZIAK

Melgosa, N. **Behatuz topaketa, adimen artifizialari eta gizarte-zerbitzuei buruzkoa: irekiera instituzionala.** Donostia, 2025-010 08.

Minguijón, J. eta Serrano -Martínez, C. **Adimen Artifiziala Gizarte Zerbitzuetan: gaiaren egoera eta etorkizuneko garapen posibleak.** *Gizarte Laneko Koadernoak,* bol. 35, 2. zk., 2022, or. 319-329.

Vallejo-Andrada, A., *et al.* **Adimen artifiziala gizarte-zerbitzuetan sartzearen ekarpenak eta mugak: berrikuspen sistematizatua.** *Metodoak. Gizarte Zientzien Aldizkaria,* 12, 2. zk., 2024, m241202a04.

X XEHETASUNEZ

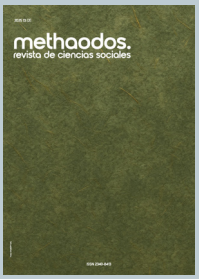
4 GIZARTERATUZ MONOGRAFIKOAK



Adimen artifizialaren inplementazioa politika sozialetan



Gizarte-zerbitzuen sistema autonomikoak berrikuntza teknologikoaren aurrean



Adimen artifizialaren abantailak eta erronkak gizarte-zerbitzuetan

ELGE
Modernising access to social protection. OECD herrialdeetako estrategia, teknologia eta datu aurreratuak. Paris, OECD Publishing, 2024, 131 or. Erref. 594226.

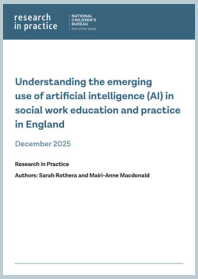
Txosten horrek azaltzen du nola ELGAko herrialdeetako gobernuak teknologia aurreratuak eta makrodatuen erabilera aplikatzen ari diren gizarte-programen eraginkortasuna eta estaldura hobetzeko. Hala eta guztiz ere, adimen artifizialaren inplementazioan zuhurtziaz ari dira aurrera egiten, horrek dakartzan arriskuak direla eta. Teknologia hori erabiltzen da, batez ere, erabiltzaileei laguntzeko, administrazio-prozesuak automatizatzeko eta iruzurra detektatzeko. Hala ere, potentzial handia du eskaeren eta krisien azterketa prediktiboa egiteko, onuradunak hobeto identifikatzeko edo esku-hartze goiztiarra optimizatzeko. Testuinguru horretan, Gobernuak eskala txikiko probak egiten ari dira. Erronka handia da eszeptizismo publikoaren maila handia; izan ere, ELGAko 27 herrialdeetako inkestatuen %40k bakarrik uste du adimen artifiziala erabiltzea onuragarria dela erabiltzaileentzat gizarte-eskaerak onartzeko orduan. Hori dela eta, txosten honek konpromiso publiko handiago baten beharra azpimarratzen du, gardentasuna sustatzeko eta babes sozialerako tresna honen erabilera egoki eta jasangarrian konfiantza sortzeko.

Minguijón, J. *et al.*
Berrikuntza teknologikoa Espainiako gizarte-zerbitzu publikoetan. *Erreforma eta Demokrazia,* vol. 86, 2023, or. 229-256. Erref. 607138.

Lan hori da, ziurrenik, Espainiako gizarte-zerbitzu publikoetako zuzendaritza-estamentuek beren garapen teknologikoari buruz duten pertzepzioan zentratzen den lehen analisi kualitatiboa. Elkarrizketatutako pertsonek — hamazazpi autonomia-erkidegoetako gizarte-zerbitzuen antolamenduaren, plangintzaren edo berrikuntzaren arduradunak— uste dute gizarte digitalean sartzea zaila dela, eta aldaketa teknologikoak haien erakundeetan eragiten duen beldurra transmititzen dute. Hala eta guztiz ere, erlazio positiboa aurkitu zen sistema baten garapen teknologikoaren mailaren pertzepzioaren eta azpiegitura onak eta laguntza teknikoa izatearen artean: horrela, garapen teknologikoaren pertzepzio hobea duten erakundeek ere borondate politiko handiagoa dute muga teknologiko berriak gainditzeko, adimen artifiziala kasu. Horrek iradokitzen du aldez aurreko inbertsio teknologikoek etorkizuneko erronkei aurre egiteko abiapuntuko posizio hobean jartzen dituztela sistemak. Hala ere, azterketak agerian uzten du autonomia-erkidegoen artean garapen teknologiko desberdina dagoela, eta horrek herritarren beharrei erantzun desberdina ematea dakarrela.

Vallejo, A. *et al.*
Adimen artifiziala gizarte zerbitzuetan sartzeko ekarpenak eta mugak: berrikuspen sistematizatua. *Metodoak. Gizarte Zientzien Aldizkaria,* liburukia. 12, 2. zbk, 2024, 16 or. Erref. 607137.

Adimen artifizialetik eratorritako prozesu automatizatuen eta gizarte-zerbitzuen arteko erlazioari buruzko interes zientifiko gero eta handiagoak ezagutzaren ekoizpen hasiberri bat bultzatu du. 2009 eta 2024 artean argitaratutako literaturaren berrikuspen sistematiko honek elkargune hori aztertzen du. Lehenik eta behin, adimen artifizialak administrazio-kudeaketa optimizatu dezake prozesu eta eredu matematikoen automatizazio robotikoaren bidez, baliabideen esleipena hobetzeko. Bigarrenik, detekzio goiztiarra eta prebentzioa errazten ditu. Hirugarren ikuspegia gaitasunen garapenean eta isolamendu sozialaren murrizketan oinarritzen da, *chatbot*-ak edo "biki digitalak" erabiliz. Azkenik, adimen artifizialak laguntza zuzena ematen die profesionalei, kasu konplexuetan egiten duten analisia arinduz. Onura horiek izan arren, horien inplementazioak erresistentziak eta arriskuak aurrez aurre jartzen ditu. Dilema etikoak daude oraindik, giza ordezkapenaren beldurragatik, eten digitalagatik edo pribatutasuna galtzeagatik. Gainera, inplementazio-arazo teknikoak daude kalitate-datuen faltarekin eta ereduen konplexutasunarekin lotuta. Tresna arrakastatsua izan dadin, erronka horiek gainditu behar dituela ondorioztatu du ikerketak, diseinu parte-hartzaile baten bidez eredu garden eta azalgarriak garatuz.



