

La información e informatización en los Servicios Sociales

NATIVIDAD DE LA RED VEGA

Un planteamiento eficaz de respuestas a necesidades sociales, precisa de un sistema de evaluación ágil y continuo que nos permita controlar los procesos de acción que se llevan a cabo, definir los cambios que se quieran introducir, descubrir las fuerzas dinámicas y los frenos que intervienen en el proceso, elegir los tipos de acción que permitan lograr el proyecto de cambio y revisar el camino recorrido.

La evaluación en los Servicios Sociales, como parte de un proceso, está estrechamente vinculada a todas las etapas del mismo. Inicia con la planificación, y ha de estar intencionadamente presente en todo el itinerario de la acción.

En este recorrido evaluatorio, tiene particular importancia la información, tanto en sus direcciones ascendentes del nivel operativo al decisional, y descendentes del nivel decisional al operativo, como en las horizontales entre diversos planteamientos. Ahora bien, la información y la evaluación han de repercutir en la eficacia del servicio, de modo que el esfuerzo que supone su incorporación en los procesos de trabajo, sea rentable a nivel de toma de decisiones y a nivel de ejecución. Y para que esto sea así, se precisa de la información de los datos. Este es el motivo por el que nos parece oportuno prestar atención a la información e informatización en la planificación y evaluación de los Servicios Sociales.

La dinámica de las situaciones y su influencia en las necesidades a las que pretenden responder los Servicios Sociales, el cambio acelerado, así como el avance de los nuevos conocimientos psico-sociales a nivel básico e instrumental, nos exige hoy agilizar las informaciones de modo que éstas representen un valor superior al coste. Valor en racionalidad y reducción de incertidumbre, democratización y participación. Racionalidad que nos permita mejorar la eficacia de los Servicios Sociales, el cambio acelerado, así como el avance de los nuevos conocimientos psico-sociales a nivel básico e instrumental, nos exige hoy agilizar las informaciones de modo que éstas representen un valor superior al coste. Valor en racionalidad y reducción de incertidumbre, democratización y participación. Racionalidad que nos permita mejorar la eficacia de los Servicios Sociales a través de la organización y el funcionamiento más adecuado. Para ello, hemos de partir de la reducción de incertidumbre, para la superación de respuestas *no concordantes con las necesidades y, a la vez, que nos permita orientar*

las mismas, hacia procesos de cambio de forma fundamentada. La democracia y participación, habrán de significar la reducción de la distancia entre las necesidades y los recursos, potenciando éstos últimos en cada situación.

Hemos de tener presente, sin embargo, en relación al tema que aquí tratamos, que si bien el proceso de evaluación de los Servicios Sociales precisa de la información informatizada, ésta ha de estar en función de la toma de decisiones, de la detección de necesidades, la priorización de éstas y la coordinación de las respuestas a las mismas.

A través de la circularidad y la interdependencia de las diversas fases del proceso organizativo y administrativo de una entidad, los datos e informaciones obtenidos a nivel operativo, adecuadamente sistematizados e informatizados, serán elemento y apoyo útil para la priorización de decisiones pertinentes en relación a las necesidades y objetivos a cubrir, mejorando el empleo de los recursos existentes.

Desde la perspectiva indicada, nos acercamos primeramente a la consideración de algunos aspectos que, a la vez que condicionan los Servicios Sociales, generan incertidumbre en los mismos. Es precisamente la superación de la incertidumbre, junto con razones de eficacia de los propios servicios, lo que genera la necesidad de la información. De ello nos ocuparemos en el segundo punto, en el que haremos referencia a los elementos y tipos a tener presentes en un sistema informativo así como a las exigencias profesionales que comporta.

Para que la información resulte ágil y operativa, ha de informatizarse adecuadamente. En tercer lugar, nos ocuparemos de este punto junto con las ventajas de dicha informatización en una institución de servicios sociales. Aludiremos, finalmente, a la problemática que puede comportar la implantación de un servicio informativo informatizado, si no se superan algunos obstáculos.

1. COORDENADAS EN LAS QUE SE SITUAN HOY LOS SERVICIOS SOCIALES DESDE LAS NUEVAS EXIGENCIAS INFORMATIVAS

Nos parece oportuno iniciar el tema con una breve referencia a los cambios y problemas actuales que afectan hoy a los Servicios Sociales, y, por tanto, la información que se precisa para que sobre una base estable se produzcan los convenientes avances¹.

1. El tema de la evaluación sobre el trabajo cotidiano puede verse en ALVIRA, M. F., «Investigación evaluativa; una perspectiva experimentalista», *Revista Española de Investigación Sociológica*, 29/85, pp. 129-141.

Desde la perspectiva cualitativa, el tema de la evaluación puede verse en LÓPEZ, A., en su ponencia sobre «Proyectos de evaluación de la praxis en Servicios Sociales», presentada al Simposium Nacional de Evaluación de Servicios Sociales realizado en Jaén los días 5 y 6 de mayo de 1989.

Una de las principales funciones de la información en los Servicios Sociales, habrá de ir orientada hacia la superación de la incertidumbre que dichos cambios y problemas generan.

En esta tarea, habrá de considerarse por una parte, la información finalizada a la previsión del impacto de los Servicios Sociales en el contexto en el que se sitúan y la correspondiente influencia de los mismos en el medio; por otra parte, habrá de considerarse también, cuál es la información más oportuna para la toma de decisiones y para la calidad y probabilidad de éxito en relación a los objetivos a perseguir².

La obtención de las informaciones, orientadas a los fines propuestos, implica en primer lugar, tener presentes algunos condicionamientos que afectan a los Servicios Sociales hoy derivados, por una parte, del contexto en el que se sitúan y por otra, de la necesaria situación de cambio que se produce en las Entidades de Servicios Sociales.

1.1. Incidencia en los Servicios Sociales del contexto socio-económico y normativo

Una coordenada en la que se sitúan los Servicios Sociales, viene definida por los actuales problemas y retos de índole socio-económico, ideológico y legislativo que están repercutiendo directamente en la organización de dichos servicios, así como en la coordinación, en la eficacia y eficiencia de su funcionamiento³.

