



#FERNÁNDEZ-PACHECO SÁEZ, J. L. y ARRIAZU MUÑOZ, R.; (2014). "Diagnóstico e intervención 2.0: Posibilidades de la metodología online en trabajo social", Revista *Teknokultura*, Vol. 11 Núm. 1: 39-70.

Recibido: 22-01-2014

Aceptado: 03-03-2014

Aceptado con correcciones: 12-03-2014

Link open review:

<http://teknokultura.net/index.php/tk/pages/view/opr-198>

## Diagnóstico e intervención 2.0: Posibilidades de la metodología online en trabajo social

### *Diagnosis and intervention 2.0: Possibilities of online methodology in social work*

Jose Luis Fernández-Pacheco Sáez y Rubén Arriazu Muñoz  
Universidad Tecnológica Equinoccial-Matriz Quito  
Universidad de Extremadura  
jlfernandezp@ute.edu.ec - rarriazu@unex.es

### RESUMEN

Este artículo realiza un recorrido por las posibilidades que ofrece Internet y las herramientas virtuales en los procesos de diagnóstico e intervención para el trabajo social. Inicialmente se describen algunas de las principales herramientas de investigación online que intervienen en los procesos de diagnóstico, para centrarnos, posteriormente, en la utilidad de algunas de ellas en el diseño y desarrollo de proyectos de intervención social. De igual forma, definimos y ofrecemos una propuesta de categorización para la clasificación de las formas de comunicación, diagnóstico e intervención en función de las posibilidades de la

herramienta virtual empleada, así como del posicionamiento de los actores que intervienen en el proceso de transformación social. Encontraremos, así, las siguientes categorías: “*One to one*”, “*One to All*” y “*All in All*”. Para ilustrar de forma argumentada lo que teóricamente se explicita en el texto, los autores acuden a diferentes experiencias enmarcadas en la práctica empírica reflexiva por parte de los mismos.

El objetivo de este trabajo es seguir contribuyendo al debate metodológico y epistemológico que rodea en la actualidad al trabajo social y, con ello, seguir favoreciendo la incorporación de estas herramientas virtuales en la mejora del diseño y desarrollo de la práctica diaria de los profesionales de la intervención social.

## **PALABRAS CLAVE**

Trabajo social online, diagnóstico social virtual, herramientas virtuales, desarrollo socio-comunitario, intervención social virtual, investigación online.

## **ABSTRACT**

Through this article we reflect about the benefits of using Internet and virtual tools in the process of diagnosis and intervention in social work. In the first place we describe some of the main tools used in online research that could be involved in the process of social diagnosis. Later on, we analyze the use of some of them in the design and development of socio-communitarian projects. Similarly, we propose a categorization that classifies the forms of communication, diagnosis and intervention based on the possibilities of the virtual tool used and the position of the actors involved in the process of social transformation. Therefore, we would find the following categories: “*One to one*”, “*One to All*” and “*All in All*”. To illustrate what is theoretically argued, and that is explicit in the text, the authors provide different experiences framed in their own reflective practice.

The objective of this work is contributing to the methodological and epistemological debate that is currently surrounding the discipline of social work, as well as continuing with the reflection about the incorporation of these virtual tools in improving the design and development of the daily practice of the social intervention professionals.

## **KEYWORDS**

Online Social Work, e-diagnosis, Virtual tools, Online Community Development, e-research.

## **SUMARIO**

Introducción

La Red como herramienta para el diagnóstico social

La virtualidad al servicio del diagnóstico individual

El e-diagnóstico grupal y comunitario

Las herramientas virtuales al servicio de proyectos de intervención:

    Una propuesta de categorización

Conclusiones

Bibliografía

## **SUMMARY**

Introduction

The Network as a tool for social diagnosis

Virtuality at the service of individual diagnosis

E-diagnosis for group and community diagnosis

Virtual tools at the service of intervention projects:

    A proposal for a new categorization

Conclusions

Bibliography



## Introducción

En el último congreso de trabajo social, celebrado en Marbella<sup>1</sup> en noviembre de 2013, a través de un taller realizado por el conjunto de profesionales que integra el grupo auspiciado por el Consejo General de Trabajo Social, la *BlogoTSfera*, se dejó clara la presencia, cada vez más notoria, de la Red Internet, en el ámbito del trabajo social en España. Además, basta con analizar el reflejo y seguimiento que tuvo dicho congreso en las redes sociales, así como profundizar en sus conclusiones, para reafirmar esta premisa. El monográfico en el que se incluye este artículo es, igualmente, una evidencia tangible de que Internet es una herramienta más que los/las profesionales de la intervención social están incorporando de forma notable en el día a día de su trabajo. Recordamos todavía, con cierta nostalgia, aquellas primeras reuniones en el Colegio de Trabajo Social de Madrid en las que hablábamos de la Red y enfrentábamos ciertas resistencias por parte de algunas compañeras que temían que la “Red de Redes” podría perjudicar la relación “profesional-usuario”. Con la perspectiva que nos concede el presente, comprendemos que lo que reflejaban dichos temores estaba lejos de clasificarse como posicionamientos tecnófugos; reflejaban quizá el miedo a enfrentarse a lo nuevo, a una herramienta de comunicación que en aquellos momentos comenzaba a darse a conocer entre los profesionales de nuestro colectivo. Hoy, sin duda alguna, el escenario es muy diferente y nos alineamos con el posicionamiento de Del-Fresno cuando argumenta la necesidad de no calificar el contexto virtual como lo exótico ajeno al trabajo social: “[...] porque lo exótico sólo es la artificiosa excusa que opaca la incapacidad intelectual para relacionarse con lo que no somos capaces de comprender, describir, analizar y explicar de las complejas estructuras de significación en las que estamos inmersos individual y colectivamente, en definitiva, reducir el enigma de lo social e impulsar, como agentes, el cambio social”. (2012: 154). Como contrapunto a esta reflexión, además de una gran cantidad de literatura científica, encontramos ya muchos ejemplos de buenas prácticas similares a las recogidas y sistematizadas en este texto.