Adimen artifiziala eta gizarte-lana Ingalaterran

Rothera, S. eta Macdonald, M.
Understanding the emerging use of cultural intelligence in social work education and practice in England: research report.
Londres, Research in Practice, 2025, 73 or.
Erref. 607380.

Social Work England-ek eskatutako txosten honek 203 parte-hartzaileri, talde fokalei eta adituei egindako elkarrizketak biltzen ditu, Ingalaterrako gizarte-lanean adimen artifizialak duen erabilera berriaren kartografia egiteko. Aurkikuntzarik garrantzitsuena da adimen artifizial sortzailea —hizkuntza naturaleko argibideen bidez testua, irudiak edo laburpenak sortzeko gai dena— dela adimen artifizial mota hedatuena. Bere adopzioa administrazio lanetan kontzentratzen da: bisiten transkripzioa, kasu noten idazketa, postaren kudeaketa eta bileren minutak. Potentzial askatzailea ukaezina da; hala ere, oso modu ezberdinean onartzen da: erakunde batzuek gobernantza-esparruekin ezarri dute; beste batzuek inolako orientaziorik gabe onartzen dute, eta langileen %24k baimen espliziturik gabe erabiltzen dutela onartzen dute. Txostena bereziki baliotsua da arriskuak aztertzeko. Datuen babesa da kezkarik larriena. Horri gehitu behar zaizkio kutsu algoritmikoko arriskuak, kasuen erregistroetan norberaren ahotsa galtzea, pentsamendu kritikoaren higadura eta baimen informatuaren inguruko arazoak. Erabilera etiko eta arduratsurako gomendioekin amaitzen da dokumentua.



Adimen artifiziala gizarte lanaren ekosistema profesionalean

Loy, A. eta Bantry-White, E.
Gizarte-programen AI ebaluatzea: esku-hartze sozio-tekniko osoen azterketa.
Journal of Evidence-Based Social Work, vol. 23, 1. zk., 2026, or. 94-122. Erref. 607383.

Adimen artifiziala etikoki integra daiteke gizarte-zerbitzuetan, harreman profesionalak eta horiei eusten dieten botere-egiturak eraldatu —edo desitxuratu— gabe? Galdera horrek anbizio teoriko handiko artikulu kontzeptual bat egituratzen du, eta birkokatze metodologiko bat proposatzen du, gizarte-zerbitzuen eremuan adimen artifizialeko sistemak dituzten esku-hartzeak ebaluatzeko. Haren argudio nagusia da dauden ebaluazio-esparruak ez direla nahikoak adimen artifizialaren aldean. Egileek diote hau ez dela inoiz neutrala: ekosistema profesionalaren barruan agente ko-eratzaile gisa jarduten du, rolak, harreman instituzionalak eta botere-dinamikak birkonfiguratuz. Paradigma sozioteknikotik abiatuta —giza sistemen eta sistema teknologikoen elkarrekiko konfigurazioa aztertzen duen ikuspegia—, sei prozedura-dimentsio identifikatzen dira Medical Research Council/National Institute for Health and Care Research (MRC/NIHR) esparrua aberasteko. Ereduaren aplikagarritasuna erakusteko, kasu praktiko bat egin da: laguntza psikosozialeko *chatbot* bat ezarri da gazte-erakunde batean. Muga teorikoak izan arren, erabiltzaileen erresistentzia ez da porrot gisa tratatu behar, berrikuntzarako informazio baliotsu gisa baizik, eta proposamen hori bereziki iradokitzailea da praktika profesionalerako.



Diskriminatzen duten algoritmoak

Bias in algorithms: artifintelligence and diskrimination. Viena, European Union Agency for Fundamental Rights, 2022, 106 or.
Erref. 607381.

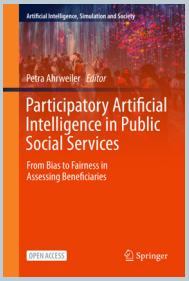
Bi kasu-azterketatik abiatuta, Europar Batasuneko Oinarrizko Eskubideen Agentziak txosten honetan erretratu sendo eta enpirikoki babestu bat egiten du, joera algoritmikoa diskriminazio bihurtzeko erabiltzen diren mekanismoei buruzkoa. Lehenengo azterketak polizia prediktiboaren algoritmoak simulatzen ditu —kriminalitateari buruzko datu historikoen arabera polizia-patruilak non hedatu zehazten duten sistemak—, sistema baten iragarpenek sistema hori bera eguneratzeko erabiltzen diren datuak baldintzatzen dituzten egoerak aztertzeko, joerak modu metagarrian anplifikatuz. Emaitzak asaldagarriak dira: benetako kriminalitate tasak uniformeak direnean ere, ikasketa automatikoko ereduek auzo jakin batzuetan kontzentratzen dituzte pixkanaka polizia baliabide guztiak. Bigarren kasuak diskurtso iraingarria detektatzeko algoritmoak aztertzen ditu, eta ondorioztatzen du “musulman”, “judu” edo “gay” bezalako terminoek neurriz kanpo egiten dutela gora ofentsibitate iragarpenak. Gorroto-diskurtso gisa etiketatutako entrenamendu-datuetan termino horiek erruz agertzen direlako gertatzen da fenomeno hori, eta horrek identitate-markatzaileak berak toxikotasun-adierazle bihurtzen ditu. Simulazioen irismen mugatuak emaitzak estrapolatzea zailtzen badu ere, identifikatutako alborapenen logika estrukturalak baliozkoa izaten jarraitzen du.

X

XEHETASUNEZ



Zenbateraino babesten dituzte algoritmoek eskubide sozialak?



Nork merezi du babes hori? Galdetu adimen artifizialari



Adimen artifiziala laguntza ekonomikoen kudeaketan

Adan, R. *et al.*
Herritarren eskubide sozialetara sartzeko algoritmoen eta erabaki automatizatuen radarra. Bartzelona, Taula d'Entitats del Tercer Sector Social de Catalunya, 2024, 112 or. Erref. 593647.

