

# LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN Y SUS APORTACIONES PARA EL TRABAJO SOCIAL

## THE INFORMATION SOCIETY AND ITS CONTRIBUTION TO SOCIAL WORK

ESTHER RAYA DIEZ

UNIVERSIDAD DE LA RIOJA

M<sup>a</sup> DEL PILAR SANTOLAYA ESTEFANÍA

UNIVERSIDAD DE LA RIOJA

### RESUMEN

Uno de los retos a los que se enfrenta el Trabajo social en los próximos años se vincula con la capacidad de adaptación de la intervención social a la sociedad de la información. En los últimos años estamos asistiendo a cambios radicales en la gestión de la información y las comunicaciones, mediante la expansión de Internet. Las Administraciones Públicas han realizado diferentes iniciativas para evitar el riesgo de brecha digital, que afecta de forma particular a los sectores que padecen mayor exclusión. Sin embargo, este riesgo de brecha digital también puede observarse a nivel de sistemas o estructuras, afectando de forma especial a los sistemas de servicios sociales y bienestar, que presentan un nivel de desarrollo inferior respecto a otros sistemas como la e-educación y e-salud.

El objetivo de nuestro trabajo consiste en explorar las potencialidades que proporciona Internet, y en particular web 2.0, para el desarrollo de los procesos de intervención. El artículo se estructura en tres apartados, en el primero se presentan las bases conceptuales sobre las que se asienta la investigación; en el segundo se presenta brevemente los materiales y métodos utilizados para el desarrollo del trabajo; y, finalmente se expone a través de un DAFO los resultados a modo de discusión sobre la situación del Trabajo Social respecto a las TICs (Tecnologías de la Información y el Conocimiento).

### PALABRAS CLAVES

Intervención social; nuevas tecnologías; inclusión social

### ABSTRACT

One of the challenges of Social Work in the near future has to do with its ability to adapt social interventions to the Information Society. In recent years, we have seen dramatic changes in the areas of information management and communications due to the generalization of the Internet. Public Administrations have carried out a number of actions to avoid the risk of the "digital gap", which particularly affects the most excluded groups. However, this risk is also present at the level of systems or structures and affects in particular the social services and welfare systems as they are less developed than other systems such as e-education or e-health.

This study explores the potential of Internet and, in particular, web 2.0, with a view to developing intervention processes. The paper is divided into three sections: first, a description of the conceptual basis of the research; second, an explanation of the materials and methods used; and third, the results presented through a SWOT as a discussion on the situation of Social Work compared to IKT (Information and Knowledge Technologies).

### KEYWORDS

Social intervention, new technologies, social integration

---

Recibido: 30.01.09. Revisado: 16.02.09. Aceptado: 16.04.09. Publicado: 21.04.09.

Correspondencia: Esther Raya Diez. Universidad de la Rioja, Dpto. de Derecho, Logroño, España. C/ Cigüeña, 60 (Edificio Quintiliano).-E- 26004 Logroño, España Teléfonos: (0034) 941 299 788 y (0034) 649 416 192. esther.raya@unirioja.es

## 1. INTRODUCCIÓN

### LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN: CAMBIOS SIGNIFICATIVOS EN LA VIDA COTIDIANA

Margaret Mead señaló cómo estaban desapareciendo las culturas, constituyéndose una cultura global. Los sociólogos utilizan el término globalización para aludir a los procesos que intensifican las relaciones sociales y la interdependencia a escala planetaria. Es un fenómeno social de enormes consecuencias, que no debería considerarse únicamente como el desarrollo de unas redes mundiales, de unos sistemas sociales y económicos que se encuentran tremendamente alejados de nuestras preocupaciones individuales. También es un fenómeno local, que nos afecta a todos en la vida cotidiana. La globalización está cambiando el aspecto del mundo y nuestra forma de mirarlo. Al adoptar una perspectiva global, nos hacemos más conscientes de nuestras conexiones con personas de otras sociedades. La perspectiva global nos hace ver con más claridad que el hecho de que aumenten nuestros lazos con el resto del mundo supone que nuestras acciones tienen consecuencias para los demás y que los problemas de mundo también nos afectan.

La globalización se crea por la conjunción de una serie de factores políticos, sociales, culturales y económicos. Sobre todos, se ha visto impulsada por el desarrollo de unas tecnologías de la información y de la comunicación que han intensificado la velocidad y el alcance de las interacciones que establecen las personas. La explosión registrada en las comunicaciones globales se ha visto facilitada por algunos importantes avances tecnológicos y por otros relativos a la infraestructura de telecomunicaciones del mundo. Después de la Segunda Guerra Mundial se registró una profunda transformación del alcance e intensidad de los flujos de las telecomunicaciones hasta el punto que el impacto de estas tecnologías ha sido asombroso.