En nuestro país son ya numerosos los autores que reflejan la inclusión de Internet como herramienta en el día a día de los profesionales de la intervención social (Alonso, 2013; Arriazu y Fernández-Pacheco, 2013; Del-Fresno 2011; Arias Astray y Barrón, 2009; Virseda y García Castilla, 2009; entre otros). De igual manera, son cada vez más profesionales de la

---

<sup>1</sup> Más información del congreso en <<http://www.xiicongresotrabajosocial.es/>> (Último acceso el 13/12/2013).

intervención los que están creando y nutriendo sus propios espacios virtuales en los que, además de generar plataformas para el debate, están reflexionando sobre la utilidad de las prácticas de trabajo social *online*; sin embargo, la Red, así como sus posibilidades de uso para la comunicación e intervención, siguen creciendo al mismo ritmo vertiginoso que la creatividad y la curiosidad que los que formamos parte de la misma demandamos, tanto en el papel de usuarios como en el de profesionales de la investigación e intervención.

Así, esta dinámica vertiginosa nos hace imposible la tarea de dar eco sistemático de todos los avances de la Red al mismo ritmo que ésta crece, pero sí —y esa es nuestra pretensión— aportar cierta reflexión teórico-práctica sobre las posibilidades que ofrece la misma en el ámbito del trabajo social, profundizando en las posibilidades que ésta brinda en el diagnóstico, la intervención y en el diseño de proyectos de intervención de base comunitaria.

Las posibilidades que planteamos hoy aquí, son aún mayores en la medida en la que la conectividad en España sigue creciendo, las características de la Brecha Digital (Van Deursen y Van Dijk, 2010; Guillén y Suárez, 2005; Ballesteros, 2002) se atenúan y el acceso a la Red por parte de la población española es cada día mayor. Según los datos del Instituto Nacional de Estadística (Octubre 2013) casi un 70% de los hogares españoles ya tienen conexión por banda ancha, tres puntos por encima de los datos de 2012. Además, un 53,8% de la población entre 16 y 74 años se conecta a Internet a diario y la deslocalización geográfica llega a tal punto que 7 de cada 10 internautas se conectan desde dispositivos móviles. Si a esto le añadimos que Facebook, la mayor Red social en nuestro país, tiene ya más de doce millones de usuarios entre sus filas según los datos del informe *Techcrunch* (Constantine, 2013), se hace prácticamente imposible negar la importancia de la Red como herramienta de comunicación y vinculación social en la configuración del día a día de la población española.

En relación con otro de los ejes que articulan nuestro texto, hablaremos de las oportunidades que nos brindan las herramientas virtuales a la hora de desarrollar proyectos de intervención individual, grupal y comunitaria. Además de las categorías utilizadas habitualmente al hablar de las herramientas virtuales: “Asincrónicas y Sincrónicas” (Yus, 2001), “Localizadas y Deslocalizadas”, etc., en una sistematización de los usos de la Red como herramienta de comunicación e intervención para el trabajo social, proponemos nuevas categorías sobre las que profundizaremos a lo largo del artículo: “*One to One*”, “*One to All*” y “*All in All*”. Como veremos, el papel del profesional de la intervención social se diferencia en función del posicionamiento profesional adoptado respecto a la población, así como las herramientas virtuales que intervienen en las mismas.

## La Red como herramienta para el diagnóstico social

Como hemos podido comprobar, la incorporación de la Red en numerosas esferas de nuestra vida, la “sociabilidad” virtual sobre la que en este momento histórico se articulan los procesos identitarios, la deslocalización que facilita, los diferentes usos de la misma, así como la portabilidad que permiten los nuevos dispositivos, nos enfrenta a un debate interesante en el que se sigue poniendo en duda la dicotómica categoría de “*offline-online*” que muchos autores defienden porque la hibridación de ambas categorías en un continuum es ya un hecho real, así como la difusa frontera entre estar conectado o no; la tecnología móvil, los nuevos dispositivos móviles, nos convierten actualmente en seres hiperconectados y nos acercan a un nuevo modelo de atención *multitasking* que las futuras generaciones vivirán con una tremenda naturalidad. En ciertos círculos sociales se comienza a hablar ya de la “U-Generación” para referirse al virtual “Don de la ubicuidad” (U) que facilita tener un *smartphone* conectado las 24 horas del día. En la misma línea argumental, cada vez es menos sorprendente ver a un bebe de un año y medio manejar sin dificultad un dispositivo *tablet* que lo que nosotros lo hacemos con el ratón, ya convertido en un dispositivo convencional.

Frente a esta realidad contextual, alejados de posicionamientos tecnófugos, pero también lejanos de los tecnófilos que viven la Red como la solución a todos los problemas de comunicación y de relación, hacemos consciente nuestra aceptación de que en un corto espacio de tiempo la influencia de la Red ha construido nuevos modelos identitarios, comunicacionales y relacionales; y todo esto nos conduce a nuevas construcciones sociales que nutren, cómo no, nuevos modelos de comunidad. Frente a esto, nuestro posicionamiento intelectual y profesional se alinea con la desmitificación que proclama Robins al afirmar que: “[...] tenemos que desmitificar la cultura virtual si queremos acceder a las implicaciones más serias que ella tiene sobre nuestras vidas personales y colectivas” (1995:53) y se aproxima, también, a la afirmación de Del-Fresno en la que concluye que los trabajadores sociales del siglo XXI “van a ser, en una medida creciente, trabajadores sociales online” (2012:152). Si bien consideramos que la denominación “online” no debiera hacerse extensiva a todas las áreas del trabajo profesional, sí reclamamos que desde la disciplina del Trabajo Social se rechace la etiqueta de “exótico” al referirse a los temas vinculados a la Red e incorpore, al mismo tiempo, este tipo de reflexiones y metodologías de diagnóstico e intervención online entre sus herramientas diarias de trabajo.