La superación de estos retos, que están en la base del proceso de evaluación y de la respectiva información, plantea nuevas exigencias a los Servicios Sociales derivados de:

a) *Las nuevas orientaciones* de la Política Social, que exige a los Servicios Sociales, y, por tanto, a los servicios de información, nuevos estilos operativos, que se han de concretar en el paso de una visión sectorial y particular de los problemas en los que los Servicios Sociales intervienen, a una visión interdisciplinar de los mismos y de las situaciones en las que se producen; de una perspectiva curativa, sólo psicológica o únicamente sociológica, a una perspectiva también preventiva y multidisciplinar y de una función de mediación y verticalista a otra orientada a la promoción, participación e integración de la acción en el territorio.

b) *La descentralización* de los Servicios Sociales, que para que incrementen su eficacia, precisan de una mayor atención al conocimiento de las

2. FORNÍ, F., «*Formulación y evaluación de proyectos*», Ed. Humanitas, Buenos Aires, 1988, pp. 7 y 53.

3. Sobre el tema de los condicionamientos, a los que aquí sólo aludimos, puede verse RED. N. DE LA PASCUAL, J. M., en «*Problemática actual de los Servicios Sociales en la Administración Local*», publicado en *Los Servicios Sociales en la administración Local*, Ed. F.E.M.P., Madrid, 1987.

necesidades y sus causas, a las demandas y sus ámbitos de coincidencia, con las necesidades y con las respuestas que los Servicios Sociales prestan.

c) *La crisis económica* que viene repertutiendo en el sistema de Servicios Sociales al producirse una disminución de recursos, precisamente cuando aumentan las necesidades y surgen nuevas situaciones de marginación.

d) El surgir de *nuevas necesidades* también llamadas post-materiales que junto con las necesidades a las que vienen respondiendo los Servicios Sociales, están relacionadas con el dinamismo social y, por tanto, siguen procesos cambiantes y acelerados en sí mismos y en sus influencias recíprocas⁴.

Por otra parte, y cada vez más, tanto unas como otras necesidades, se presentan en términos no convencionales. Así, por ejemplo, podemos constatar en una necesidad, no sólo la carencia de un bien material, o la expresión del retraso en la adquisición de un standard de vida digno, junto a dichas necesidades y carencias, aparece también, la incomodidad que incide en la incapacidad de relación personal, en su autopromoción o en su autonomía. Aparece así cada vez con más evidencia, la dimensión compleja de la necesidad, lo que exige, en el ámbito de los Servicios Sociales, una mayor atención a la integración de enfoques y estudios e investigaciones cuantitativos y cualitativos⁵.

Se viene constatando, ante el surgir de nuevas necesidades, cierta condición de estaticidad en los Servicios Sociales, y, por tanto, ausencia de relación entre percepción de nuevas necesidades, nuevos usuarios y la disponibilidad de servicios y modalidades operativas adecuadas.

1.2. Algunos problemas frecuentes en la Entidad de los Servicios Sociales

En otra coordenada, y desde la óptica que aquí nos ocupa, hemos de prestar atención a los problemas y conflictos que habitualmente se producen en los diferentes niveles de las instituciones de los Servicios Sociales y que, en los momentos de innovación y cambio, presentan características específicas, que habrán de tenerse presentes en el sistema informativo, algunas de las cuales pasamos a exponer brevemente.

a) La modificación y dinámica del cuadro legal y normativo que regula los Servicios Sociales, viene incidiendo junto con la variable política y la socio-cultural, en la organización de los mismos.

En este contexto, los Servicios Sociales, tienen el reto de adecuarse a las nuevas orientaciones y criterios de la política social. Este cambio implica

4. ROBERTIS, C. DE, «*Metodología de la intervención en Trabajo Social*», Ed. El Ateneo, Buenos Aires, 1988.

5. Puede verse COOK, T. D., «Qualitative and quantitative methods in evaluation research» and REICHART, CH. *Progress serie in Evaluation VI.*, Ed. Beverly Hills, Londres, 1979.

entre otras, algunas tensiones derivadas de:

— la necesaria articulación entre estabilidad y cambio, lo que precisa de la elaboración de nuevos diseños estructurales. Esto es ya de por sí un proceso difícil puesto que toda estructura tiende a mantener las fuerzas estables, las habituales, lo que comporta cierta resistencia al cambio⁶;

— la presencia de prácticas y gestiones tradicionales junto a otras innovadoras, que se han de introducir, lo que va a presentar claras repercusiones en el proceso administrativo;

— la necesaria consolidación de la praxis junto a la exigencia de procesos elásticos.

b) Pero además, en esta situación, dentro de una organización, se precisa de una información que facilite la necesaria articulación entre el subsistema político, como selector de objetivos, que se propone lograr la Entidad de Servicios Sociales según la política social de la misma, el subsistema administrativo como traductor de decisiones políticas en actos administrativos, y el subsistema técnico como transmisor de objetivos que operativiza la política de la Entidad en servicios y por otra parte, a través de la acción sistematizada, proporciona información que puede ser utilizada en la toma de decisiones (gráfico 1).

Las tendencias a la innovación y al cambio, pueden aparecer más o menos propiciadas o frenadas por alguno de los subsistemas que integran la Institución de los Servicios Sociales considerada como un todo. Ha de tenerse presente, que si bien es cierto que el cambio que se produce en un subsistema, tiene efectos en los demás, lo que va a significar cierta referencia en el cambio estructural dentro del mismo sistema, la reflexión teórica de lo que acontece en la realidad, nos sugiere que los cambios sólo se concretan de hecho, cuando éstos se producen en todo el sistema y no solamente en alguno de los subsistemas⁷.

c) El cambio necesario que ha de producirse en la institución de los Servicios Sociales en cada uno de los subsistemas, así como en la estructura del sistema considerado como un todo, puede venir influido por⁸:

— el input de las actividades exógenas al propio sistema, lo que implica para conocer su incidencia, la recogida y sistematización oportuna de información;