Este proceso no es algo que está fuera de nosotros, sino que interfiere en nuestros asuntos individuales. En la medida que la sociedad experimenta cambios, las instituciones que operan en ella, deben adaptarse a los mismos, integrar esas transformaciones, re-inventarse. Todo ello, a su vez conlleva una nueva concepción de aspectos íntimos y personales de nuestras vidas como son: nuestras interacciones con los demás y nuestra relación con el trabajo, entre otros. Si bien, se puede afirmar que el cambio

es una constante de las sociedades; lo significativo en estos momentos es la velocidad y la diversidad de contextos que muestran una alteración de las estructuras básicas. El cambio social presente, nos ha ubicado en una *sociedad tecnocrónica*, es una sociedad configurada, en lo cultural, lo psicológico, lo social y lo económico, por la influencia de la tecnología y la electrónica, particularmente en el área de las computadoras y las comunicaciones. En el transcurso de los veinte últimos años hemos asistido a un progresivo avance de estas tecnologías, que permiten la conexión en tiempo real de los extremos del mundo y con ello han provocado un cambio sustancial en todas las esferas del comportamiento humano (económico, político, cultural...). Hoy vivimos en un mundo interconectado en el que la gente de todo el mundo participa de un mismo orden informativo, debido al alcance internacional de las comunicaciones modernas. Internet se ha configurado como el elemento principal en esta revolución de las comunicaciones, ofreciendo nuevos canales de comunicación e interacción y permitiendo el aumento del número de tareas que pueden realizarse en línea.

Hay observadores que piensan que el mundo en línea está fomentando nuevos tipos de relaciones electrónicas que favorecen y complementan las actuales interacciones cara a cara. Este vertiginoso avance e impregnación en la sociedad de las nuevas tecnologías de la Información y la Comunicación tiene defensores y detractores. Para unos la era de la información refuerza viejas desigualdades e inventa algunas nuevas; para otros ofrece nuevas oportunidades. Nosotras apostamos por una posición ecléctica, teniendo en cuenta tanto las ventajas como los inconvenientes que de esta situación se derivan; parafraseando a Melvin Kranzberg, *la tecnología no es buena ni mala, ni tampoco neutral*. Nos centraremos principalmente en lo que estas herramientas pueden aportar en cuanto a rapidez, calidad y eficacia a la intervención del profesional de Trabajo Social.

### NUEVAS TECNOLOGÍAS Y PROCESOS DE INTERVENCIÓN EN TRABAJO SOCIAL

Según FUNDESCO las Tecnologías de la Información y el conocimiento (TICs) son un conjunto de Tecnologías básicas de la electrónica, la informá-

tica y las telecomunicaciones, cuyo objeto es la transmisión y el manejo de informaciones, o sea datos de cualquier tipo, soportados por algún medio físico. Las TICs configuran la sociedad de la información y debido al gran impacto en todos los ámbitos de nuestra vida hace cada vez más difícil que podamos actuar eficientemente prescindiendo de ellas. A diferencia de los medios de comunicación tradicionales, los nuevos medios de comunicación digitales permiten que sus usuarios sean no sólo consumidores sino también productores de sus propios mensajes. Los términos “comunicación”, “información” “conocimientos” son muy familiares en ámbitos económicos y empresariales, y hasta en la vida cotidiana. El ser humano, que fue siempre artífice de las comunicaciones, a través del lenguaje y la escritura, hoy en día se comunica exponencialmente a través de las nuevas tecnologías.

Internet nos proporciona *un nuevo mundo* en el que podemos hacer casi todo lo que hacemos en el mundo real y además nos permite desarrollar nuevas actividades, muchas de ellas enriquecedoras para nuestra personalidad y forma de vida (contactar con foros telemáticos y personas de todo el mundo, localización inmediata de cualquier tipo de información, teletrabajo, teleformación, teleocio...). Ahora podemos repartir el tiempo de nuestra vida interactuando en tres mundos: el *mundo presencial*, de naturaleza física, constituido por átomos, regido por las leyes del espacio, en el que hay distancias entre las cosas y las personas; el *mundo intrapersonal* de la imaginación; y, el *ciberespacio*, de naturaleza virtual, constituido por bits, sin distancias.

Las personas que por distintas razones se han visto obligadas a dejar sus lugares de residencia habitual, pueden usar Internet para comunicarse con sus familias y sus amigos, haciendo que la distancia sea mejor tolerada. Internet también permite el establecimiento de nuevos tipos de relaciones: usuarios electrónicos “anónimos” pueden encontrarse en chats y debatir cuestiones de interés común. Muchos usuarios de Internet entran a formar parte de comunidades virtuales que cualitativamente son diferentes de las que habitan en el mundo presencial. Bajo este prisma podría decirse que Internet, ha venido a añadirse a las interacciones humanas favoreciendo y enriqueciendo las redes sociales de las personas. Estos ejemplos permiten evidenciar las potencialidades que presenta Internet en los procesos de intervención desarrollados desde el trabajo social con diferentes colectivos con dificultades como son las personas inmigrantes o sin hogar.

Ahora bien el ritmo de desarrollo de la *aldea global* o *autopistas de la información* desde el principio ha mostrado diferentes velocidades, produciéndose lo que se ha denominado *Brecha digital*. Este concepto hace referencia a la distancia y desigualdad en el acceso a la sociedad de la información entre diferentes regiones del mundo; dentro de una misma región o país y entre diferentes sectores de población. Esta nueva forma de desigualdad puede acabar generando un agravamiento de la exclusión social en ciertos sectores de población. De tal manera que puede afectar a los diferentes géneros, edades, idiomas,... Con ello se profundizan e incrementan las situaciones de pobreza, subdesarrollo, exclusión social de los colectivos sociales más vulnerables y desfavorecidos, tales como inmigrantes, pobres, minorías étnicas, etc. Para afrontar este nuevo riesgo se han promovido diferentes iniciativas en todos los niveles: organismos internacionales; gobiernos, administraciones locales. En España cabe destacar el Plan Avanza promovido por el Gobierno y enmarcado en la Estrategia de Lisboa para el año 2000. Este plan se configura en cuatro ejes de actuación: ciudadanía digital; economía digital; servicios públicos digitales y contexto digital. Asimismo en los diferentes Planes Nacionales de Inclusión Social se han incluido medidas específicas para reducir el impacto de la brecha digital entre la población en situación de exclusión. Los resultados de la aplicación de estos planes permite afirmar que en los últimos años se ha avanzado cualitativa y cuantitativamente en la sociedad de la información.