Kataluniako Hirugarren Sektore Sozialeko Taula erakundeak bi dokumentu osagarri argitaratu zituen ale bakar batean: lehenengoak adimen artifiziala aurkezten du dibulgazio-ikuspegiarekin —historia, gobernantza eta sektore publikoko aplikazioa—, eta bigarrenak sistematikoki biltzen ditu sistema algoritmikoak eta erabakitze-prozesu automatizatuak Kataluniako administrazio publikoen gizarte-esparruan. Aztertutako sistema gehienak barne-eraginkortasunera bideratuta daude, eta ez herritarrei zuzenean eragiten dieten erabakiak hartzera, nahiz eta RisCanvi arriskua ebaluatzeko sistemak —2008tik preso dauden biztanleei aplikatuta— arraza-bereizkeriaren eta diskriminazio sozioekonomikoaren zantzuak erakusten dituen, eta hori txostenak berak dokumentatzen duen, kasuak eskatuko lukeen sakontasunarekin garatu gabe. Hemen datza lan honen muga nagusia: "radarrak" katalogazio sistematikoa lehenesten du analisi kritikoaren gainetik. Arriskuen balorazioan kanpoko ikuspegi independenterik ez egoteak eta RisCanvi bezalako sistemen inplikazio etikoen garapen eskasak ahuldu egiten dute gordailuaren erabilgarritasuna kontrol publikoko tresna gisa. Hala eta guztiz ere, txostenak bere asmo aitortua betetzen du: hirugarren sektoreari Kataluniako gizarte-arloko ekosistema algoritmikoaren hasierako kartografia eskaintzea.

Ahrweiler, P.
Participatory artifial intelligence in public social services: from bias to fairness in assessing speraries. Seriea: Universal Intelligence, Simulation and Society, Cham, Springer Cham, 2025, 312 or. Erref. 607140.

Adimen artifizialaren garapena gizarteari hurbiltzeko ikerketa proiektu global eta diziplinarteko baten lehen fruitua da liburu hau. Ekimenak gizarte-arloko ikertzaileak eta informatikako adituak biltzen ditu, elkarrekin aztertzeko nola erabiltzen den adimen artifiziala ongizate-zerbitzuen onuradunak hautatzeko, eta nola bermatzen den ekitatea prozesu horretan. Gizarte zerbitzuetan adimen artifizial justua izateko bi zutabe nagusi aipatzen ditu lanak: balioak eta testuingurua. Justizia sozialeko erabakiak balio-erabakiak dira berez, eta adimen artifizialak esparru dinamikoen barruan prozesatu behar ditu, "merezitzaile" eta "ez merezitzaile" kategoriak bereizten dituzten esparruetan. Gainera, adimen artifizialak kulturarekiko sentikorra izan behar du, ebaluazio-irizpideak eta zenbait talde diskriminatzen dituen joera kultura-testuinguru espezifikoarekiko oso mendekoak baitira. Bolumenean, bederatzi kasu aztertu dira, beste horrenbeste herrialdetan egindakoak, funtsezko interes-taldeekin parte hartzeko metodoak erabiliz, talde ahulak barne. Kapituluetan, AAk ebaluazio sozialean dituen abantailak eta arazoak aztertzen dira.

Using AI to manage minimum income benefits and unemployment assistance: opportunities, risks and possible policy directions. Seriea: OECD Artifial Inteligence Papers, 21. zk., Paris, OECD Publishing, 2024, 54 or. Erref. 607379.

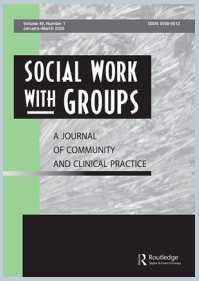
Prestazio sozialak ez erabiltzearen tasa handiak (*non take-up*) ongizate-sistema modernoen porrot isil handietako bat dira. Dokumentu honetan, adimen artifizialak gutxieneko errentak eta langabeziarako laguntzak kudeatzeko dituen aukerak xehetasunez kartografiatzen dira: hizkuntza naturalaren prozesamendua duten *chatbot*-ak erabiltzea eskatzaileak orientatzeko, formularioak automatikoki betetzea eta bidegabeko ordainketak hautematea ikasketa automatikoaren bidez, aurrez definitutako arau-irizpideetan oinarritutako hautagarritasun-ebaluazio prediktiboa... Australia, Kanada, Danimarka, Herbehereak eta Costa Ricako kasuek erakusten dituzte bai inplementazio aurreratuenak, bai porrot dokumentatuenak. Ebidentzia horien aurrean, txostenak politika publikoko zortzi orientazio proposatzen ditu, besteak beste, derrigorrezko giza ikuskapena, positibo eta negatibo faltsuen atalaseen kudeaketa estrategikoa, gardentasun algoritmikoa eta teknikariek nahiz herritarrek adimen artifizialean alfabetatzeko gaikuntza. Proposamena sendoa da, baina ez dago analisi zehatzagorik inplementazioaren kostu errealei buruz eta erabiltzaileek sistema horien diseinuan parte hartzeko dituzten mekanismoei buruz.



Adimen artifiziala eta ebaluazio soziala



Adimen artifiziala, bakardadearen aurkako tresna?



Adimen artifiziala eta taldeko esku-hartzea

Besaldia
Politika publikoen ebaluazio-prozesuetan adimen artifizialaren aplikazioa aztertzea, analizatzea eta aztertzea. Emaitzen txostena. Vitoria-Gasteiz, Gobierno Vasco-Eusko Jaurlaritza, 2025, 69 or. Erref. 603595.