Desde otra disciplina afín, la sociología, existe ya un amplio abanico de manuales de investigación que nos acercan nuevos métodos y estrategias de indagación frente a estos

nuevos modelos de construcción social y que, por ende, nos ofrecen nuevas herramientas para el diagnóstico social previo a cualquier intervención.

Como argumenta Sádaba, la irrupción de las nuevas tecnologías de la comunicación que ofrece Internet, nos propone, además dos nuevos elementos importantes: “Nuevas técnicas de investigación”, así como “nuevos objetos de investigación” (2012:200). Y bajo esta premisa, aunque refiriéndonos a nuestro campo de actuación, nosotros argumentaríamos que también surgen “nuevas formas de diagnóstico social” y “nuevas formas de intervención”, compartiendo así la inquietud de otros autores en la aceptación del reto de incorporar las herramientas virtuales a la práctica diaria profesional.

En este sentido, afirmamos que el diagnóstico se articula como una de las etapas más sensibles e importantes del proceso en el diseño de una intervención, tanto si ésta es individual como comunitaria. Es obvio que la realización de un mal diagnóstico de una situación nos conducirá a un pésimo e inadecuado diseño de intervención y ésta nos situará lejos de los objetivos de transformación y mejora social deseada por cualquier proyecto. Así, frente a un nuevo modelo de construcción social, las nuevas herramientas virtuales nos ofrecen nuevas técnicas de indagación (Sádaba, 2012) que poco a poco se convierten en excelentes instrumentos para la realización de dichos diagnósticos.

El Trabajo Social dispone ya de excelentes metodologías de diagnóstico y planificación, pero sería un error no incorporar estas nuevas herramientas dentro de las posibilidades con las que contamos para nuestra práctica diaria. Asimismo, como comentábamos, nuevas formas de comunicación e información traen consigo nuevas formas de relación a las que no podemos dar la espalda: ¿Quién no está de acuerdo en que el “*WhatsApp*” está facilitando, transformando y posibilitando nuevas formas de relación y comunicación?, o que las interacciones en Facebook han contribuido a un nuevo formato de relaciones de amistad y construcción de la identidad, pero que también están contribuyendo y favoreciendo nuevas formas de cyber-bullying, acoso y violencia. ¿Quién no ha participado en alguna campaña en la que la suma de los participantes ha conseguido transformar alguna situación de injusticia social presionando a instituciones y gobiernos a golpe de “click” con el ratón? Llegado a este punto, no cabe duda que desde el trabajo social no podemos obviar el hecho de que existen nuevas herramientas y nuevos objetos de intervención.

Estos son algunos de los motivos por los que, en nuestra opinión, debemos desarrollar tanto la capacidad como la creatividad necesaria para comenzar a utilizar estas herramientas para favorecer los procesos de diagnóstico. No se trata de convertir a los/las profesionales del trabajo social en expertos en metodología de investigación social online, pero sí de ir incorporando ciertos conceptos y herramientas que, triangulándolas con las “clásicas”



(Sábada, 2012), nos ayuden a materializar mejores diagnósticos de necesidades en todos los niveles: individual, grupal o comunitario.

Una referencia de obligada lectura la encontramos en la publicación “Netnografía” de Del-Fresno (2013) en la que el autor realiza un preciso y amplio recorrido por algunas de las herramientas virtuales más utilizadas en investigación e intervención social online. La netnografía aglutina un compendio de técnicas y métodos de investigación online que van desde los diferentes formatos en Observación participante y no participante online, pasando por otras estrategias online como el Análisis de Redes Sociales (ARS) o las entrevistas virtuales que tendremos ocasión de mencionar a continuación. Se trata, sin duda, de un gran esfuerzo de reflexión y de compilación el realizado por el autor, el cual contribuye enormemente al debate en el que nos encontramos en la actualidad.

Nuestro propósito para este trabajo no será el de profundizar en el manejo de cada una de las herramientas de investigación online, con este objetivo ya existen excelentes manuales como el coordinado por los investigadores Millán Arroyo e Igor Sábada (2012) que han tenido sus referentes en autores como Estalella y Ardevol (2011), Poynter (2010), Fielding, Lee, y Blank (2008), Hine (2004), etc., pero sí tratamos aquí de centrar nuestra atención en algunas de esas herramientas virtuales y su potencial uso para el diagnóstico social. De igual forma, ya existen excelentes trabajos que profundizan en cada uno de los diferentes niveles de intervención en trabajo social, por lo que nuestra función será la de realizar un pequeño recorrido entre las posibilidades de las herramientas online en cada una de las diferentes modalidades hasta llegar a las posibilidades que nos ofrecen para el desarrollo socio-comunitario.

## La virtualidad al servicio del diagnóstico individual

A nivel individual, han sido muchos los autores que han profundizado en la entrevista online con objetivos de investigación (Bampton y Cowton, 2002; Becker y Bryman, 2004; Burgess, 1984; Fielding *et al.*, 2008, Flick, 2002; May 2001, Kivits en Hine, 2005; Poynter, 2010); sin embargo, todavía no existe mucha literatura, ni tampoco práctica, en nuestro país, sobre el uso de la entrevista online para la realización de un diagnóstico. En cualquiera de sus modalidades, síncrona —en tiempo real— o asíncrona —en tiempo diferido—, la Red ofrece muchas posibilidades de comunicación que posibilitan el diagnóstico a través de las entrevistas, como bien pudimos comprobar en nuestra práctica profesional frente a un caso de “emigrante retornado” en el que, con el objetivo de recabar información para el desa-

rollo de una intervención en el ámbito rural madrileño, tuvimos que realizar entrevistas a través del correo electrónico con familiares que se encontraban en Argentina. En ese caso, para complementar el diagnóstico de esta intervención utilizamos, por primera vez, un *software* que permitía la comunicación en tiempo real de forma sincronizada (*Internet Relay Chat*) a través del programa *Microsoft Messenger*.