El riesgo de brecha digital también puede observarse a nivel de sistemas o estructuras, afectando de forma especial a los sistemas de servicios sociales y bienestar, que presentan un nivel de desarrollo inferior respecto a otros sistemas como la *e-educación* y *e-salud*. En el Plan Avanza, anteriormente señalado, se incluyen actuaciones en el ámbito de la Educación, Justicia y Sanidad. Sin embargo, no se contemplan medidas específicas para el sector de servicios sociales, que en todo caso, quedan imbuidas en los proyectos de Ayuntamientos y/o Ciudades digitales. En la revisión bibliográfica se ha constatado una escasez de estudios que abordan la cuestión de la brecha digital y su impacto en la población desfavorecida. El estudio de Cabrera et al. (2005: 161;166-167) arroja información relevante sobre el estado actual de las entidades que intervienen en la lucha contra la exclusión (excepto las del sector de discapacidad y de mayores) en relación a las nuevas tecnologías. Algunas conclusiones que se desprenden del mismo

se refieren a las principales barreras del sector ante las TICs, entre las que se destaca el escaso conocimiento de proyectos, tanto procedentes de instituciones públicas como privadas destinados a aplicar las TICs en la lucha contra la exclusión social; la nula penetración del software libre en este sector; los escasos recursos económicos del sector para invertir en equipos informáticos (condición necesaria para poder participar de la sociedad de la información); muchos proyectos basados en donaciones de equipos y voluntariedad; bajo nivel de formación en TIC de los profesionales; baja promoción de la formación de los profesionales; falta de difusión de software útil para ser empleado en los procesos de inclusión social y falta de software adaptado a las necesidades de los colectivos en situación o riesgo de exclusión social.

Las afirmaciones anteriores presentan un panorama del sector respecto a las TICs en situación de desventaja respecto a otros sectores. No obstante, ello debe servir más para profundizar en la potencialidad de estas tecnologías, en cuanto nuevas herramientas con las cuales acometer los procesos de intervención, que de acicate para rechazarlas. Quedarse al margen supondría nuevas formas de exclusión tanto a nivel de sujetos carenciados como de estructuras prestadoras. Para evitar este riesgo han surgido movimientos sociales, como el Global e-inclusion Movement (<http://www.e-inclusionsite.org/>) que incorpora las nuevas tecnologías para luchar contra la brecha digital. El concepto de **e-inclusión**

sirve para designar el conjunto de políticas, planes, programas y proyectos dirigidos a la incorporación social de colectivos en situación o riesgo de exclusión social mediante el uso de las nuevas tecnologías de la información y el conocimiento. En el marco de nuestro trabajo, entendemos la aplicación y el uso de dichas tecnologías en el trabajo social, prestando especial atención de la potencialidad de las mismas en los procesos de intervención social.

## 2. MATERIAL Y MÉTODOS

Tomando como punto de partida el marco teórico y conceptual brevemente señalado, hemos realizado una revisión bibliográfica y documental para conocer el estado de la cuestión. Ello nos ha permitido elaborar un mapa conceptual sobre las aplicaciones de las herramientas digitales al trabajo social, teniendo en cuenta las intervenciones directas e indirectas que el profesional debe realizar con las personas, grupos o comunidades con los que trabaja. A partir de este primer mapa se han realizado entrevistas semiestructuradas con seis informantes claves, seleccionados por su conocimiento de las aplicaciones tecnológicas a los procesos de intervención social y/o por su relevancia respecto al desarrollo de la sociedad de la información. También se ha pasado un cuestionario a profesionales de la intervención, principalmente trabajadores sociales, con el fin de sondear el grado de utilización y las opiniones respecto a las TICs en este colectivo.

DEBILIDADES	AMENAZAS
No se conoce la existencia de plataformas digitales de <i>e-inclusión</i> , equivalentes a las de otros sistemas como <i>e-learning</i>	Actitudes de resistencia ante las NTICs
Los usuarios de servicios sociales no son un <i>colectivo tractor</i> de NTICs frente a los clientes de otros servicios (e-banca, e-turismo, etc.)	Desencanto ante el rápido avance tecnológico que dificulta su interiorización
Atomismo del sistema de servicios sociales	Permanente necesidad de formación
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Desarrollo de aplicaciones informáticas para la gestión de prestaciones sociales	Ley 11/2007 de 22 de junio de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos
Carácter interactivo de la web 2.0	Procedimientos administrativos de servicios sociales estratégicamente priorizables
Implantación de Banda Ancha y de puntos de acceso gratuito a internet	Nuevos perfiles de usuarios y/o allegados proactivos tecnológicamente
	Extensión de la población usuaria de internet

### 3. RESULTADOS

En este epígrafe se exponen una serie de conclusiones en torno a la situación y potencialidad de la aplicación de las TICs a los procesos de intervención social, a través de un DAFO.