Txosten hori gure ingurune hurbilean argitaratzen den gizarte-politiken ebaluazioan adimen artifizialaren erabilerari buruzko lehen hurbilketetako bat da. Besaldik, Euskadiko enplegu- eta inklusio-politikak ebaluatzeko ardura duen organoak, eskatuta, 53 azterlan aztertu ditu, 9800 dokumentu baino gehiagoren esplorazio-berrikuspen baten ondoren hautatuak. Aurkikuntzak bi ardatz nagusiren inguruan egituratzen dira: adimen artifizialaren aplikazioa politikak ezartzeko fasean, eta hura ebaluazio-prozesuetan sartzea. Kasuen katalogotik harago (erref. 603594), azpimarratzen du zer distantzia kritikoz aztertzen diren. Alor horretan maiz gertatzen diren narratiba teknozientzialisten aurrean, txostenak argi eta garbi adierazten ditu joera algoritmikoaren arriskuak, zenbait ereduren opakotasuna, erabaki automatizatuen aurrean erantzukizun profesionala uzteak dakarren arrisku morala eta sistemen eta administrazioen arteko elkarreragingarritasunerako zailtasunak. Halaber, egokitasunez adierazten da giza gainbegiratzearen paradigma (*human-in-the loop*) , arazo horietarako konponbide gisa aurkeztu ohi dena, "prozedura-kaskaroi huts" bihur daitekeela, egiazko trebakuntzarekin eta gobernantza-esparru sendoekin batera ez badoa.

Pinazo-Hernandis, S. eta Redolat, R.
Artifiziala intelligence-based technologies to redun loneliness and improve social connectedness in older people: a systematic review. *The Gerontologist,* vol. 66, 1. zk., 2026, gnaf267, 31 orrialde. Erref. 605468.

Zahartzaroko bakardadea gure mendeko osasun publikoko erronkarik premiazkoenetako bat da. Testuinguru horretan, azterketa honek egiten duen galdera erraza bezain garrantzitsua da: adimen artifizialak lagun al dezake bakardadea murrizten eta adineko pertsonen lotura soziala hobetzen? Berrikuspen sistematikoak, PRISMA metodologiari jarraiki egindakoak, 2020 eta 2024 artean argitaratutako 19 ikerketa hautatu zituen. Aurkikuntza sendoenen arabera, ahots-laguntzaile pertsonalek eta chatbot-ek konpainia, estimulazio kognitiboa eta laguntza emozionala eskain ditzakete zerbitzu profesionalak nahikoak ez diren testuinguruetan. Ikaskuntza automatikoko ereduek (*machine learning*) erakusten dute gai direla gizarteko esku-hartzeetan parte hartzeko aukera handiena duten pertsonak identifikatzeko, eta horrek baliabideak optimizatzeko eta laguntzak pertsonalizatzeko aukera ematen du. Robot sozialei buruzko emaitzak, aldiz, anbiguoagoak dira: erabiltzaileen artean jarrera positiboak sortzen dituzten arren, bakardadeari buruz duten eraginkortasuna ez da modu eztabaidaezinean frogatzen. Artikulua argia da aztertutako corpus dokumentalaren mugei dagokienez, eta ia ez du sakontzen aztertutako teknologien inplikazio etikoetan, garrantzia izan arren.

Wong, J. M. S.
Ideal intelligence-supported group facilitation: emerging potentials, cautious approaches, and ethical aintzatations in social work practice. *Social Work with Groups*, vol. 49, 1. zk., 2026, or. 77-90. Erref. 607382.

Teknologiaren eta gizarte-zerbitzuen inguruko literaturaren zati handi baten baikortasunaren aurrean, artikulu honek jarrera zuhurra hartzen du: adimen artifizialak talde-lana errazteko duen ahalmen teorikoa aitortzen du, baina behin eta berriz ohartarazten du potentzial horrek oraindik ez duela babes enpirikorik talde-ingurune presentzialetan. Berrikuspen teoriko bat da, gizarte-lanaren hiru esparru kontzeptual klasikotara jotzen duena (sistemen teoria, sendotasunetan oinarritutako ikuspegia eta gaitasun kulturala), taldeekin lan egitean adimen artifizialeko sistemak integratzeko aukerak eta arriskuak egituratzeko. Artikuluak lau esparru identifikatzen ditu, eta tresna horrek balioa eman liezaioke. Hala ere, eskura dagoen ebidentzia gehiena banakako terapietatik edo ingurune digitaletatik dator, eta horrek zalantzagarri bihurtzen du taldearen dinamika bizira transferitu ahal izatea. Etikari buruzko atala da lanaren alderdirik sendoena: integrazio etikorako ibilbide-orri baten proposamenak, zeina azterketa pilotuen, inplikatutako aldeen parte-hartzearen, bidezko sarbidearen eta etengabeko ebaluazioaren inguruan egituratzen baita, erabilgarritasun praktikoa dakar, nahiz eta zehaztasun-maila mugatua izan.

Nola bermatu adimen artifizialaren erabilera arduratsua?

González, F. *et al.*
AAren erabilera arduratsua politika publikoetan: datu-zientziaren eskuliburua. New York, Garapenerako Banku Interamerikarra, 2020, 102 or. Erref. 607473.



Adimen artifizialaren etikari buruzko eztabaidak urteak daramatza printzipioen adierazpenak sortzen, eta, hala ere, oso gutxitan jaisten dira maila operatibora. Eskuliburu horrek hutsune hori betetzen du, hain zuzen ere: ikaskuntza automatikoko sistemak diseinatzen eta ezartzen lan egiten duten talde teknikoei *machine learning* tresna, egiaztatze-zerrenda eta lan-koaderno erreplikagarrien multzo egituratu bat eskaintzen die, politika publikoko erabakiak hartzera bideratutako adimen artifizialeko sistema baten bizi-ziklo osoko arrisku ohikoenak hautemateko eta arintzeko. Proposamena bost dimentsioren inguruan antolatzen da: kontzeptualizazioa eta diseinua, datuen bilketa eta prozesamendua, ereduaren garapena eta baliozkotzea, erabilera eta monitorizazioa, eta kontuak ematea. Azken horrek zeharkako ardatz gisa jokatzen du, ez azken etapa gisa. Testuak funtsezko premisa metodologiko bat azpimarratzen du: adimen artifizialak ez du politika publikoa ordezkatzen, lagundu baizik. Nabarmentzekoa da joera algoritmikoaren tratamendu zorrotza eta zuzentasun algoritmikoari buruzko atala. Muga gisa, aipatzekoa da herritarren parte-hartzeari eta eragindako erkidegoei kontsulta egiteari buruzko gaia ia ez dagoela dokumentuan.

Adimen artifizialari aplikatutako etika eta araudia

Lillo, A.
Obligazioei eta aginduei buruzko PIO eredua (printzipioak, adierazleak eta behagarriak): araugintzaren konplimentuari buruzko ikuspegia eta sistema artifiziala Europar Batasuneko merkatuan. Girona, Universitat de Girona, 2025, 228 or. Erref. 607474.