En aquellos momentos, el *hardware* disponible en aquel ámbito rural no incluía una *webcam* o la posibilidad de incluir voz en nuestra entrevista, de haber tenido alguna de las plataformas que integran voz y video (VoIP) como *Skype*, *Oovoo*, *iChat*, etc., hubiera, sin duda, redundado en una mejora de las condiciones de recogida de información, pese a que el hecho de haber utilizado una fuente de comunicación asíncrona, como es el correo electrónico, favoreció la contestación pausada y reflexiva por parte de la usuaria en Argentina, así como la superación de la barrera que supone el diferente huso horario entre Europa y Sudamérica (Bampton, R., y Cowton, C., 2002).

Con el ejemplo anterior es indudable el papel transformador que juegan este tipo de entrevistas electrónicas (*e-interviews*) dentro del eje “espacio-tiempo”, pero es importante destacar también que, en ocasiones, pueden ayudar a que el profesional que dirige la entrevista no altere ni bloquee, con su presencia, la fluidez de aquella persona a la que intimide el contexto de un despacho o incluso de aquéllos, a los que por reparo y miedo al “qué dirán”, no acuden a los servicios sociales en un municipio pequeño en el que “todo el mundo sabe todo”. Además, este formato de entrevista podría ser muy valorado cuando el tema a tratar sea lo suficientemente sensible para el usuario como para omitir información con la expectativa de sentirse juzgado o censurado por el/la profesional de intervención social (Lee, 1993). Perderíamos la información espontánea de la entrevista tradicional, pero, por otro lado, la ausencia del “cara a cara” o incluso la asincronía en la comunicación favorecerán el flujo de otro tipo de información que en la entrevista tradicional no se producía y llegar, de esta forma, a usuarios que de otra manera serían inalcanzables por diferentes motivos. En palabras de Bampton y Cowtom:

“The asynchronicity of the e-interview has several consequences. There can be pauses in face-to-face interviews, of course, but in an e-interview the delay in interaction between researcher and subject can range from seconds (virtually real time) to hours or days.[...] In permitting a lengthy delay between communications, an e-interview gives the interviewee time to construct a response to a particular question. For example, it provides an opportunity to find information which might be required [...]” (2002, p.3)

Como hemos mencionado, ya existen muchas experiencias publicadas sobre las entrevistas *online*, así como el uso de los programas de voz y vídeo (VoIP) al servicio de las *Online Interviews*, a partir de aquí, lo interesante sería profundizar en los usos y características que éstos podrían tener para el trabajo social.

## El e-diagnóstico grupal y comunitario

A nivel grupal, existen ya experiencias consolidadas en la utilización de Grupos de Discusión online para investigación social (Poynter, 2010; Gaiser en Fielding et al., 2008), así como la técnica conversacional del *online focus group* (Gaiser, 2008; Rezabek, R. 2000) para realizar entrevistas grupales. En la misma línea de técnica grupal, aunque utilizando la herramienta del “Foro”, es interesante contemplar la posibilidad de utilizar esta plataforma para recabar información de interés de un colectivo deslocalizado e interconectado (Arriazu, 2007). Las posibilidades que ofrece el uso de foros son tan flexibles como útiles para recabar información sobre grupos de población a los que no podríamos preguntar de forma directa.

Con la irrenunciable reflexión metodológica y epistemológica, para el trabajo social esta herramienta de “Foro Online” sería aplicable en dos modalidades diferentes:

- 1) Con una población que ya tenemos localizada y conectada, como pueden ser un grupo de usuarios con el que estamos trabajando en otro formato de dinámicas y a los que queremos preguntar y debatir sobre una temática concreta.
- 2) Iniciando y dinamizando un foro en una página web que reúna usuarios cuyo perfil poblacional sea aquél del que requerimos conocer aspectos particulares, necesidades, etc., con el objeto de plantear un proyecto de intervención social.

Estas estrategias de indagación y diagnóstico se utilizan frecuentemente con poblaciones sensibles ante las que es difícil el acceso, tanto físico como emocional. En esas ocasiones, el anonimato que brinda la Red a través de un *nickname* o de un “avatar” permite que fluya un discurso que, de otra manera, sería impensable. Serían casos como los que Sádaba (2012) menciona en su texto al hablar de los estudios sobre población gay en Japón o de adolescentes con trastornos alimenticios que se niegan a reconocer o verbalizar de forma pública sus experiencias si no es desde el anonimato que ofrece estar tras la pantalla del ordenador (p. 203).

En nuestra práctica profesional, y con el objetivo de planificar una intervención, realizamos una investigación de estas características con un grupo de mujeres afectadas por el cáncer de mama de toda España. Un colectivo deslocalizado para el que hubiera sido muy difícil y costoso plantear otro tipo de recogida de información. Los resultados de dichas interacciones a través de un foro nos permitieron diseñar un programa de atención a las mismas desde una institución dedicada al apoyo de mujeres afectadas por esta enfermedad. En esta ocasión, las herramientas virtuales contribuyeron y facilitaron el proceso en el que las interacciones “cara a cara” (*Face to Face, f2f*, en lenguaje de la Red) hubieran sido muy difíciles y costosas.

Otro de los dispositivos, utilizado en nuestros procesos de diagnóstico para proyectos de base grupal y comunitaria, ha sido la encuesta *online* (Fricker y Schonlau, 2002, Forsman y Varedian, 2002; Göritz, 2006; Groves *et al.* 2009; Sanchez Carrión, Segovia, Sanchez, 2012). En cualquiera de sus modalidades de intervención, grupal o comunitaria, es una herramienta que nos servirá para recopilar la opinión de los participantes y/o usuarios de una manera efectiva y poco costosa. Además de las ventajas prácticas en relación al abaratamiento de costes, a la facilitación en la gestión de la información recogida, etc., otras ventajas de la encuesta online para su utilización en procesos de diagnóstico social las encontramos en Fricker y Schonlau (2002):

- Las encuestas online permiten al investigador acceder a una población geográficamente dispersa.
- Permiten el contacto con poblaciones de difícil acceso, como es el caso de las personas con movilidad reducida o que se encuentran en situación de aislamiento social (lugares en zonas conflicto, desplazados, etc.)
- Permiten obtener información muy rápidamente.
- En temáticas comprometidas permiten la sensación de anonimato y con eso podemos obtener respuestas más sinceras que si tuviéramos a nuestro participante cara a cara.
- El hecho de que no intervenga un entrevistador elimina los errores de medición asociados a la “deseabilidad social” al intentar contestar a lo que espera mi interlocutor de mí y no a lo que realmente siento.
- Las personas de las que pretendemos obtener la información pueden participar en cualquier momento (asincronía) dentro del periodo establecido por el profesional para recoger la información deseada.