#### SITUACIÓN Y POTENCIALIDAD DE LA APLICACIÓN DE LAS TICs AL TRABAJO SOCIAL

##### DEBILIDADES:

NO SE CONOCE LA EXISTENCIA DE PLATAFORMAS DIGITALES DE E-INCLUSIÓN, EQUIVALENTES A LAS DE OTROS SISTEMAS COMO E-LEARNING

De la revisión bibliográfica y documental realizada, así como de las consultas a los informantes clave, se desprende la afirmación anterior. En los últimos años, los desarrollos tecnológicos han avanzado en la compilación de herramientas para simplificar procesos de trabajo en diferentes sectores de actividad. El ejemplo más próximo son las plataformas de *e-learning*, de acceso libre como Moodle, o bajo licencia como Blackboard entre otras. Este tipo de plataformas consisten en administrar objetos de conocimiento para que alguien pueda organizarlos de una cierta forma. En conjunto simplifican el proceso de enseñanza – aprendizaje.

También se pueden destacar los desarrollos de sistemas expertos en el ámbito de la salud que orientan en el diagnóstico médico. Así como la creación de portales de salud, que permiten una cierta interacción entre los profesionales y los pacientes o la presentación de conferencias on-line sobre temáticas de salud. Según una encuesta realizada por Google en 2008, el 71% de los internautas españoles navega en Internet para despejar alguna duda sobre su salud. En los últimos años han proliferado los portales vinculados a la salud<sup>1</sup>, junto al avance en la gestión electrónica del acceso y la documentación de los usuarios en el sistema público de salud.

Asimismo cabe señalar el rápido avance de plataformas digitales en otros sectores de actividad como son la e-banca, el e-turismo, el e-comercio. El elemento común a todos ellos, y particularmente los vinculados con el bienestar social, es que la herramienta no sustituye el trabajo del profesional, pero simplifica los procesos.

LOS USUARIOS DE SERVICIOS SOCIALES NO SON UN COLECTIVO TRACTOR DE TICs FRENTE A LOS CLIENTES DE OTROS SERVICIOS (E-BANCA, E-TURISMO, ETC.)

El avance de sectores de actividad con relación a internet y otras tecnologías se ha debido en gran medida al público al que van dirigidos. Se caracterizan por ser personas menores de 45 años, usuarias de internet, con poca disponibilidad de tiempo y que valoran el ahorro en el coste del servicio para optar por el comercio electrónico o la formación on-line.

Estas dimensiones no están presentes en el ámbito de los servicios sociales, en cuanto al perfil de usuarios, principalmente en los programas dirigidos a personas mayores y a personas con bajo nivel de estudios y no alfabetizadas digitalmente. Esta debilidad puede convertirse en amenaza, si a la tradicional brecha digital de la población, donde los usuarios de servicios sociales son un colectivo de riesgo, se suma la brecha digital de la estructura. Entendemos por ello, la que afectaría al sistema de servicios sociales, que ante la falta de demanda de sus usuarios, no avanza en proporción a los otros sistemas de bienestar, derivando en pérdida de calidad y de eficacia en la atención social. También la debilidad puede convertirse en oportunidad si los agentes intermediarios, es decir, profesionales, técnicos y políticos, reconocen el interés del usuario en utilizar servicios de administración electrónica. Este interés se vincula con una simplificación de procedimientos, derivando en una reducción de los plazos de respuesta, agilización del pago de prestaciones e incremento del tiempo destinado a intervención directa por el trabajador social, cuando el caso lo requiera.

#### ATOMISMO DEL SISTEMA DE SERVICIOS SOCIALES

El sistema de servicios sociales se refiere al conjunto de entidades públicas y privadas que desarrollan una intervención para la satisfacción de necesidades sociales. De acuerdo a la distribución competencial, los servicios sociales públicos de primer nivel se organizan territorialmente con dependencia municipal o mancomunada y los de segundo nivel dependientes de las Diputaciones y/o Comunidades Autónomas. Por su parte, hay que considerar asimismo la diversidad de entidades del tercer sector. De modo tal que existen múltiples agentes de decisión respecto a las políticas de implementación de las NTICs en el trabajo del profesional.

También hay que considerar la dificultad que conlleva la actual configuración del sistema de servicios sociales para compartir las bases de datos y sis-

temas de información. De tal modo que el profesional percibe la digitalización de los expedientes como una sobrecarga de actividades, que no le reporta una utilidad directa en la gestión de su trabajo diario con la persona usuaria. Esta dificultad se acentúa más en la actividad de gestión de servicios y programas públicos gestionados por entidades del Tercer Sector, que además de sus propias bases de datos deben suministrar información a los bases de datos públicas, utilizando diferentes software no compatibles entre sí.

#### AMENAZAS

##### ACTITUDES DE RESISTENCIA ANTE LAS NTICs

La historia de la humanidad es una constante adaptación a los cambios que nuevos descubrimientos producen en la vida cotidiana. Si bien todo avance choca con fuertes resistencias y grupos de poder. Entre las resistencias más frecuentes en torno a la aplicación de las TICs al trabajo social, pueden señalarse las siguientes, siguiendo las aportaciones de Jordi Sancho (2008): a) *Amenaza de Deshumanización*, consiste en la opinión de que las TICs amenazan el “auténtico” trabajo social, por incompatibilidad de la naturaleza comunicativa con las necesidades de una adecuada intervención. b) *Amenaza de Poder*, se trata de la opinión que las TICs pueden quitar espacios de poder al profesional, si el usuario recibe la información telemáticamente y puede tramitar sus expedientes a través de *internet*, qué hará el profesional. c) *Amenaza ante promesas de eficiencia*.: Si las TICs sirven para hacer lo mismo de manera más eficiente y rápida...¿qué papel le quedará al profesional?¿cómo justificará su tiempo de trabajo?¿se prescindirá de esta figura?.