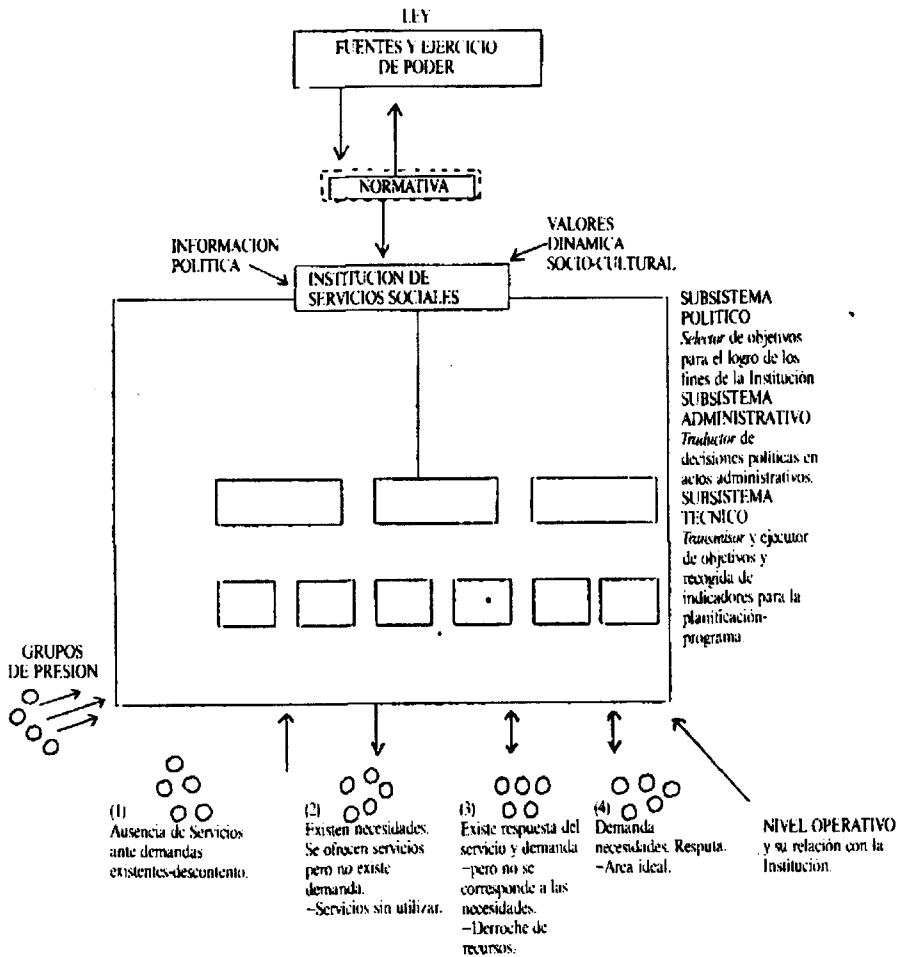
el output, los efectos, el reconocimiento y valoración del servicio que presta la Entidad en un contexto determinado, lo que será más fácil de constatar y demostrar a través de los datos e informaciones sobre resultados;

6. MINTZBERG, H., *La estructura de las organizaciones*, Ed. Ariel, Barcelona, 1984, pp. 41-61.

7. Sobre el cambio organizacional puede verse HUSE, E. F., y BODWITZ, L., en *El comportamiento humano en la organización*, Ed. Deusto, Bilbao, 1975, pp. 306 y ss; 341 y ss.

8. Sobre este tema puede verse URIARTE, R., *Psicología de la organización*, Ed. Deusto, Bilbao, 1985, pp. 41 y ss.

Gráfico n.º 1



— la acción y relación que se desarrolla dentro de la propia Entidad, que exige la detección de estilos de funcionamiento adecuados para el logro de los objetivos propuestos y superar los caducos e ineficaces.

Por otra parte, las exigencias y dificultades del cambio, son distintas en cada uno de los momentos de un determinado itinerario: comienzo del cambio —proceso del mismo— culminación, como son también distintas las respectivas implicaciones de los diversos subsistemas en cada una de estas tres etapas.

d) Pero además, aceptada la necesidad de innovación y cambio a todos los niveles, ha de tenerse presente que en los momentos de transición, tienden a acentuarse los enfrentamientos entre diversas fuerzas. Se

producen dinámicas contradictorias entre el personal de la misma institución que se refleja en:

- ambivalencia a nivel de *actitudes*, entre autonomía y flexibilidad en horarios, cauces administrativos por una parte, y por otra necesidad de normas claras, precisas, fijas;
- ambivalencia a nivel de *competencia* derivada por una parte de su condición de miembro de una organización, y por otra de las exigencias del rol específico profesional;
- dificultades *técnico-administrativas* para articular las funciones de integración y de cambio⁹.

2. NECESIDAD DE LA INFORMACION EN LOS SERVICIOS SOCIALES

Es evidente que la superación de la marcada incertidumbre en la que se encuentran los Servicios Sociales, producida por la situación a la que hemos aludido en el punto anterior, precisa de un adecuado sistema informativo. En cuanto que los datos y el conjunto de datos y la información facilitan la acción de un sujeto, representa el fundamento del proceso de decisión y de acción. Afecta por tanto, a políticos, administradores y técnicos, con roles diferentes pero integrables.

Ahora bien, para que la información pueda contribuir a los necesarios cambios en la organización y según lo que venimos indicando, ha de considerarse no como función aislada y sí como un sistema informativo.

Parece existir amplio acuerdo el considerar el sistema informativo, como un conjunto de objetivos, metodología e instrumentos para la recogida, análisis, gestión y difusión de la información dentro y fuera de la Entidad de Servicios Sociales. Afecta pues, a toda la organización y su dinámica a nivel departamental, intradepartamental e interdepartamental.

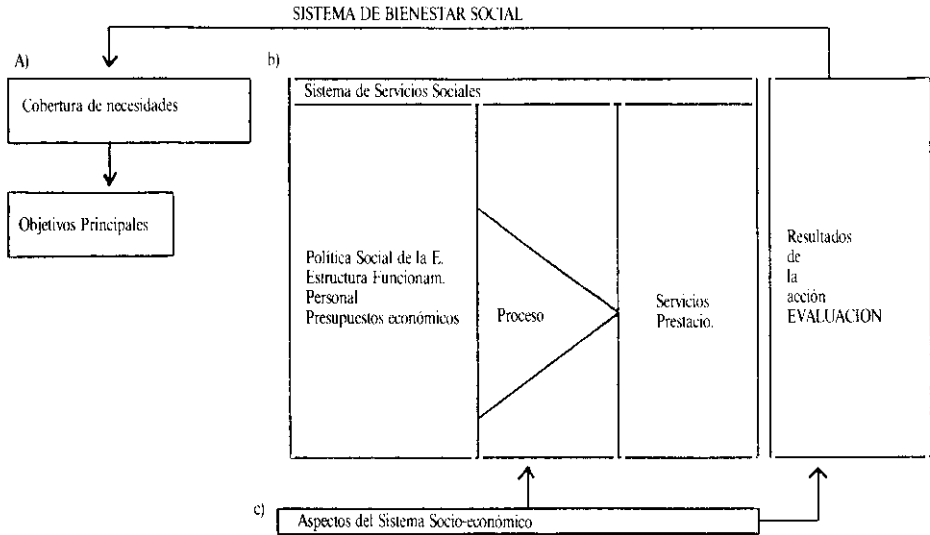
En definitiva para contar con un sistema informativo en una Institución de Servicios Sociales, necesitamos *informaciones* claras y precisas sobre: (ver gráfico 2)

- Los *principios y objetivos* del sistema de Servicios Sociales, los cuales nos vienen determinados por el sistema de Bienestar Social y, más concretamente, por las prioridades de la Política Social en un contexto y momento determinados.

- las *variables* que integran el Sistema de Servicios Sociales. Los Servicios Sociales intervienen en situaciones complejas; la eficacia de dicha intervención, exige tener presente diversos tipos de variables que podemos clasificar aquí en tres grandes grupos:

9. Otros problemas más concretos en relación al tema que nos ocupa y con incidencia en las informaciones puede verse en RED, N. DE LA PASCUAL, J. M., *op. cit.*, pp. 51-55.