Si a estas opciones le añadimos que las plataformas para articular este tipo de encuestas CAWI (*Computer-assisted Web Interviewing*) son cada vez más sencillas de utilizar (*user friendly*), estamos sentando las bases para que esta técnica se consolide como una estrategia de fácil despliegue por parte de los profesionales del trabajo social.

En el mercado existen cada vez más dispositivos que permiten una articulación sencilla de nuestra encuesta online. Hay plataformas como la ofrecida por *Google Drive* que permiten, de forma intuitiva, articular y recoger la información de las personas que contestan a nuestro cuestionario. Sin esperar de ella grandes análisis estadísticos, sí nos permite recoger las respuestas en un formato sencillo de tablas de contingencia y estadística descriptiva que, en muchas ocasiones, es la requerida para los procesos de diagnóstico.

Para procesos de mayor complejidad, recomendamos una inmersión profunda en dispositivos como el ofrecido por Limesurvey<sup>2</sup> que, pese a que requiere una mayor formación por parte del profesional a la hora de estructurar y articular el cuestionario, los resultados y las posibilidades que ofrece este software son mayores que otros dispositivos con los que hemos trabajado. Es una plataforma de software libre y gratuita, por lo que no requerirá ningún coste para nuestra organización más allá del tiempo empleado por el profesional en su aprendizaje.

Son innumerables las posibilidades que nos ofrece esta herramienta para nuestro trabajo diario, desde realizar una evaluación de una formación organizada desde nuestra unidad u organización, hasta participar en una recogida de información con el objetivo de realizar un diagnóstico de necesidades en una población dispersa en un territorio, como era el caso en la zona rural en la que desarrollamos nuestra práctica profesional, en los que, además, la orografía montañosa no facilitaba la comunicación por carretera.

Utilizar este tipo de herramientas nos permite alcanzar a nuestros usuarios a través de su correo electrónico, o bien incluir un enlace al cuestionario en una página web —la de la institución para la que trabajamos o la nuestra propia— (Boye Olsen, 2009; Forsman y Varedian, 2002; Kwak y Radler, 2002), y las posibilidades de dinamizar la participación de los usuarios será diversa y creativa, pero sirva como incentivo para la misma el conocer que recibirán los resultados de la encuesta o sentir, a ciencia cierta, que los resultados de dicha investigación redundarán en una mejora de la atención que recibirán a través de los pro-

---

<sup>2</sup> <<http://www.limesurvey.org/es/>> es una plataforma de software libre que nos ofrece posibilidades para diseñar y realizar encuestas online.

yectos que se llevarán a cabo (Groves et al, 2004; Goritz, 2005; Muñoz Leiva y otros, 2010).

Terminamos este apartado profundizando en las posibilidades de otra de las estrategias online; las posibilidades que ofrecen las herramientas etnográficas virtuales (Kozinets, 1997; Hine, 2004; Vazquez, 2008; Del Fresno, 2013) al servicio del diagnóstico social.

En palabras de Hine (2004):

“[...] la etnografía consiste en que un investigador se sumerja en el mundo que estudia por un tiempo determinado y tome en cuenta las relaciones, actividades y significaciones que se forjan entre quienes participan en los procesos sociales de ese mundo. El objetivo es hacer explícitas ciertas formas de construir sentido de las personas, que suelen ser tácitas o que se dan por supuestas. El etnógrafo habita en una suerte de mundo intermedio, siendo simultáneamente un extraño y un nativo. Ha de acercarse suficiente a la cultura que estudia como para entender cómo funciona, sin dejar de mantener la distancia necesaria para dar cuenta de ella” (pag.13)

La sociedad de la información, la Sociedad Red (Castells, 2001), ha configurado nuevos formatos de relación y significados en los que estamos todos inmersos. Las estadísticas que mencionábamos anteriormente nos permiten conocer que ya existen muy pocos vacíos poblacionales en los que la gente no haya oído o utilizado la Red. Las poblaciones y colectivos objeto de nuestra intervención social se hallan inmersos también en esta nueva construcción social de relaciones y comunicación. Los colectivos con los que hemos trabajado desde el trabajo social se encuentran también online, están conectados a la Red en mayor o menor medida, y la etnografía virtual nos permitirá utilizar todos los recursos y herramientas disponibles online para profundizar en sus “mundos” de significados y relaciones.

Se configura así como una estrategia, aglutinadora de diferentes técnicas, que nos permitirá acercarnos de una perspectiva diferente a la población y colectivos con los que venimos trabajando e, incluso, el análisis crítico de las formas en las que se ha trabajado hasta ahora. Es decir, va a permitir tanto “involucrarnos” en los espacios virtuales construidos por los colectivos con los que trabajamos (páginas web, foros, redes sociales, etc.), como analizar los resultados de experiencias llevadas a cabo por otros actores involucrados en el trabajo con el mismo colectivo con el objetivo de hacer un diagnóstico más preciso para nuestra intervención a través del análisis de buenas y malas prácticas.