En el II Congreso de Escuelas Universitarias de Trabajo Social, celebrado en el año 1998, María del Carmen Castillejo en su comunicación sobre “Globalización: Influencia y repercusión en la Práctica del Trabajo Social”, lanzaba al final de la misma una serie de interrogantes entre los que destacamos el que hace referencia a si “*la relación asistencial llevada a cabo en el ejercicio del Trabajo Social y los Servicios Sociales, ¿será sustituida por el usuario/ordenador/respondedor?*”. Han pasado diez años desde entonces, pero este pensamiento todavía puede considerarse subyacente entre los profesionales del trabajo social. Existe el miedo de pérdida de funciones ante la reducción de tareas mediante la aplicación de las TICs.

Uno de los impactos más determinantes de las TICs es, precisamente, la desintermediación, es decir, la reducción de los intermediarios (Sancho, 2002). Debido a la burocratización a la que está sometida hoy en día la profesión del Trabajo Social, numerosos profesionales realizan tareas exclusivas de gestión con los usuarios (ayudas, gestiones, subvenciones...). Si los ciudadanos tienen cada vez más acceso directo a este tipo de gestiones, apostarán por Internet como instrumento para la realización de trámites, viendo los profesionales de esta manera reducida su capacidad de trabajo. Esta amenaza puede ser reconvertida en oportunidad en la medida que se le dé centralidad al aspecto relacional del trabajo frente al burocrático.

En nuestro planteamiento no se presentan las NTICs como un sustituto del trabajo profesional, sino como una herramienta complementaria para la intervención, considerando que la situación contraria, la no utilización, repercutiría en la marginación del sistema de servicios sociales y del trabajo social ya que sus usuarios y beneficiarios no se aprovecharían de sus posibilidades.

#### DESENCANTO ANTE EL RÁPIDO AVANCE TECNOLÓGICO QUE DIFICULTA SU INTERIORIZACIÓN

*Mi padre iba en burro, yo voy en bicicleta,  
mis hijos van en coche, mis nietos ¿irán a la  
luna?.(Eduardo, 83 años)*

Estas palabras muestran gráficamente los cambios vertiginosos del siglo XX. Las bases conceptuales sobre las que construimos nuestro saber hacer están en continua modificación. Las herramientas informáticas presentan continuamente aplicaciones más sofisticadas, con mayores prestaciones... pero por otro lado, generan un esfuerzo constante de adaptación por parte de los destinatarios. Cuando se empieza a dominar un sistema, aparece una nueva versión.

En el ámbito de los servicios sociales, este desencanto es palpable en la desazón que muestran muchos profesionales ante nuevos sistemas informáticos, que obligan a introducir datos en el ordenador, para responder a los requerimientos de las diferentes administraciones públicas, sin percibir las ventajas de la mejora tecnológica. Para que un sistema de información sea eficaz es necesario que los agentes encargados de suministrar la información, perciban la utilidad de la misma en su actividad cotidiana.

#### PERMANENTE NECESIDAD DE FORMACIÓN

En conexión con la idea anterior, los entornos digitales requieren por parte del profesional una permanente actualización. Si bien las aplicaciones son cada vez más intuitivas, es necesario un esfuerzo por parte de los responsables de las organizaciones e instituciones de servicios sociales para acompañar la implementación de las herramientas, promoviendo la formación de los profesionales. Esta formación debe facilitar el uso de las nuevas tecnologías aplicadas a los procesos de intervención social, más allá del uso de internet como usuario de correo electrónico y de búsqueda de información.

#### FORTALEZAS

##### DESARROLLO DE APLICACIONES INFORMÁTICAS PARA LA GESTIÓN DE PRESTACIONES SOCIALES

Desde la utilización de los estadillos diarios de actividad en los comienzos del sistema de servicios sociales junto con la documentación de los expedientes administrativos para la tramitación de las diferentes prestaciones hasta la actualidad los trabajadores sociales han manejado diferentes soportes de gestión de la información, siendo el más extendido en nuestro contexto el programa SIUSS. Desde el año 2008 la Consejería de Servicios Sociales de La Rioja ha implantado un nuevo sistema denominado PROTECNIA, que permitirá una gestión integral del caso, avanzando hacia el expediente único, que permitirá que tanto los profesionales como los usuarios puedan obtener información, presentar solicitudes, etc. y cuyo objetivo final es el trabajo en red de todos los profesionales de los servicios sociales municipales y los especializados.

En la medida que las herramientas de recogida de información necesarias para la gestión del trabajo social se van depurando, se realiza un trabajo más eficaz en la tramitación de los procedimientos administrativos y permite al profesional centrarse en mayor medida en realizar una intervención intensiva en los aspectos relacionales de trabajo con la persona, familia, grupo o comunidad.

##### CARÁCTER INTERACTIVO DE LA WEB 2.0

Se denomina web 2.0 a la evolución de las aplicaciones tradicionales hacia aplicaciones web enfocadas al usuario final (Zamora, 2008). “Es un cambio desde el cerebro de cada uno de los usuarios de Internet, significa una nueva reconfiguración en la disposición de recursos, interacción entre usuarios y la conformación de redes sociales” (Cruz, 2008).