Gráfico n.º 2



a) Variables finales, que indican la relación de los Servicios Sociales con la cobertura de las necesidades de la población.

b) Variables instrumentales, que se refieren a las características de organización y funcionamiento de la institución de los Servicios Sociales.

c) Variables influyentes que proporcionan el conocimiento de los efectos estructurales y dinámicos del sistema social en el que se sitúan los Servicios Sociales¹⁰.

—Los *procesos de decisión* y de acción de los Servicios y prestaciones. La información es el soporte en el que se apoyan y articulan ambos procesos, así como el análisis y evaluación de los resultados.

2.1. Aspectos a tener presentes en el sistema informativo

Las *características* del sistema informativo en los Servicios Sociales, se deducen de las competencias de éstos y se han de concretar a través de la programación, de la intervención, el control del proceso y la evaluación de la eficacia¹¹.

10. Es evidente que pueden elaborarse otras clasificaciones de variables en relación a la evaluación y la información necesaria. Aunque el tema está siendo de creciente interés no nos detenemos en el mismo limitándonos a referir VV.AA., *Seguimiento de la gestión de los Servicios Sociales Comunitarios, Propuesta de un sistema de indicadores*. Ed. Siglo XXI, Colegio T.S., Madrid, 1988, ROBERTS, C. Op. cit. pp. 112-119.

11. BERTACCHE, L., *Teoría e utilizzazione dei sistemi informativi per la realizzazione de procedure per i Servizi Sociali*, Folios policopiados, Malosco, Italia, 1986.

A nivel general, esta información, deberá proporcionar:

— La individualización de grupos de riesgo hacia los que ha de orientarse la intervención. Ello exige de suficientes datos e informaciones referentes a la población, y los relacionados con las fuentes de riesgo.

— El conocimiento del uso más adecuado de los Servicios en relación a una situación concreta.

Estas informaciones se articulan pues a niveles diversos. Ha de existir, de hecho, una información que proporcione un conocimiento continuo, *de base*, sobre la cual se habrán de situar progresivamente las intervenciones según criterios de continuidad, estabilidad y homogeneidad. Existe por otra parte la necesidad de un conocimiento y respectiva información no continua, *de hechos relevantes* que puedan conducir al planteamiento de nuevos programas, nuevas intervenciones o modificaciones sobre el proceso que se conduce.

Parece oportuno diferenciar ambos niveles en un sistema informativo, ya que, de lo contrario, se puede cargar excesivamente la información diaria, de base, perdiendo agilidad de funcionamiento en relación a objetivos concretos y operativos.

Sobre el mismo criterio de agilidad y eficacia de la información, ha de apoyarse la coordinación de los servicios existentes en un contexto. Para ello, todos los Centros de Servicios Sociales que intervienen en un contexto o en un sector específico, habrán de homologar y sistematizar los datos e informaciones recogidos, de modo que sea posible el intercambio e integración de los mismos con el fin de obtener una visión amplia y precisa de la problemática.

Se deduce ya de lo anteriormente indicado, que no parece oportuno ni operativo, iniciar la configuración de un sistema informativo excesivamente amplio y global, debido tanto a razones tecnológicas, operativas y funcionales, como a la imposibilidad de predefinir de modo realista y fiable los detalles más útiles del sistema.

Para elaborar un *sistema informativo* en una Entidad, y como aspectos previos a su implantación, es preciso por una parte y en primer lugar:

a) Partir del análisis de las necesidades informativas de la Entidad, como un todo organizado, desde su política social, la organización y funcionamiento del Servicio, la acción que se pretende llevar a cabo a niveles y ámbitos operativos y concretos.

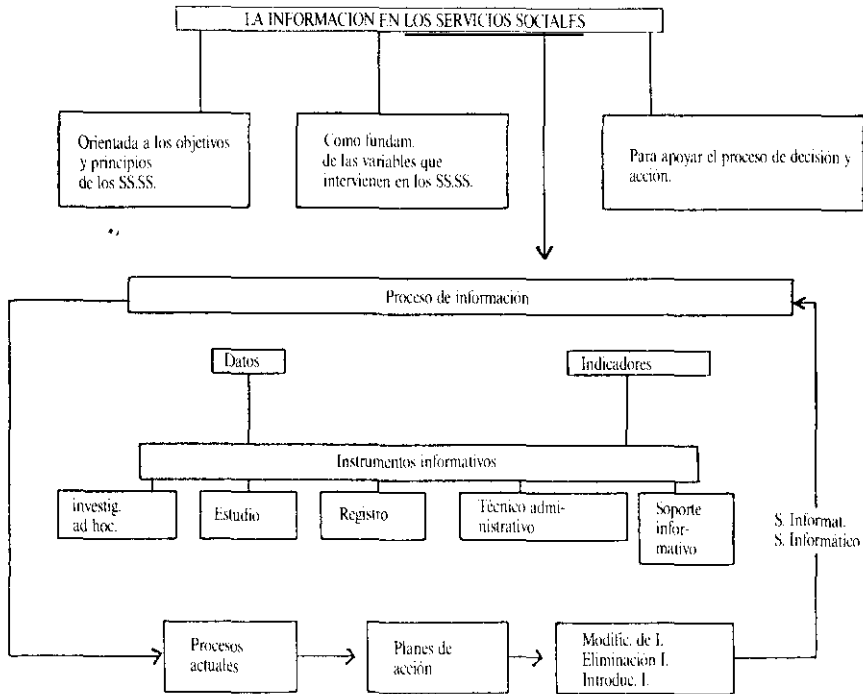
b) Referir el análisis anterior a la situación de la Entidad, objetivos, servicios, organización, etc., o al fenómeno o problema en el que se quiere intervenir.

c) Pasar a la descripción de las variables observables de dicha situación o fenómeno y sus respectivos datos.

d) Llegar a determinar los indicadores respectivos de cada variable, su naturaleza e intensidad.

e) Distribuir con fines analíticos, descriptivos o comparativos, la incidencia de los indicadores en bloques temáticos en la organización o por

Gráfico n.º 3



Tomado de Poletti P. e Vian F. en el «Seminario sobre nueva cultura della salute: Qualè sistema informativo. Folios policopiados, Urbino, Italia, 1984.

grupos específicos de población atendida por los servicios, según el enfoque y contexto de intervención.

Pero además para que el sistema informativo, a través del itinerario metodológico, pueda *influir en todo el sistema organizativo de la Entidad*, es necesario:

- Adecuar el proceso de racionalidad operativa y de toma de decisión con el proceso de información.
- Formalizar y explicitar los procesos operativos, implicando a los trabajadores en la elaboración de los contenidos.
- Valorizar algunos pasos operativos que a veces no se tienen suficientemente presentes.
- Activar flujos de relaciones y comunicaciones entre elementos y sujetos del sistema (Gráfico n.º 3).