Las instituciones de intervención social también se hallan inmersas en la Red y, de esta forma, a través del análisis de sus blogs o perfiles en las redes sociales podemos acceder al discurso reflejado en los diferentes *hilos* (*threads*) convertidos en conversaciones entre la institución y las personas participantes en diferentes programas, en los apartados reservados a los “comentarios” tras algún post en un blog institucional, etc. Pero no todo el análisis discursivo se centra en el texto escrito, pese a que una gran parte de la producción en la Red está en este formato, la etnografía virtual nos permite también jugar con la exploración del inconmensurable material gráfico que hay en la Red. Incluir el análisis de fotografía, vídeos, etc. nos brinda la oportunidad de bucear en los “universos simbólicos” de las personas que los realizan y para quienes los realizan, los contextos de producción y consumo de los mismos (Rose, 2002 ; Serrano, 2008; Knoblauch, 2008 entre otros). La web 2.0. brindó la oportunidad a los usuarios, hasta entonces testigos mudos, de producir y difundir sus materiales, reflexiones en formato gráfico o textual, sus inquietudes, sus miedos, etc.; en definitiva, nos ha permitido reflejar en la red nuestra perspectiva sobre el mundo que nos rodea, nuestra propia construcción de la “Realidad” (Berger y Luckman, 1986). Analizar todos esos universos simbólicos a través de la etnografía virtual es una herramienta de gran alcance para un/a trabajador/a social a la hora de construir y diseñar sus proyectos de intervención, tal y como han demostrado los numerosos estudios llevados a cabo por la Fundación Ayuda contra la Drogadicción (FAD)<sup>3</sup> sobre temas relacionados con jóvenes (Rodríguez San Julián, Megías y Menéndez, 2012; Gordo y Megías, 2006) que han propiciado la base para proyectos de intervención con este colectivo.

Siendo conscientes de que lo que pretendíamos era realizar un recorrido por algunas de las posturas epistemológicas y herramientas metodológicas que nos ofrece la Red, así como su papel en los procesos de diagnóstico social, en el siguiente apartado realizaremos un ejercicio de categorización y análisis de las posibilidades que dichas herramientas confieren a la intervención social, así como al desarrollo de proyectos de carácter socio-comunitarios.

---

<sup>3</sup> Se pueden obtener algunas de las principales publicaciones de la Fundación en el siguiente enlace: <<http://adolescenciayjuventud.org/es/publicaciones/monografias-y-estudios>> (última visita el 13 de Diciembre de 2013)

## Las herramientas virtuales al servicio de proyectos de intervención: Una propuesta de categorización

A lo largo del presente apartado describiremos algunas de las posibilidades que ofrecen las herramientas virtuales en el ámbito de la intervención social. Para comenzar, realizaremos un recorrido por las diferentes opciones que nos podrían ofrecer las herramientas más utilizadas en el trabajo individual online, y que hemos categorizado como “*one to one*”. Posteriormente, incidiremos en otra de las categorías en las que podría trabajarse a nivel grupal y comunitario, pero con distinción entre las iniciativas impulsadas por el profesional o la administración, conocidas en inglés como procesos *top-down*, de arriba hacia abajo, y que para nuestra reflexión hemos categorizado como “*One to All*”. Finalmente, nos detendremos con un mayor nivel de profundidad en algunas de las herramientas más utilizadas en los procesos comunitarios, de mayor aprovechamiento endogámico, autogestionadas y en los que el profesional del trabajo social actuaría como dinamizador de sinergias transformadoras de base poblacional (procesos *bottom-up*) y que hemos categorizado como “*All in All*” para este artículo.

Dentro de esta categorización hablaremos también del posicionamiento del/a profesional de trabajo social en los procesos, el uso de las herramientas y algunos de los claroscuros que podrían encontrarse en el camino porque, como hemos comentado anteriormente, las TIC no son siempre la receta ideal, aunque tampoco deben ser denostadas o clasificadas como elementos exóticos (y por ello rechazables) —como ocurría hace algunos años en nuestro colectivo—. La realidad es mucho más compleja y las TIC, y en este caso la Red, son herramientas de comunicación potencialmente funcionales que no deben suplir otros aspectos de nuestro trabajo con la población, sino complementar y fortalecer situaciones en las que se valore su incorporación como un elemento positivo. Es decir, el utilizar una herramienta grupal con un grupo de población, nunca debería sustituir la posibilidad de tener una reunión presencial con ellos, es más, deben complementarse ambas para maximizar el beneficio social. A pesar de ser capaces de encontrar muchas posibilidades en el uso de la Red, nunca seríamos tan ingenuos de afirmar que la “Red de Redes” sea la panacea, como a veces encontramos en los escritos de algunos “gurús iluminados” deseosos de vender sus “productos”, ya sean éstos tecnológicos o intelectuales.



## “ONE TO ONE”

Bajo esta modalidad encontraríamos todas aquellas intervenciones en las que el profesional del trabajo social tendría posibilidades de realizar una intervención individual con el/la usuaria a través de alguna de las herramientas que facilitan la comunicación asíncrona o síncrona para resolver una situación o satisfacer alguna necesidad de información. Como herramienta asíncrona se podría proponer la posibilidad de atender a necesidades del Servicio de Información, Valoración y Orientación (SIVO) a través del correo electrónico. En ocasiones, se saturan las listas de espera para cosas que el profesional de servicios sociales podría resolver en unos minutos contestando a un correo electrónico. Esta situación es especialmente sensible cuando se trata de dar información a una persona con movilidad reducida o con dificultades de desplazamiento por ausencia de transporte, como en tantas ocasiones nos hemos podido encontrar trabajando en el ámbito rural.

Otra de las herramientas fundamentales para este tipo de atención e intervención, y en este caso en formato síncrono, es la utilización del *chat* con el objetivo de mantener una entrevista a tiempo real, con recogida de la información textual. Llevar a cabo este tipo de comunicaciones e intervenciones requiere acordar con el usuario la hora de la conexión y el lugar en el espacio virtual en el que se producirá dicho encuentro. Anteriormente sólo había salas de chat a través de ciertos proveedores como el ya “legendario” IRC Chat-HISPANO; sin embargo, en la actualidad, casi todas las plataformas ofrecen posibilidades de conversación síncrona dentro de sus interfaces, el propio “Gmail” de Google permite este tipo de comunicación.