2025ean, Observatori d'Ètica en Intel·ligència Virtual de Catalunyak bere autoebaluazio-tresnaren bertsio eguneratua aurkeztu zuen, adimen artifizialeko sistemak diseinatzen, hedatzen edo kontratatzen dituzten erakundeentzat. Proposatutako ereduak Europar Batasunaren arau-esparru berria biltzen du (2024/1689 Erregelamendua), nazioartean onartutako printzipio etikoekin eta giza eskubideen tresna aplikagarriekin. Tresnaren muina zazpi printzipio etikoren inguruan egituratutako galdetegi bat da —gardentasuna eta azalgarritasuna, justizia eta ekitatea, segurtasuna eta ez-eraginkortasuna, erantzukizuna eta kontu-ematea, pribatutasuna, autonomia eta jasangarritasuna—, eta horiek egituratzen dute ebaluazioa. Galdera bakoitzak oinarri bikoitza du: batetik, galdera hori inspiratzen duten iturri akademiko eta instituzionalak; bestetik, araudi osagarriaren artikulu zehatzak, hura betetzera behartzen edo gomendatzen dutenak. Horri esker, erakunde bakoitzak jakin dezake zer egin behar duen, zergatik eta zer arau-oinarrirekin. Tresnak, gainera, arrisku handiko, mugatuko eta gutxieneko sistemak bereizten ditu, eta, ondorioz, ebaluazio-karga egokitzen du. Galdeketa nagusia ixten duen kontratu-gidak zazpi printzipio horien arabera antolatutako klausula-tipoak eskaintzen ditu.

Nola jarri martxan adimen artifizialeko ‘chatbot’ bat?

Kataluniako Oberta Administrazioa
IA sortzailea duen chatbot bat ezartzeko jardunbide egokien gida.

Chatbot-ak dira herritarrak artatzeko zerbitzuetan —gizarte-zerbitzuak barne— harrera azkarrena izaten ari diren adimen artifizialeko aplikazioetako bat. Tresna horien helburua da informazio eguneratua ematea, norbanakoen beharretara egokitua eta eskatzen den unean bertan. Adimen artifizial sortzaileko *chatbot* bat martxan jarri nahi duten erakundeek erabilgarri aurkituko dute web orri hau, Kataluniako Administrazio Publikoak arlo horretan duen esperientzian oinarrituta. Gida laburra da, eta prozesuaren fase guztiak hartzen ditu, “hasi teknologia egokia aukeratzetik eta optimizatu eta mantentzeraino”. Diseinu-irizpide gisa, “gaur egungo sistemekiko bateragarritasuna, araudia betetzea eta erantzunen kalitatea” hartzen ditu kontuan, bai eta malgutasuna ere, asmoa baita sortutako gailuek egungo beharrak asetzeaz gain, “eboluzionatzeko eta etorkizuneko eskakizunetara egokitzeko aukera izatea”. Mota horretako *chatbot*-ak datuak babesteko mekanismoen artean, Kataluniako erakundeak gardentasun-fitxa algoritmikoa egin du, etengabe eguneratzen ari den dokumentu bat, antzeko proiektuetan erreferentziatzat har daitekeena.



wSoziala, gizarte zerbitzuetan esku-hartzea hobetzeko AAdun tresna

wSocial tresna digital bat da, gizarte-zerbitzuen oinarrizko alorretarako historia sozial bakar gisa sortua, herritarrei buruzko informazioa kudeatzeko eta partekatzeko modua eraldatzera bideratua. Kataluniako Generalitateko Gizarte Eskubideetako eta Gizarteratzeko Departamentuak bultzatuta, irtenbide hori modernizazio teknologikoko prozesu zabalago baten barruan kokatzen da, arreta eraginkorragoa, integratuagoa eta pertsonengan zentratuagoa eskaintzea bilatzen duena.

Informazio-sistemen zatiketa da wSocialek lantzen duen arazo nagusietako bat. Orain arte, oinarrizko arloek tresna heterogeneoekin eta elkarren artean lotura gutxi zutenekin egiten zuten lan, eta horrek zaildu egiten zuen datuen trukea, eta, kasu askotan, herritarrek beraiek dokumentazio bera behin eta berriz aurkeztu behar izatea eskatzen zuen. Horren aurrean, wSocial-ek informazioa lotu eta estandarizatzen duen sistema bateratua proposatzen du, erabiltzaile bakoitzaren ikuspegi orokorra emanez.

Tresnak datu-bisore bat du, informazio garrantzitsua zentralizatzen duena, eta profesionalei aukera ematen die ikuspegi integral bat izateko, datu sozialak eta, pixkanaka, beste eremu batzuetatik (hala nola osasunetik edo beste administrazio-sistema batzuetatik) datorren informazioa jasotzen dituena. Integrazio horrek esku-hartzeen plangintza errazten du, zerbitzuen ebaluazioa hobetzen du eta kasu bakoitzaren gardentasuna eta jarraipena indartzen ditu. Horrez gain, elkarrizketen edukia hizkuntza naturalean jasotzeko aukera ematen du tresnak, eta aldibereko transkripzioa eta itzulpen-funtzioak eskaintzen ditu. Horrek herritarrekiko komunikazioa hobetzen du. Elkarrizketak grabatu, transkribatu eta automatikoki itzuli ahal izatea da helburua, gizarte langileek entzute aktiborako denbora gehiago izan dezaten.

Datuak sartu ahala, sistemak gako-hitzak identifikatzen ditu hiztegi kontrolatu eta estandarizatuaren bidez, Intersocial izeneko hiztegi baten bidez eta SNOMED CT nazioarteko estandarrean oinarrituta. Kodifikazio-sistema horri eta algoritmoen eta adimen artifizialaren erabilerari esker, tresnak zaurgarritasun- edo arrisku-zantzuak detekta ditzake, eta esku-hartze ildo posibleak iradoki. Hala, ez du irizpide profesionala ordezkatzen, baina laguntza analitikoa ematen du erabaki arrazoituak hartzeko.