El *proceso que sigue la información*, pasa por la modalidad adecuada de obtención de indicadores y datos, referidos ambos a los objetivos que deseamos obtener, entendiendo que la variable nos representa, una expresión

abstracta de un modelo, a través de los oportunos datos, el indicador nos resalta la expresión empírica y concreta de la variable.

Los *instrumentos utilizados* para la obtención de datos e indicadores que nos proporcionen la información necesaria, pasan de la posible investigación ad hoc, al estudio, registro, elementos técnicos y administrativos a través de los servicios informativos e informáticos¹².

Todo el proceso de información en una Institución, ha de servir de base a los procesos de planificación-organización-acción. Los resultados que se van detectando de este proceso a través de la evaluación, nos van progresivamente indicando, qué informaciones han de ser modificadas, eliminadas o introducidas. Estos resultados, incorporados a los servicios informativos e informáticos, vuelven al proceso de información.

2.2. Tipos de información y elementos estructurales del sistema informativo

Si resulta pues, que el enfoque adecuado del dinamismo en los Servicios Sociales, aunque es evidente que no sólo, dependen de una buena información que, difundida adecuadamente, supere ambigüedades y orientaciones artificiosas y favorezca la transparencia de la gestión y el funcionamiento del servicio, ha de permitir además la adecuada relación y complementariedad entre los tipos de información y los elementos estructurales del mismo sistema informativo.

Dentro de una posible tipología de las informaciones, podemos referirnos a aquellas correspondientes a las actividades de ejercicio y gobierno.

Las *informaciones de ejercicio al estar en relación con la actividad y prestaciones cotidianas*, son informaciones personales por lo general y permanecen dentro del servicio o del área de servicios a la que pertenezcan. Por ello están destinadas a:

- mejorar la actividad en situaciones concretas que afecten a usuarios;
- integrar la intervención y detectar la interdisciplinariedad y dimensión colectiva de necesidades individuales;
- evitar superposiciones, despilfarros de recursos.

Las *informaciones de gobierno*, que podemos utilizar para la gestión, programación, evaluación, estarán finalizadas a:

- el conocimiento de la realidad en la que se interviene: oferta-demanda-necesidades;
- la individualización de los objetivos del servicio (generales, específicos, cuantitativos y cualitativos) así como de los medios e instrumentos más adecuados;

12. Sobre este tema puede verse RED, N. DE LA, en «*La formación en el sistema de información y Política Social*», Ponencia presentada al Seminario Internacional sobre Sistemas de Información y Política Social, realizado en Madrid, 28 de mayo al 1 de junio de 1988.

— el control y evaluación del plan y organización, así como la eficacia y eficiencia de la intervención.

Cabe preguntarse aquí si influyen las informaciones en el sistema organizativo. La experiencia parece demostrar que se produce una influencia significativa de la información en la organización en el sentido de que pueden modificar la misma y además en cuanto que la información influye sobre cómo se trabaja y cómo se conducen los servicios y prestaciones.

De hecho, la introducción en una organización de procesos informativos a través de los oportunos flujos e instrumentos, pueden producir, siempre que se consideren suficientemente los aspectos metodológicos, efectos deseables en el proceso de decisión, así como en la formalización de los aspectos operativos y en la reelaboración de contenidos; además contribuyen a la activación de flujos de relaciones entre los elementos del sistema informativo y que de otro modo no se producirían.

Así, pues, los *elementos estructurales* del sistema informativo habrán de abarcar toda la realidad organizativa:

- las informaciones y flujos formales;
- las informaciones y flujos informales;
- la articulación de las informaciones en las diversas áreas de base (Servicios Sociales Básicos o comunitarios) con aquellas que afectan a servicios específicos y centrales.

Tal como ya indicamos más arriba, algunas de estas informaciones, las referidas al funcionamiento del servicio, requerirán un ciclo continuo a través de toda la estructura del sistema del servicio; otras serán de ciclo periódico y vienen activadas según las circunstancias y necesidades de objetivos y procesos.

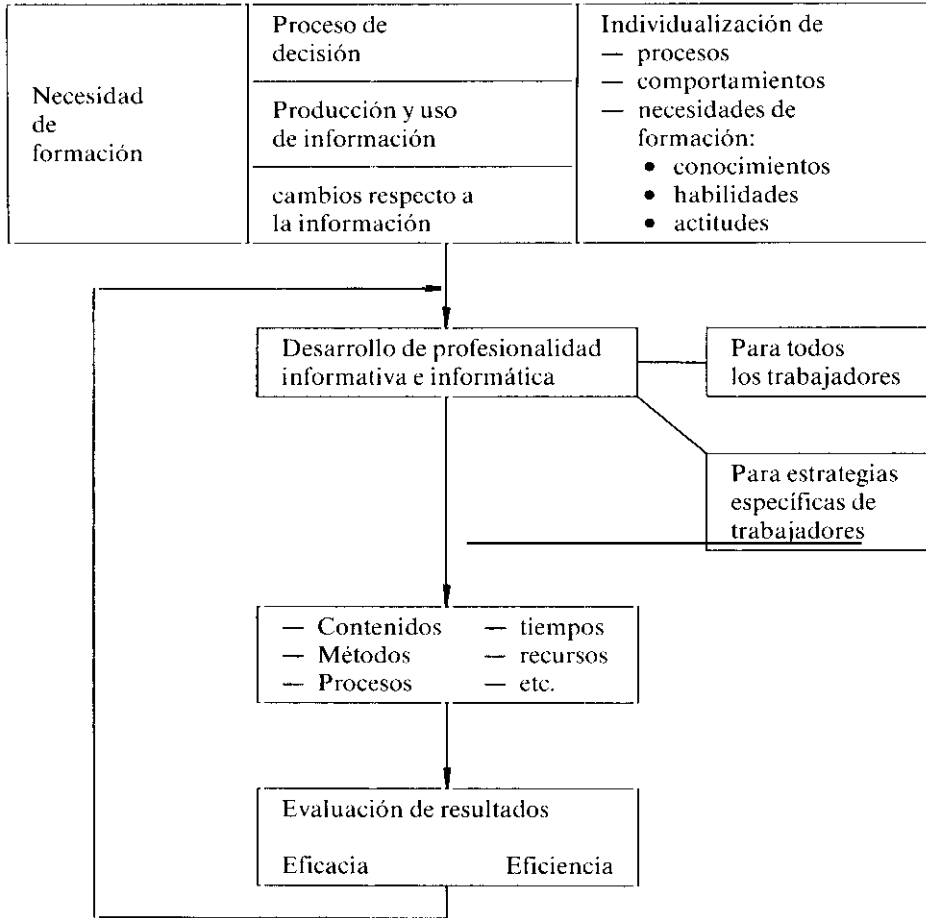
2.3. Sistema informativo y exigencias profesionales y formativas

El sistema informativo, difícilmente puede implantarse en un servicio social cuando el personal correspondiente a los diversos niveles trabaja aisladamente. Exige la convergencia de acción de directivos profesionales y técnicos, y de la complementariedad entre ellos.