Los expertos señalan que la web 2.0 no es tanto una tecnología como un cambio de actitud. En síntesis cabe destacar que proporciona herramientas en línea, de carácter intuitivo, es decir fácil de utilizar; que permiten la interacción síncrona, esto es la comunicación en tiempo real entre actores distanciados geográficamente; y, como aspecto relevante para los procesos de intervención social, se basa en el trabajo colaborativo y cooperativo de los integrantes de las redes sociales. Esta nueva dimensión de las nuevas tecnologías que superan el carácter estático de las páginas web tradicionales, como repositorios de información, se ve mejorado por entornos que posibilitan la interacción, el encuentro, la elaboración conjunta. Es de gran utilidad para el trabajo social, tanto en la intervención directa, en la relación con el usuario, para establecer acuerdos de intervención, realizar seguimientos, etc. como en la intervención indirecta, para la coordinación entre diferentes profesionales, como por ejemplo, herramientas de calendario para coordinar agendas; establecer un plan de intervención con el usuario, o cumplimentar la historia social, en función de cada recurso implicado. Tal como señalaba uno de los informantes *“La tecnología no es la finalidad sino que sabiendo que existen herramientas, es posible encontrar razones para colaborar”*, esto es, razones para mejorar eficientemente el trabajo diario.

##### IMPLANTACIÓN DE BANDA ANCHA Y DE PUNTOS DE ACCESO GRATUITO A INTERNET

También cabe considerar como fortaleza el esfuerzo realizado durante los últimos años por las Comunidades Autónomas para evitar el riesgo de Brecha Digital. En la Comunidad Autónoma de La Rioja se han desarrollado dos aspectos principalmente: extensión de la Banda Ancha tanto en zonas urbanas como rurales y la creación de una red de cibercentros, de acceso gratuito a internet. Ambas medidas suponen una cobertura en el acceso de la totalidad de la población, evitando diferenciación geográfica o económica en el acceso a internet. Junto a ello hay que señalar diferentes proyectos de información y formación liderados por la Agencia para la Sociedad de la Información y el Conocimiento.

Todo ello supone un avance claro de la sociedad de la información, si bien el camino por recorrer es largo. No se puede soslayar el crecimiento exponencial de la potencialidad de las nuevas aplicaciones. Sin embargo, en el ámbito de los servicios sociales a menudo se impone la atención a otras necesidades básicas que todavía no están suficientemente cu-

biertas para personas en situación o riesgo de exclusión. Ahora bien, en la medida que la implantación de medidas de acceso a internet como son la Banda Ancha y el acceso gratuito a través de telecentros, incrementa el número de usuarios se produce un efecto de bola de nieve, que obliga a los diferentes agentes a incorporar estrategias tecnológicamente avanzadas para ofrecer servicios de calidad.

**OPORTUNIDADES**

LEY 11/2007 DE 22 DE JUNIO DE ACCESO ELECTRÓNICO DE LOS CIUDADANOS A LOS SERVICIOS PÚBLICOS (BOE 23 DE JUNIO)

Las administraciones públicas tienen un mandato legal para garantizar, y no sólo promover, el acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos. La ley, en su disposición adicional tercera, fija el 31 de diciembre de 2009 como fecha límite a partir de la cual los ciudadanos tienen derecho a comunicarse con la administración por medios telemáticos. De ahí que si hasta ahora la prioridad ha sido la extensión de la banda ancha y crear centros de libre acceso, a partir de ahora, la agenda política se dirime en desarrollar las acciones que permitan cumplir los objetivos contenidos en la ley.

**PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE SERVICIOS SOCIALES ESTRATÉGICAMENTE PRIORIZABLES.**

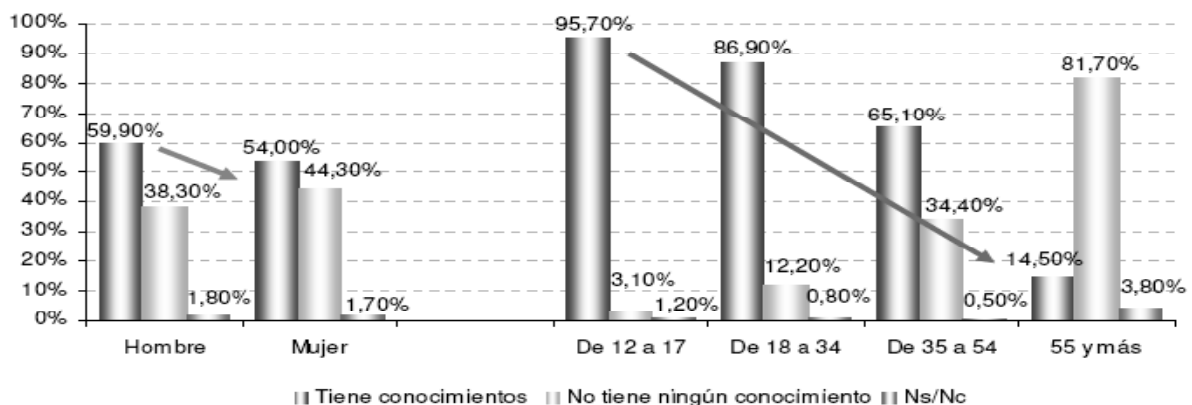
Para dar cumplimiento a la ley anteriormente citada, los responsables en Sociedad de la Información están desarrollando estrategias de acción. En concreto, en la Comunidad Autónoma de La Rioja, se están elaborando unos criterios de priorización de adap-