Oro har, wSocialek izapideak errazten ditu, administrazio-lanak automatizatzen ditu eta karga operatiboak murrizten ditu, talde profesionalek zuzeneko arretan denbora gehiago eman dezaten ahalbidetuz. Aplikazio teknologikoa baino gehiago, esku-hartze sozialaren eredu aldaketa dakar, koordinaziora, eraginkortasunera eta zerbitzu publikoaren kalitatearen hobekuntzara bideratua.

ERREFERENTZIAK

Gizarte Eskubideetako Departamentua. **Eraldaketa digitaleko plana: wSoziala esku-hartze sozialeko tresna eta bisorearen funtzionaltasuna** [aurkezpena Gizarte-zerbitzuak emateko eta kudeatzeko eraldaketa digitala jardunaldian]. Madril, Kataluniako Generalitatea, 2024-01 25.

DIXIT. **Adimen artifizialaren laguntzarekin gizarte-zerbitzuek esku hartzeko tresna abian jarri da.** Bartzelona, Kataluniako Generalitatea, 2024-08 01.

‘Chatbots’-ak eta elkarrizketa birtualeko laguntzaile ez-generatiboak Europako herrialdeetan

Zenbait urte daramatza administrazio publikoan finkatzen adimen artifizialaren bidez giza elkarrizketak simulatzeko diseinatutako *chatsbot*-ak —aplikazioekiko edo webguneekiko elkarrekintza automatizatuz—, bai eta beste laguntzaile birtual ez-generatibo batzuk ere. Sormenezko adimen artifizialak ez bezala, sistema hauek ez dute eduki berririk sortzen, baizik eta aldez aurretik programatutako datu-base batetik erantzunak hautatzen dituzte, erabiltzailearengan hautemandako asmoaren arabera. Aplikazioaren hainbat adibide aurki daitezke Errumanian, Austrian, Belgikan eta Finlandian.

Errumanian, *chatbots*-ak giza baliabideak kudeatzeko eta langileen esperientzia hobetzeko erabiltzen dira batez ere. Nabarmentzekoa da IRIS laguntzaile birtuala. Employee Self Service aplikazioaren bidez edozein unetan erabil daiteke. Sistema horrek giza baliabideen sailaren lan-karga murrizten du, barne-kontsultetarako berehalako erantzunak ematen baititu, esperientzia interaktiboa eskainiz eta, besteak beste, prestakuntza-aukerak identifikatzen lagunduz. Teknologia horren potentziala, gainera, etorkizunean pertsona hautatzeko eta kontratatzeko prozesuetan aplikatzeko aukeran datza.

Austriak zenbait elkarrizketa laguntzaile inplementatu ditu, eta horien artean Mona nabarmendu behar da, COVID-19aren krisian sortu zen laguntzaile digital bat, plataforma ofizialetan erabilgarri zegoena enpresa-sektoreari laguntzeko, eta, ondoren, gobernu elektronikoko hainbat ataritan integratu zena. Bere funtzio nagusia tramite eta zerbitzu publikoei buruzko ohiko galderei erantzutea da, arreta zuzenaren beharra murriztuz. Era berean, Austriako Gobernuak adimen artifiziala aplikatzen du arlo sozialean eta osasungintzan, batez ere dokumentuen sailkapen automatikoan. Hala ere, AAren ezarpena mailaz mailakoa da, eta proiektu pilotuetan oinarritzen da, hala nola “KAY system”-ean, tratamendu medikoen itzulketen kudeaketa erdiautomatikorako sortua.

Bestalde, Belgikak ORI du, *chatbot* bat, maiz egiten diren galderei erantzuteko, izapideak egiten laguntzeko eta informazio ofizialerako sarbidea errazteko garatua. Austriako laguntzaileak ez bezala, ORIk laguntza zabalagoa eskaintzen du, herritar guztiei zuzendua, eta ez enpresa sektore jakin bati.

Azkenik, Finlandian, Kela Kelpo/FPAFolke *chatbot*-a nabarmentzen da. Haren helburu nagusia da gizarte-prestazioei eta —laguntzei buruzko aholkuak ematea eta eskaera— prozesuak gidatzea. Laguntzaile eleaniztuna da, finlandieraz eta suedieraz egindako bertsioekin, eta, horri esker, erabiltzaileak beren hizkuntzan artatu daitezke herrialdeko hainbat eskualdetan.

ERREFERENTZIAK

Berta, L. y Frătică-Dragomir, A. **Artifiziala intelligence in the public sector using chatbot: Romania vs Austria, Belgium, Bulgaria eta Czech Republic.** *Internacional Journal of Applied Science and Research,* vol. 8, 3. zk., 2025, 127-138 or.

Vänänen, N. **The digital transition of social security in Finland. Frontrunner experience headwinds?** *Social Insurance. Theory and Practice,* vol. 151, 4. zk., 2021or. 71-86.

Telelaguntza prediktiboa

Adinberri Fundazioak, zahartzearen arloko berrikuntzan diharduen eta Gipuzkoako Foru Aldundiaren mende dagoen erakundeak, telelaguntza prediktiboko ekimen aitzindari bat bultzatu du, Eusko Jaurlaritzarekin batera. Proiektu honen helburua da beren etxeetan bizitzen jarraitu nahi duten adinekoen bizi-kalitatea, autonomia pertsonala eta segurtasuna indartzea. Bere helburu nagusia da arrisku-egoera posibleak goiz identifikatzea, hala nola hauskortasuna edo mendekotasun-prozesuen hasiera, arreta erreaktiboko eredu batetik prebentzioan, aurreikuspenean, zainketen pertsonalizazioan eta erabiltzaileen parte-hartze aktiboan oinarritutako eredu batera pasatzeko, 4P arreta-eredu gisa ezagutzen denera.

Sistemaren funtzionamenduaren oinarria teknologia aurreratuak integratzea da, hala nola adimen artifiziala, gauzen Internet (*internet of things*) eta *datuak (big data)* bolumen handien analisia. Hala, aurresateko eredu sendo eta eraginkorrak gara daitezke. Zehazki, hizketa prozesatzeko tresnak erabiltzen dira, narriadura kognitiboaren zantzuak edo nahi ez den bakardadearekin lotutako egoerak garaiz detektatzeko gai direnak.