El cambio de funcionamiento que conlleva la introducción del sistema informativo en una Entidad, afecta a la misma considerada como un todo, y, por tanto, también al personal; a los que tienen la responsabilidad y la tarea de decisiones, a los profesionales que producen y utilizan información y a los técnicos que habrán de adecuar los procesos informativos e informáticos de acuerdo con el funcionamiento y los cambios necesarios.

A los tres niveles, se precisa de la individualización de los procesos a seguir, de los comportamientos de acción y coordinación, así como de respectivos conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para el ejercicio de la actividad específica y para aportar las sugerencias orientadas a la transformación lógico-funcional requerida por la organización (gráfico n.º 4).

GRAFICO N.º 4



Fuente: Poletti P. e Vian F. en «Seminario sobre nuova cultura della salute: Quale sistema informativo». Folios policopiados. Urbino, Italia, 1984.

Tanto las actividades específicas como las comunes a todo el personal, habrán de estar sometidos a evaluación continua de proceso y producción e integrarse en la fase de evaluación periódica y final para detectar desde el análisis de la eficacia y la eficiencia, las modificaciones a introducir. Entre la posible introducción de modificaciones, se encontrará la formación básica y permanente en la que se incluyen aspectos referentes al tratamiento automático de datos, al uso de estadísticas, etc. Esto no quiere decir que todos los profesionales de una Entidad de Servicios Sociales, hayan de ser técnicos en informática, pero sí habrán de colaborar en la configuración

de un sistema informativo, utilizando o proporcionando los datos adecuados.

Es evidente deducir la rentabilidad que se deriva para los profesionales de los nuevos estilos de acción, a través de la información informatizada. Si la computadora agiliza y realiza gran parte del trabajo, el personal habrá de adecuarse a dichos procesos, pero a la vez dispondrá de más tiempo para el trabajo cualitativo y directo con usuario, para la preparación y formación permanente, así como para la coordinación e intercambio de trabajo y experiencias.

3. INFORMATIZACION DE LA INFORMACION

Para que la información tenga agilidad, precisión y la elaboración requerida, precisa del tratamiento automático, homogéneo y homologable de las informaciones y de los datos, con indicadores y procesos comunes a todos los departamentos y organismos de bienestar social; ello facilita que la intervención de cada una de las Entidades de Servicios Sociales, sea compatible y funcional con los demás, a la vez que puede reducir la superposición de prestaciones y favorecer la integración de éstas para situarse a nivel más eficiente, en relación con el contexto donde se produce.

La prioridad se encuentra en las informaciones más que en la informática. De hecho, ésta ha de ser instrumento del sistema informativo y se producirá según el ritmo requerido por los flujos de información.

3.1. Ventajas del sistema informativo informatizado

Una primera ventaja que se deriva de la informatización, se constata en la mejor *coordinación de datos* de tipo demográfico, económico y social del contexto; lo que permitirá pasar, de una acción basada en la «lógica de la Entidad», a finalizar la acción según la «lógica de la Comunidad», según las necesidades de ésta. Nos facilita además, pasar de la dispersión de las informaciones en los diversos despachos, a su integración en el territorio.

Es evidente que la posibilidad de comparación e *integración de programas*, proyectos y experiencias, realizados desde contextos diversos, puede significar también un notable avance en el intercambio y progreso de la fundamentación de los cambios necesarios que han de introducirse en los Servicios Sociales.

Dentro de la propia Institución de Servicios Sociales, la introducción de la informática en el desarrollo del propio trabajo proporciona:

- ágil y sistemática puesta al día de las informaciones;
- reducción del trabajo rutinario y repetitivo;
- minimización de errores;
- rapidez operativa;

— agrupación de funciones desarrolladas actualmente en oficinas diversas;

— mayor autonomía y responsabilidad.

Uno de los principales efectos de la informatización de los procesos ha de repercutir en la *eficacia del servicio* y en la disminución de personal dedicado a actividades parciales o rutinarias.

No ha de minimizarse otra ventaja de la información, si viene adecuadamente informatizada, y es la considerable *reducción de tiempo* en las exigencias burocráticas: tiempo que los profesionales pueden dedicar a la programación y formación permanente. La información informatizada viene a significar también una reducción de papel y material, lo que está originando ya situaciones problemáticas en no pocos departamentos.

Las informaciones, si están adecuadamente sistematizadas, para lo que se precisa la informatización, constituyen la base profesional de una *participación consciente*, racional y global en una *doble dirección*: hacia la organización y gestión de los recursos, y hacia el abordaje de las necesidades en su trabajo y actividad directa. Si falta esta visión de conjunto, se puede incurrir en superficiales o parciales simplificaciones; lo que habitualmente conduce, a su vez, a una participación emotiva o a una inactividad justificada de no realizar lo posible, por considerar inalcanzable lo deseable.

3.2. La información y la informática en la organización como un todo

Un servicio de información informatizado, no ha de ser un instrumento pasivo en la reproducción de determinadas políticas. Ha de ser más bien un elemento activo, en la circularidad de la dinámica descendente, para la transformación de la política de la Entidad en servicio, a través del proceso de toma de decisión y de la actividad concreta (gráfico n.º 5).

Ha de ser, igualmente, un elemento activo en la dinámica ascendente, a través de transmisión de las demandas y necesidades emergentes, en el contexto en el que actúa. Los datos e indicadores respectivos una vez sistematizados e informatizados, podrán servir de referencia y orientación en la toma de decisiones. Además del *itinerario ascendente-descendente*, el proceso de información informatizada, puede favorecer también la dinámica horizontal que podemos situar aquí a tres niveles:

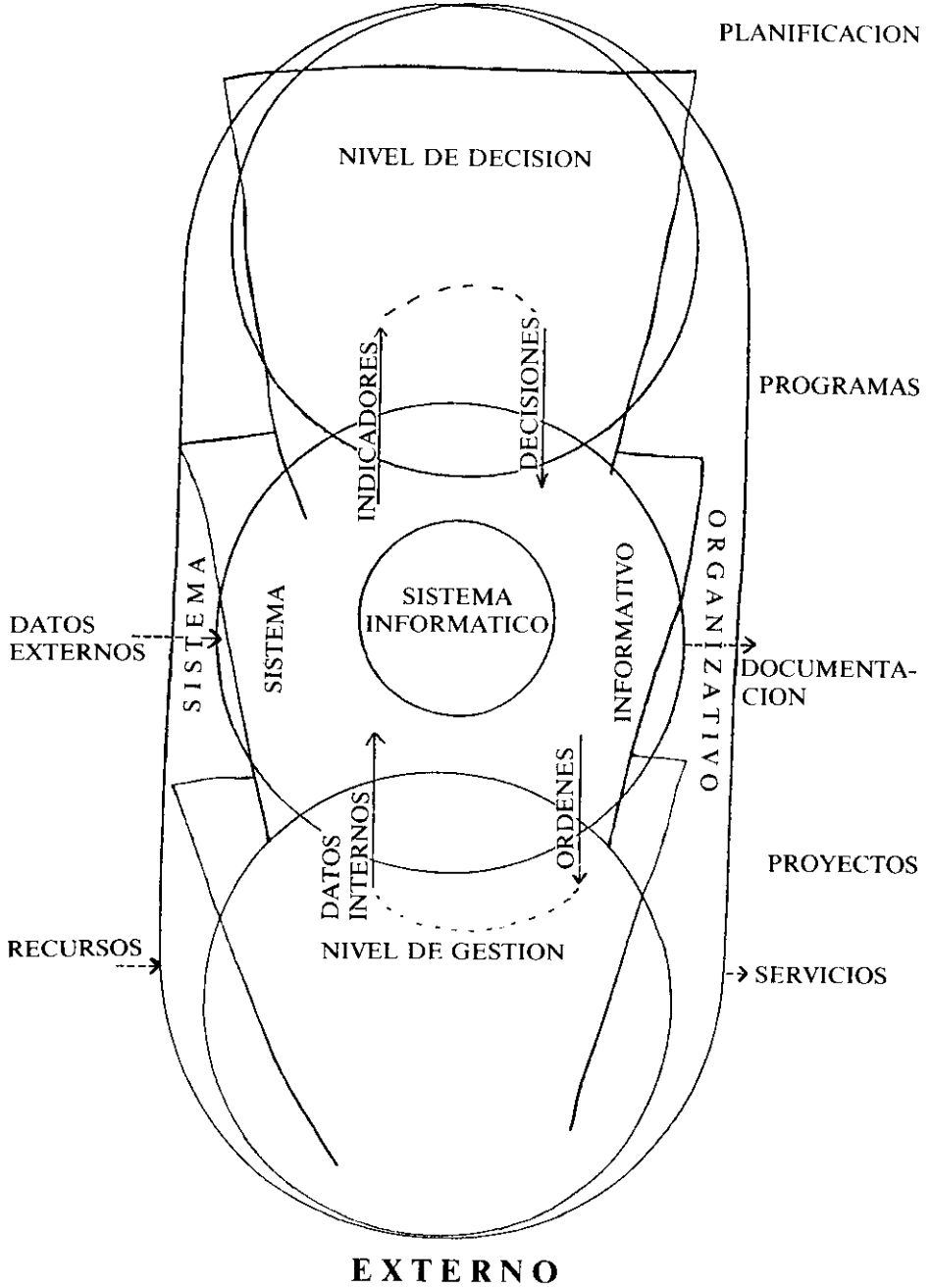
a) A nivel político: entran demandas —necesidades— valoraciones, se producen prioridades-toma de decisiones.

La toma de decisiones, habrá de fundamentarse en una visión amplia de la problemática, teniendo en cuenta las prioridades a seguir según la magnitud de las mismas, la previsión de resultados, la eficacia de la acción, etc.; factores a tener presentes en todo el proceso de la planificación.

b) A nivel administrativo: entran datos de fuera de la Entidad y procedentes de la acción operativa, que una vez sistematizados y elaborados, se

GRAFICO N.º 5

AMBIENTE



traducen en documentación para la propia Institución y para otras.

Se producen así, y a través de la *documentación*, las aportaciones necesarias para la toma de decisiones y el trabajo en equipo dentro de la Entidad y fuera de la misma, para un posible intercambio y coordinación con otras entidades cercanas o afines por finalidad.

Tenemos así que, de acuerdo con las decisiones que se recogen del nivel correspondiente la toma de decisiones y el resultado de los datos y procesos del nivel operativo, una vez elaborados e integrados convenientemente, se cuenta con la base para una programación y organización adecuados.

c) A nivel operativo: entran recursos de la Institución y de fuera de la misma, y se producen servicios cuya información informatizada nos facilitará el acercamiento a la eficacia y eficiencia de los mismos.

De acuerdo con las directrices del plan y programa y desde la realidad concreta en la que se interviene, la elaboración y puesta en práctica de proyectos operativos, conducidos según pautas homologables, nos permite evitar la duplicidad de esfuerzos y superposiciones de datos, informaciones y competencias, a la vez que favorece integrar la acción en una dinámica circular, útil y ágil para el servicio que se presta¹³.

3.3. Algunos requisitos a tener presentes en la informatización en los Servicios Sociales

La incorporación de la informática en la Entidad de Servicios Sociales, requiere como aspectos previos:

— Modificación y adecuación de la organización y el organigrama según los nuevos procesos. Esto comporta una atención a la descentralización y delegación de funciones, así como una coordinación más intensa entre los diversos departamentos y equipos. A su vez éstos habrán de organizarse más según objetivos de trabajo que según categorías.

— Adaptación de los flujos de decisiones y de comunicación según cauces ágiles, de acuerdo con las exigencias del sistema informativo.

— Adecuación del estilo de trabajo de administradores, directivos y trabajadores.

Al igual que ocurre en el sistema informativo, el sistema informático afecta a todo el personal de la Entidad:

13. Sobre los tipos de proyectos puede verse en VV.AA., *Seguimiento de la gestión...*, op. cit., pp. 66-67, donde se recogen indicaciones a nivel de contenidos, objetivos y actividades de proyectos de animación-dinamización-sensibilización, de formación, de autoorganización de la comunidad, de intervención técnica, de prospección de necesidades, de complementación de instituciones. En la misma obra encontramos indicaciones sobre los criterios a seguir para la elección de uno u otro tipo de proyectos.

— A los administradores, les corresponde, pues, individualizar y poner en marcha el plan informativo de automatización para mejorar la gestión. Se trata de implantar el difícil camino de la racionalidad de procesos.

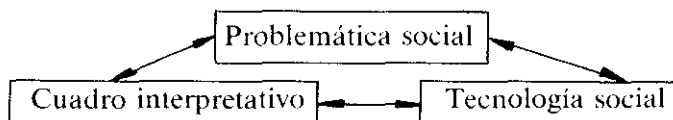
— Los directivos, habrán de obtener del sistema informático informaciones idóneas, para la respuesta eficaz a los problemas planteados, orientando los recursos hacia la mayor eficacia posible.