tación de procedimientos para garantizar el acceso electrónico, dado que el plazo para la adaptación es ajustado y el número de procedimientos es elevado<sup>2</sup>. Junto a ello hay que considerar la necesidad de confluencia y armonización de diferentes sistemas de información, tales como son: extensión de la firma digital y el DNI digital, junto con el aplicativo en el ordenador personal para el reconocimiento de la firma electrónica; diferentes áreas de la administración (Hacienda; Servicios Sociales; Urbanismo; etc.) y de otras entidades colaboradoras, como es el caso de bancos y cajas de ahorro para el cobro y pago de tasas, etc. La mayor parte de los procedimientos que afectan a los servicios sociales son prioritarios, lo que supone la necesidad por parte de los agentes intermedios de mostrar una cultura favorable a los cambios tecnológicos. Al mismo tiempo que es una oportunidad para revisar las prácticas profesionales, resaltando el carácter relacional del trabajo social y la necesidad de herramientas que lo posibiliten. Si aceptamos la premisa según la cual las herramientas siempre deben estar al servicio del profesional y no al revés, tal como afirmaba uno de nuestros informantes, es preciso que sean los profesionales quienes identifiquen las necesidades respecto al tipo de trabajo que se desarrolla con el sistema cliente.

**NUEVOS PERFILES DE USUARIOS Y/O ALLEGADOS PROACTIVOS TECNOLÓGICAMENTE.**

Los problemas sociales en los que actualmente están interviniendo los servicios sociales cada vez más, son menos específicos de un sector de población sociológicamente caracterizado. Los malos tratos, la dependencia, la discapacidad, el desempleo

GRÁFICO 1: Nociones de internet por edad y sexo



Fuente: ORSI, La sociedad de la información en la Rioja, ciudadanos y hogares 2007



de larga duración, los conflictos familiares, aparecen en todos los grupos sociales, independientemente del nivel de estudios y de ingresos. Asimismo, en los últimos años estamos asistiendo a un incremento de la población inmigrante, que en gran medida es usuaria de tecnología avanzada como forma de comunicación rápida y económica con su familia. Por tanto, este nuevo perfil de usuarios de servicios sociales es una oportunidad para la adaptación a sus hábitos tecnológicos por parte de los profesionales del ámbito de lo social. A su vez pueden convertirse en movimientos de presión, como es el caso de las “Panteras Grises”<sup>3</sup> quienes a través de la red se han convertido en un movimiento en defensa de las personas mayores, a pesar de que solamente un 10% de las personas de más de 65 años sean quienes se benefician de las ventajas de la tecnología digital.

#### EXTENSIÓN DE POBLACIÓN USUARIA DE INTERNET

Los estudios evolutivos sobre la sociedad de la información muestran por un lado el incremento del número de usuarios de internet. En La Rioja casi se ha duplicado en el periodo 2001- 2007, pasando del 25.1 al 49% respectivamente, según datos del Observatorio Regional sobre Sociedad de la Información. Otro dato significativo es el perfil de la población que conoce internet. En el gráfico se muestra la inversión según aumenta la edad, la práctica totalidad de los menores de 17 años tienen conocimientos de internet frente al 81,71% de los mayores de 55 años que señalan no tener ningún conocimiento.

Los niños de hoy día crecen rodeados de tecnología en sus casas, adquiriendo ciertos hábitos de interacción con las máquinas, por lo que en el futuro la tecnología ocupará obviamente un lugar en sus viviendas y jugará un papel de ayuda esencial para sus vidas, permitiéndoles hacer lo que necesiten donde quieran.

La renovación generacional dará un fuerte impulso al desarrollo de internet en los diferentes sectores de actividad entre los que se encuentran los procesos de intervención social, tanto por que la población lo demandará como por que los profesionales tendrán una mayor formación.

En este sentido hay que considerar que el documento sobre *Criterios para el diseño de planes de estudio de los títulos de Grado en Trabajo Social*<sup>4</sup>, en su apartado A3. sobre Habilidades sociales y de comunicación del Trabajo Social, especifica entre otras habilidades que los alumnos tienen que desarrollar, la de ser capaces de establecer un contacto efectivo con individuos y organizaciones por medio de la pa-

labra hablada y escrita, **en papel y por medios electrónicos**; y hacerlo de forma correcta y clara con un estilo adecuado a los destinatarios, a la finalidad y al contexto de comunicación (A3.9), siendo al mismo tiempo capaces de **aplicar las tecnologías de la comunicación y la información en la prestación de servicios (A3.12)**, para su posterior ejercicio profesional.

Se puede tener la sensación de que la tecnología ha invadido de manera repentina nuestras vidas, aunque esto no es del todo cierto. Los avances tecnológicos se vienen dando desde siglos atrás; pero es ahora cuando se producen día a día, y las personas nos vemos en la obligación de avanzar con ellos. Por estas razones y por los beneficios que pueden aportar se debe creer en la necesidad de aplicar este “nuevo mundo” tecnológico a los ámbitos más cotidianos de nuestras vidas, entre ellos el ámbito laboral.