Teknologia horri esker, banakako ohiturak nahiz dinamika kolektiboak azter daitezke, ohiko portaeren ereduak defini daitezke eta desbideratze esanguratsuak antzeman daitezke denbora errealean. Adibidez, sistemak zehatz dezake pertsona batek zenbat denbora ematen duen etxeko gela jakin batzuetan, hala nola sukaldean, egongelan edo logelan, bere errutinetan aldaketa nabarmenak identifikatzeko, bere osasun-egoera gero eta okerragoa izatearekin lotuta egon litezkeenak. Era berean, etxetresna elektrikoen ezohiko erabilerak edo ezohiko ordutegietan egiten diren joan-etorriek jokabidearen edo fisiologiaren asalduren berri eman dezakete. Osagarri gisa, ingurumen-sentsoreak eta gailu eramangarriak instalatzea aurreikusten da, hala nola erloju adimendunak, osasunaren eta portaeraren adierazleak monitorizatzen dituztenak. Horri esker, autonomia pertsonala arriskuan jar dezaketen erorikoen eta etxeko bestelako gorabeheren arriskuak aldez aurretik identifikatu ahal izango lirateke.

Proiektu pilotu horrek 18 hilabeteko iraupena izatea aurreikusten da, eta Eusko Jaurlaritzaren betiON telelaguntza-zerbitzuaren barruan garatu da Oarsoaldea eskualdeko (Gipuzkoa) ehun bat etxetan. Errepikagarria denez, emaitza onak lortuz gero, etorkizunean betiONen integratuko da, eta pixkanaka Euskadi osora zabalduko da. Ekimena jardunbide egoki gisa aurkeztu da Europako KORALE proiektuan, nahi ez den bakardadeari aurre egiteko erantzun berritzaileak sustatzera bideratua.

ERREFERENTZIAK

Adinberri Fundazioa. **Telelaguntza prediktiboa**.

Adinberri Fundazioa (2024). **Adinberrik proiektu aitzindari bat jarri du martxan, etxean bizi diren adineko pertsonen arrisku-egoerak goiz identifikatzeko.** 12-12-2024.

Gipuzkoako Foru Aldundia (2025). **Gipuzkoako Foru Aldundiak, Adinberrirekin batera, telelaguntza prediktiboko proiektu aitzindaria aurkeztu du Europan.** 2025-05 27.

Etxegabetasunari aurre egiteko analitika prediktiboaren eta alerta goiztiarren sistema

Maidstoneko Udal Kontseiluak (Erresuma Batua) gizarte-zerbitzuen prestazioan ikuspegi berritzaile eta prebentiboa ezarri du, datu prediktiboen analisiaren bidez, pobreziaren eta etxegabetasunaren igoerari aurre egiteko. EY eta Xantura enpresekin lankidetzan, One View tresna garatu zen. Tresna horren helburu nagusia sakabanatutako informazioa hamabost datu-base baino gehiagotan integratzea da, etxebizitza galtzeko arriskuan dauden pertsonak modu proaktiboan identifikatzeko. Sistemak analitika prediktiboa eta lengoaia naturala prozesatzeko teknikak konbinatzen ditu, alerta goiztiarrak sortzeko, zenbait adierazletatik abiatuta, hala nola horniduren ez-ordaintzeetatik edo etxebizitza-laguntzetako gorabeheretatik. Horrek aukera ematen die talde profesionalei esku hartzeko, egoera krisi bat sortu baino lehen.

Eredu horrek sistema tradizionalak ordezkatu nahi ditu, eskuzabalagoak eta zatikatuagoak, aurrea hartzean oinarritutako kudeaketa baterako. Prebentzioz jarduteko gaitasunean datza haren indargune nagusia: esku-hartze goiztiarra izan zuten arrisku handiko kasuen %0,4k soilik amaitu zuen etxegabetasun egoeran, ohiko prozedurak jarraitu zituztenen %40ren aurrean. COVID-19aren pandemiaren testuinguruan egin zen ereduzko inplementazioan, One View-k lagundu zuen ehun etxek etxebizitza galtzea saihesten eta %40 murrizten udalerriko etxegabetasun-tasa orokorra. Gainera, programak aurrezpen ekonomiko handia ekarri zuen eta administrazio lanetan emandako denbora nabarmen murriztu zuen.

Proiektuaren bideragarritasuna bermatzeko, arreta berezia jarri da datu pertsonalen babesean. One View-k informazioa anonimizatzen du, eta kasu bakoitzaren ardura duten profesionalei soilik mugatzen die datu indibidualetarako sarbidea. Hala ere, teknologiaren mende ez ezik, arreta-ereduaren egokitzapenaren mende ere badago arrakasta, eta horrek esan nahi du langileak trebatu behar direla tresnak eskaintzen duen ikuspegi integrala aprobetxatzeko eta biztanleria zaurgarriarekiko elkarrekintza hobetzeko.

ERREFERENTZIAK

Maidstone Borough Concl. **The One View Project Erabili datuak identifikatzeko eta household-ak homelessness-risk-ean.**

Paloma proiektua: nahi ez den bakardadea antzemateko adimen artifiziala

Madrilgo Udalak Paloma proiektu pilotua gauzatu zuen, adineko pertsonen artean nahi ez diren bakardade egoerak antzemateko ekimen berritzailea, hizkuntza denbora errealean prozesatzeko teknologiak erabiliz. Sistema horri esker, adimen artifizial batek giza ahotsa modu errealistan simulatzen duten telefono-deiak egin ditzake, elkarrizketa arinak mantenduz eta galdera espezifikoak eginez, nahi ez den bakardadeari lotutako arrisku-adierazleak identifikatzeko.

Tresna honen helburu nagusia gizarte-zerbitzuetako talde profesionalen lana osatzea da, solas-laguntzaile birtual baten bidez lehen kontaktu bat eskainiz, bereziki bakarrik bizi diren adinekoei zuzenduta. Elkarrizketan lortutako informaziotik abiatuta, sistemak detektatutako beharretara egokitutako jarduerak, baliabideak edo zerbitzuak gomendatu ditzake, eta, hala, akonpainamendua eta prebentziozko arreta hobetzen laguntzen du. Deiek metodologia egituratu bati jarraitzen diote, eta, horren barruan, hasierako agurra eta zerbitzuaren aurkezpena daude, eta, ondoren, nahi ez den bakardadearen arriskua ebaluatzeko bost galdera. Ondoren, udal langileengandik jarraipen dei bat jasotzeko aukera eskaintzen zaio pertsonari, eta interesgarriak izan daitezkeen baliabide edo zerbitzuei buruzko informazioa ematen zaio, baita haiei bideratzeari buruzkoa ere, hala dagokionean.