Una clara barrera frente a la utilidad de esta herramienta podría ser la habilidad lecto-escriitora de los actores que intervienen en este tipo de comunicación, tanto del usuario como del profesional, pero adaptándose a los tiempos de respuesta y con la misma empatía con la que se escucha en una entrevista “presencial”, esta herramienta ha facilitado muchas de nuestras entrevistas con una persona afectada por parálisis cerebral con la que tuvimos ocasión de trabajar online.

En esta misma línea, pero mejorando las posibilidades de interacción, encontraríamos las entrevistas mantenidas en formato video-conferencia a través de alguna de las aplicaciones que ofrecen esta posibilidad (VoIP) y que exponíamos anteriormente: *Skype*, *Oovoo*, *Hangout (Gmail)*, *iChat*, etc. En este escenario de intervención el papel del profesional difiere de la atención individual “cara a cara” que podría prestar desde su despacho, pero esta

herramienta nos ofrece la posibilidad de realizar una intervención deslocalizada en situaciones en las que se imposibilita la atención por motivos geográficos.

### “ONE TO ALL”

Aproximándonos al trabajo con grupos, e hibridándonos con el trabajo social comunitario, tanto en España como en el ámbito de la Cooperación Internacional al Desarrollo, proponemos esta otra categoría de uso de las herramientas virtuales con fines de transformación social. En el caso del trabajo social con grupos, encontramos experiencias en las que los usos de las herramientas virtuales han tenido resultados interesantes y que aportan luz al debate sobre los usos de las mismas. En esta línea encontramos los trabajos recientes de Arias Astray y Segado Sánchez-Cabezudo (2013), así como de Davis y Goodman (2013) que han realizado reflexionado sobre el trabajo social con grupos en entornos virtuales.

En esta categoría “*One to All*”, el uso de las herramientas virtuales por parte del profesional de servicios sociales le confiere una suerte de portavocía de información unidireccional, reflexión y dinámicas de intervención, que, en algunas ocasiones albergan posibilidades de formar diálogos (como en el uso de los Foros o con los comentarios de un blog), pero cuyo emisor principal es la/el profesional y, así, el posicionamiento del mismo en la intervención lo definiríamos como un proceso “*top-down*”.

Como hemos dejado entrever ya, y como podíamos observar en el cuadro 1, bajo esta denominación categorizaríamos herramientas como el Blog: un “Cuaderno de Bitácora” digital del que tendremos tantos lectores como intereses aglutine por los contenidos que provee, y tan sólo un porcentaje mínimo iniciará “seudodiálogos” en forma de comentarios a las “entradas” del mismo pero que, sin embargo, gracias a su contenido, tiene el objetivo de proveer de información precisa que condicione y/o articule la actividad de los usuarios (potenciales lectores) del profesional de los servicios sociales. Como ejemplo, y representante de este tipo de utilización de la herramienta de blog, lo encontramos en nuestro compañero José Ignacio Santás, a través de su blog “Pasión por el trabajo social” ([www.pasionporeltrabajosocial.blogspot.com](http://www.pasionporeltrabajosocial.blogspot.com)). Pertenece al conjunto de profesionales del trabajo social blogueros que componen la “BlogoTSfera” del Consejo General. Su “Cuaderno de Bitácora” es un ejemplo, completo y representativo, de lo que encontramos en la Red. Su blog ofrece un espacio bidimensional en el que se da cabida a la reflexión sobre la práctica profesional, con el objetivo de dinamizar el debate entre los/as compañeros/as, pero, a su vez, el blog contiene otra dimensión entroncada directamente en la intervención social. Es

decir, ha diseñado su espacio virtual con un apartado claramente delimitado para sus usuarios que utiliza con fines de intervención profesional. Provee información sobre sus formas de localización profesional, sus horarios de atención, su correo electrónico, etc., pero también información relevante para la solicitud de prestaciones, legislaciones de interés, etc. En este sentido, este blog constituye todo un ejemplo de herramienta de comunicación e intervención “Top-Down” en el que su autor, desde su puesto de trabajo, desde su casa, desde su *smartphone*, en definitiva, desde cualquier lugar con una conexión, puede estar haciendo llegar información no solamente a los usuarios del distrito en Madrid para el que trabaja, sino a un gran número de usuarios de habla hispana. Es, a su vez, un ejemplo de trabajo social asíncrono y desterritorializado (Haythornth y Wellman, 2002) que cumple con las premisas que han tratado autores como Kitchin (1998), que mencionábamos anteriormente cuando hablábamos de los cambios en el rol del tiempo y el espacio. Es indudable, que el binomio “Espacio-Tiempo” atraviesa procesos de reinención continua en la medida en que las posibilidades de la Red crecen o que los dispositivos electrónicos mejoran. El Blog de Nacho Santás apunta, además, hacia la posibilidad que comentábamos anteriormente de realizar la parte de la atención social a través del correo electrónico (*one to one*), como están haciendo ya otros centros de atención social.<sup>4</sup>

En esta misma línea de uso del blog como herramienta de comunicación e intervención con grupos y trabajo social comunitario, encontramos otros proyectos en los que tuvimos ocasión de participar como técnicos y que nos permiten hacernos una idea de los alcances que podría tener el trabajo social deslocalizado a través de las herramientas virtuales: El Ubuntu-Leader, proyecto de cooperación al desarrollo (2007-2011), financiado por la AECID (Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo) y llevado a cabo por APRODEL (Asociación de Profesionales para el Desarrollo Local) en KwaZulu-Natal (Sudáfrica) contó, entre otras herramientas virtuales, con el uso del blog “*Ubuntu Leader*” ([www.ubuntuleader.blogspot.com](http://www.ubuntuleader.blogspot.com)) para difundir entre la población la información relevante e instrucciones de un proyecto comunitario de mejora de la alimentación y prevención de la vulnerabilidad frente al VIH-SIDA. El proyecto, basado en la experiencia ofrecida por Heifer International ([www.heifer.org](http://www.heifer.org)) incluía, además, dispositivos multimedia alojados en Vimeo ([www.vimeo.com](http://www.vimeo.com)) con el fin de ejemplificar, a través de los vídeos, la gestión de dicho proyecto (Fernández-Pacheco, 2011).