El esfuerzo que implica la incorporación de las nuevas tecnologías en la práctica profesional genera reticencias al cambio, en la medida que implica la necesidad de apropiarse de una nueva forma de trabajar. El éxito del programa no depende tanto de la actitud ante la informática por parte del profesional como de la *“la percepción de la utilidad y de la facilidad de su uso”* (Monnickendam,1999). Esta percepción de utilidad se refiere a la probabilidad subjetiva de que *la utilización de un determinado programa mejorará la intervención del profesional* o bien por el grado en el que el profesional percibe que un *“programa no exige esfuerzo, ni mental ni físico*. De ahí que para la extensión de las TICs en el ámbito de los servicios sociales sea necesario plantear acciones tanto dirigidas a los profesionales como a los usuarios.

El acercamiento de los usuarios de servicios sociales a las nuevas tecnologías puede ser un camino más dificultoso ya que éste puede verse mermado por características de tipo económicas, educativas, sociales, etc. Por lo que es necesario potenciar el uso y conocimiento de estas herramientas entre los colectivos más desfavorecidos para evitar en la medida de lo posible un aumento de la denominada *brecha digital*. Entre los objetivos del Plan Avanza se incluyen medidas específicas para estos sectores de población.

Respecto al ámbito profesional creemos que se debe de partir de la base de adquisición de conocimientos, es decir, dotar a los profesionales de un conocimiento previo sobre la posible aplicación o cambio sobre una herramienta de manera que cuando ésta sea implantada, el profesional con sus co-

nocimientos adquiridos presente una oposición más débil al cambio y se sienta más capaz de hacer un uso positivo de las mismas, así como visualizar la implementación y las mejoras que se pueden obtener.

La innovación tecnológica constituye actualmente uno de los pilares fundamentales en el motor de la sociedad ya que su uso se ha extendido a la gran mayoría de la población y de los ámbitos laborales. Sin embargo a pesar de esta implantación, tal vez forzada por la necesidad de adaptarse a los nuevos cambios por no quedarse atrás, encontramos abundantes lagunas sobre el conocimiento y las posibilidades de aplicación de las TICs. Por ello es conveniente fomentar tanto el uso como el conocimiento con la finalidad de evitar, en la medida de lo posible, el aumento de la llamada brecha digital y dinamizar los procesos de intervención social. Ante todo hay que tener en cuenta que las sociedades al igual que las tecnologías son procesos cambiantes y en continuo movimiento. Y los trabajadores sociales como agentes de cambio debemos de ser conscientes de que el proceso de incorporación de las nuevas tecnologías a nuestra profesión, no es un proceso fácil pero tampoco excesivamente complejo; y en la medida de lo posible debemos de aprovechar de la manera más eficaz todos aquellos elementos que el entorno nos ofrezca, siempre teniendo presente que para adquirir conocimientos es necesario tener un mínimo de voluntad de hacerlo. Sin olvidar que las TICs no deben desplazar a los profesionales sino convertirse en un complemento y un elemento facilitador para la mejora de la atención y la comunicación humana.

## BIBLIOGRAFIA

- Cabrera, P. et al (2005) *Nuevas tecnologías y exclusión social*, Madrid, Fundación Telefónica
- Castillejo, M.C. (1998) Globalización: Influencia y repercusión en la Práctica del Trabajo Social, en *Actas del II Congreso de Escuelas de Trabajo Social*, Madrid
- Cruz, M. (2008) "Web 2.0. Reconfiguración social o tecnológica?" publicado en Internet (<http://www.maestrosdelweb.com/editorial/>)
- Kranberg, M. (1986) *Technology and Culture*. No 27. EUA Pag. 544-560
- Monnickendam, M. (2002) Implementación de un método participativo para crear sistemas informáticos orientados al usuario de los servicios sociales. *Revista de Trabajo Social*, 165

Sancho, J. (2002) Sociedad informacional, comunidades en red y trabajo social, en *Revista de servicios sociales y política social*, nº 59, pág. 47-72

Zamora, M. (2008) "Redes sociales en internet" publicado en Internet (<http://www.maestrosdelweb.com/editorial/>)

Este trabajo forma parte del proyecto de investigación titulado e-inclusión en la Rioja: análisis de situación y potencialidad, financiado por la Universidad de la Rioja (API A6/A03) en el periodo 2006-2008.

## NOTAS

- 1 [www.tuotromédico.com](http://www.tuotromédico.com), [www.salupedia.com](http://www.salupedia.com), [www.cun.es](http://www.cun.es), [www.curadosdecancer.com](http://www.curadosdecancer.com)
- 2 a). Procedimientos de menos de 100 solicitudes anuales. Se podrán registrar electrónicamente, como documento adjunto a la solicitud, sin que se genere una aplicación informática específica; b) Procedimientos que presentan entre 100 y 500 solicitudes anuales. Irán vinculados con un programa informático propio. c) Procedimientos de más de 500 solicitudes al año. En la medida que afectan a varias áreas de la administración, se creará un sistema para que cada área acceda a la parte/s del expediente de su competencia.
- 3 Movimiento fundado en 1970 por Maggie Kuhn que se potenció a partir de la década de los ochenta y se consolidó en EEUU en la década de los noventa y se está convirtiendo en uno de los colectivos de máxima representación de defensa de los derechos de las personas adultas en Norte América.
- 4 Aprobado por la Conferencia de Directores de Centros y Departamentos de Trabajo Social y por la Asamblea de Colegios Profesionales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales, en Barcelona el 14 de septiembre de 2007