Programa pilotua 2023ko azaroa eta abendua bitartean egin zen, eta bakarrik bizi ziren 75 urtetik gorako 5163 pertsonari deitu zitzaien; batez besteko adina 81 urtekoa zen, eta emakumeak ziren nagusi (%70). 2937 pertsonarekin harremanetan jartzea lortu zen, eta hasitako elkarrizketen %71 burutu ziren. Lortutako emaitzen arabera, kontaktatutako hiru pertsonatik batek bakarrik sentitzen zela adierazi zuen. Era berean, 646 lagunek udalaren jarraipena jasotzeko interesa adierazi zuten. Kasu batzuetan, adinekoak gizarteratzen laguntzeko udal-programaren parte ziren, eta beste batzuetan, berriz, bakardadeari aurre egiteko tailer espezifikoetara edo etxeko laguntza eskaintzen duten boluntario-prometara bideratu ziren. Hala, Paloma proiektua tresna lagungarria da gizarte-isolamenduko egoerak goiz detektatzeko eta egoera horietan prebentzioz esku hartzeko.

ERREFERENTZIAK

Madrilgo Udala. **Usoa: adineko pertsonen nahi gabeko bakardadea detektatzeko adimen artifiziala.** 2024.

IA, robotika eta analitika aurreratua, desgaitasunaren balorazioa arintzeko

Gaur egun, administrazio publikoak gero eta presio handiagoa du kalitatezko zerbitzu sozialak eskaintzeko, baliabide mugatuen eta araudiaren konplexutasunaren eta arreta eman behar duten kasuen aurrean. Kanarietako testuinguruan, egoera hori bereziki nabarmendu zen desgaitasuna baloratzeko prozesuan; izan ere, eskaera handiak eta prozedura burokratikoek eskaera ugari eta atzerapen handiak eragiten zituzten ebazteko garaian. Ez-eraginkortasun horri aurre egiteko, Kanarietako Gobernuak estrategia integral bat ezarri zuen. Estrategia horrek araudiak doitzea, barne-berrantolaketa eta, modu erabakigarrian, teknologia berriak sartzea (adimen artifiziala, analitika aurreratua eta robotika) konbinatzen zituen. Helburu nagusia tramiteak automatizatzea, sinplifikatzea eta arintzea izan zen, modu horretan langileak efizientziarik ematen ez zuten zeregin errutinazko eta errepikakorretatik askatzeko.

Adimen artifizialeko tresnak "eragile espezializatuen" bidez hedatzen dira, bakoitza funtzio zehatzetan zentratuta, eskaeren tratamenduaren eta sailkapenaren barruan. Horien artean, eragile antolatzaileak, prozesadoreak, baliozkotzaileak eta sortzaileak daude, eta hainbat iturritatik jasotako datu-bolumen handiak aztertzen dituzte espedienteak sailkatzeko eta lehenesteko. Hala, automatikoki identifikatzen dira presako kasuak, dokumentazioaren ohiko egiaztapenak egiten dira, eta eskatzaileei automatikoki eskatzen zaizkie falta diren datuak. Horrez gain, agenteek desgaitasun-mailekin lotutako alderdiak ebaluatu eta espedienteak dagozkien talde profesionaletara bideratu ditzakete, azken egiaztapena egiteko. Ikuspegi horrek zama administratiboa nabarmen murrizten du, bai herritarrentzat, bai gizarte-zerbitzuetako langileentzat, eta kasuak azkarrago ebazten ditu.

Analitika aurreratuak osatu egiten du prozesu hori, datu administratiboen bolumena ezagutza erabilgarri bihurtzen baitu. Azterketa prediktiboko eta ikasketa automatikoko tekniken bidez, Administrazioak eskari-joerak aurreikus ditzake, zerbitzuen saturazioa aurreikus dezake eta eskabideen ereduak hobeto ulertu. Informazio horrek aukera ematen du politika publiko eraginkorragoak diseinatzeko eta baliabideak modu estrategikoan esleitzeko, eta eragin sozial handiena sortuko duen tokira bideratzen ditu.

Bestalde, robotikak eskuzko lanak eta lan errepikakorrak automatizatzen ditu, laguntza-agenteen eta gailu adimendunen bidez, eta langileak balio handiagoko jardueretarako liberatzen ditu. Adibidez, erregistro elektronikoan eguneko 24 orduetan eskaeren sarrerak monitorizatzen dituzten eta gizakiaren esku-hartzerik gabeko hasierako prozesatze-ekintzak egikaritzen dituzten sistemak garatu dira.

Teknologia horiek integratzea Kanarietako Gobernuaren apustu estrategikoa da gizarte-zerbitzuak modernizatzeko. Araudi- eta antolaketa-neurriekin batera, teknologiak aukera ematen du beharrei aurrea hartzeko, baliabideak optimizatzeko eta arreta pertsonalizatuagoa, bidezkoagoa eta eraginkorragoa eskaintzeko, herritarrei negatiboki eragiten zieten atzerapenak eta hutsuneak ezabatuz.

ERREFERENTZIAK

Morín, C. **Kanariek adimen artifiziala erabiliko dute desgaitasunetako burokrazia murrizteko.** *El Día,* 2025-03 17



GZ

2026 I AZAROA

GIZARTERATUZ
monografikoak

Edukiak

SIIS GIZARTE INFORMAZIO ETA IKERKETA ZERBITZUA

Argitalpena

BEHATUZ. GIZARTE ZERBITZUEN EUSKAL BEHATOKIA

Diseinua, ilustrazioa eta maketa

Concetta Probanza

Lizentzia

Dokumentu honek Creative Commons Aitortu-EzKomertziala 4.0 Nazioarteko Lizentzia du

BEHATUZ
GIZARTE ZERBITZUEN EUSKAL BEHATOKIA

EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

BERDINTASUN, JUSTIZIA ETA GIZARTE POLITIKETAKO SAILA

DEPARTAMENTO DE IGUALDAD, JUSTICIA Y POLÍTICAS SOCIALES