— Los informatizadores, aplicando los procesos más adecuados, podrán optimizar las informaciones a nivel de gestión y a nivel operativo.

— Los profesionales y técnicos que desarrollan tareas directas, habrán de obtener los datos homologables y sistematizados, para que sea posible la captación de la dimensión colectiva de las necesidades. Por otra parte, y a través de su ejercicio profesional, concretan la política de la Entidad en servicio a los usuarios, a la vez que por medio del ejercicio de este servicio, obtienen los datos que, una vez informatizados, sirvan de orientación a la toma de decisiones.

4. ALGUNOS PROBLEMAS A TENER PRESENTE EN LA IMPLANTACION DE UN SERVICIO INFORMATIVO E INFORMÁTICO

A través de lo anteriormente expuesto, hemos querido dejar constancia de la importancia de la información informatizada en los Servicios Sociales, de cara a la eficacia social y económica y según el modelo.



Ahora bien, en la dinámica señalada, entre los elementos indicados, no siempre se produce la circularidad conveniente, pudiendo originarse algunas dificultades que habrán de tenerse presentes para su superación, algunas de las cuáles pasamos a señalar.

— La riqueza de una sociedad, se nos manifiesta también a través de la heterogeneidad, el pluralismo y la diversidad de formas culturales y de expresión. Esto conlleva la posibilidad de contar con una amplia creatividad y sinergia social en la búsqueda de respuesta a necesidades lo que puede venir dificultado a través de la implantación del servicio informático, al tender éstos a la homologación y estandarización de datos y procesos. Si no se presta suficiente atención al respecto, puede además propiciarse en los usuarios comportamientos anónimos y superficiales.

— El sistema informativo parece coherente desde el discurso y diseño racional, al contribuir sin duda a la articulación de procesos, a la orientación de la política a un mejor conocimiento de las necesidades y demandas; ahora bien, puede conducir a una planificación acrítica, si no se

supera el carácter mecánico informático, y la valoración de eficacia y eficiencia sólo en términos de racionalidad cuantitativa.

Consideramos que si el sistema informativo, no se articula con procesos de transformación cualitativos, puede incurrir en un activismo y actividades que apoyadas sólo en la lógica de crecimiento cuantitativo, reafirme el sistema de la institución y la institucionalización de la necesidad, primando esta dimensión sobre la humana y la necesaria elasticidad que exige ésta según la dinámica y evolución de la realidad. Este enfoque puede repercutir en cierta rigidez a nivel de programación y a nivel de ejercicio, empobreciendo la necesaria aportación específica de los diversos profesionales, cuando carecen de la autonomía conveniente.

— Otra dificultad constatable en la práctica de las instituciones de los Servicios Sociales, se deriva del posible desequilibrio de la incidencia de cada uno de los subsistemas que integran una Entidad; de hecho se configuran en estructuras jerarquizadas, piramidales, con el posible predominio de alguno de los subsistemas sobre los demás, lo que ha de prevenirse para que no se acentúe con la implantación del sistema informático.

— Si bien es evidente que la descentralización y gestión conducidas desde la consideración de las variables del contexto, pueden favorecerse con la implantación del sistema informativo y contribuir al avance de la «lógica comunitaria» sobre la «lógica institucional», también se constata el riesgo en esta tendencia de lo que podríamos denominar la «lógica impersonal» que tiende a conducir el proceso según el itinerario: recursos económicos e institucionales → política social → fijación de criterios de bienestar → consumo de servicios. En este itinerario, el sistema informativo, si no se previenen ciertos riesgos, puede tener efectos negativos al contribuir a:

- la formación de un engranaje funcional y revestido de racionalidad, pero que resta dinámica creativa y participativa a nivel operativo y decisonal;
- la creación de una tecno-estructura con poder en la información que puede quedar fuera de control;
- la división excesiva del trabajo intelectual y, por tanto, la parcelación del rendimiento;
- la contribución y aportaciones profesionales a través de las informaciones con carácter final y no instrumental.

— Finalmente señalamos aquí otro problema que desde la perspectiva ética puede plantearse: nos referimos al control y uso que se haga de la información y las garantías de reserva y utilización de los datos recogidos de las personas.

BIBLIOGRAFIA

- ALVIRA, M. F.: *Investigación evaluativa: una perspectiva experimentalista*, Rev. Española de Investigaciones Sociológicas, 29/85, pp. 129-141.
- CAMPO, S. DEL, *Los indicadores sociales a debate*, Ed. Euroamérica, Buenos Aires, 1972.
- FLOREAL, F.: *Formulación y evaluación de proyectos de acción social*, Ed. Humanistas, Buenos Aires, 1988.
- FUNDACIÓN FOESSA: *Tres estudios para un sistema de indicadores sociales*, Ed. Euroamérica, Madrid, 1972.
- OCÉDE: *La lista OCDE des indicateurs sociaux*, París, 1982.
- PASCUAL, J. M., y RED, N. DE LA: «Problemática actual de los Servicios Sociales en la Administración local, en VV.AA., *Los Servicios Sociales en la Administración Local*, Ed. F.E.M.P., Madrid, 1987.
- POLETTI, P., y VIAN, F.: *La nuova cultura della salute: Quale sistema informativo per il governo della Sanità*, Doc. base del curso sobre el mismo tema, Urbino, Italia, 13-22 de julio de 1984.
- RED, N. DE LA: *La formación en el sistema de información*, Ponencia presentada al Seminario Internacional sobre «sistema de Información y Política Social», realizado del 28 de mayo al 1 de junio, Madrid, 1988.
- ROBERT, C.: *Metodología de la intervención en Trabajo Social*, Ed. Ateneo, Buenos Aires, 1988.
- VALLE, G. A.: *El modelo de Servicios Sociales en el Estado de las Autonomías*, Ed. Siglo XXI, Col. T.S. Madrid, 1987.
- VV.AA.: *Informazione, informatica e Nursing*, Ed. Regione Veneto, Padova, Italia, 1986.
- *Seguimiento de la gestión de los Servicios Sociales comunitarios. Propuesta de un sistema de indicadores*, Ed. Siglo XXI, Col. T.S., Madrid, 1988.
- *Indicadores de evaluación*, en Documentos de Servicios Sociales, Ed. INTRESS, Barcelona, 1988.
- ZURIA, P.: *Sistemi informativi e Politiche Sociali di Welfare in Italia: principali caratteri distintivi ed alcuni problemi*, Ponencia presentada al Seminario Internacional sobre «Sistemas de información y Política Social», realizado en Madrid, 28 de mayo al 1 de junio de 1988.