---

<sup>4</sup> En el siguiente enlace podemos profundizar en la noticia sobre la atención social a través del correo electrónico en los servicios sociales de Paracuellos:

<<http://www.paracuellosdejarama.es/tu-ayuntamiento/noticias/servicios-sociales-ofrece-informacion-y-orientacion-por-correo-electronico>> (Última visita realizada el 7 de Diciembre de 2013).

Ejemplificando esta categoría (*one to all*) y también en un formato *top-down*, clasificáramos a las instituciones de intervención social que tienen sus perfiles en las redes sociales (*Facebook, Tuenti, Hi5*, etc.) y a través de los cuales proveen de información a la población y/o colectivos diana objeto de su intervención: Fundación Ayuda contra la Drogadicción (FAD), Cruz Roja, Médicos del Mundo, etc.

### “*ALL IN ALL*”

Es indudable que Internet está jugando un papel destacado en la comunicación dentro de los nuevos movimientos sociales (Van De Donk et al., 2004; Garret, 2006; Sádaba y Gordo, 2008; Gerbaudo, 2012; Moreno-Carballud, 2013). Es destacable la repercusión y correlación que han tenido, y están teniendo, las herramientas de comunicación instantánea en los movimientos ciudadanos de autogestión vinculados a movimientos del perfil de lo acontecido aquel 15 de Mayo de 2011 (15M). Este tipo de movilizaciones están, de igual forma, fuertemente comprometidas con la creación y difusión de *software* libre (*open source*) con fines de apoyo a la gestión y comunicación de estos movimientos que buscan el cambio social, una economía y sistemas de producción ecológicos, la justicia social y la equidad de género, así como evitar vulneración de los derechos fundamentales.

El trabajo social, que como disciplina compartiría principios y fines como los enunciados, no puede permanecer ajena a estos procesos *bottom-up* y no representar un papel fundamental en la dinamización de los mismos. Los profesionales del trabajo social también debemos de ser capaces de dinamizar y participar en estos procesos, que en ocasiones surgen al margen de las administraciones, para crear alternativas a un sistema que deja cada vez más gente desprotegida y en vulnerabilidad social.

Es en este tipo procesos, “desde la ciudadanía para la ciudadanía”, y que hemos categorizado como “*All in All*”, en el que los/las profesionales del trabajo social deben participar de una forma activa, aportar su experiencia de base en la organización y desarrollo de movimientos de reivindicación, como históricamente ha sucedido y está sucediendo en las reivindicaciones de la “Marea Naranja” desde un nivel institucional. Este tipo de movimientos está compuesto por multitud de proyectos que se integran, y tienen sus instrumentos de apoyo en la gestión y la comunicación, en herramientas virtuales sobre las que profundizaremos en este apartado.

Como dijimos, el papel del trabajador social en este tipo de actividades, y/o proyectos, se materializaría en la dinamización de los procesos que contribuyan a la mejora de las con-

diciones sociales de la comunidad, a su desarrollo integral, pero siempre jugando un papel lejano a la injerencia, alejados de cualquier imposición institucional u organizacional.

Dentro del grupo de las herramientas virtuales o software colaborativo (*Collaborative Software*) existen muchas posibilidades de apoyo para este tipo de dinamización. Son plataformas que permiten integrar varias funcionalidades en un solo espacio virtual (Correo, Chat, Wiki, Foros, Video, etc.) y que, dependiendo de los objetivos de nuestros proyectos, nos van a facilitar la consecución de los objetivos, e incluso nos abrirán la puerta a la evaluación continua de los mismos.

CUADRO I

| Categoría         | Actividad   | Herramienta/s   | Tipo de proceso  |
|-------------------|---|---|--|
| <i>One to One</i> | E-mail / Chat   | Cuentas de correo electrónico / Sala de Chat              | Intervención individual                                |
| <i>One to All</i> | Blogs / Redes Sociales / Encuestas Online / Páginas Web | Blogspot / Facebook / Twitter / Limesurvey / Google Drive | Procesos de comunicación e interacción<br>"Top-down"   |
| <i>All in All</i> | Foros / Comunidades de intercambio                      | Community Exchange System (CES) / Kune / Cyclos / Usahidi | Procesos de comunicación y dinamización<br>"Bottom-up" |

Fuente: elaboración propia.

En un formato open source, existen plataformas como *Kune*<sup>5</sup> que nos ofrecen grandes posibilidades para el desarrollo comunitario. La plataforma nos permite la posibilidad de formar grupos de trabajo, acceso a una cuenta de correo electrónico (*e-mail*) a cada uno de los in-

<sup>5</sup> Como podemos leer en la web del proyecto, la palabra *Kune* viene del esperanto y significa "Juntos", responde a la filosofía de software colaborativo y libre que promueven desde la organización. Podemos encontrar toda la información en su web: <<http://kune.ourproject.org/es>>

tegrantes, la posibilidad de compartir documentos con distintos usuarios trabajando sobre el mismo archivo, soporta el almacenaje de vídeo para realizar dinámicas relacionadas con el “Cine-Forum”, integra las herramientas para materializar una *Wiki* colaborativa entre los integrantes del grupo e, incluso, existe la posibilidad de crear una suerte de “tablón de anuncios” en el que llevar a cabo trueque de información, servicios y bienes.

Las oportunidades que ofrece este programa para el trabajo con colectivos son tan variadas como la creatividad del profesional le permita y, como comprobaremos, las posibilidades de esta herramienta para el desarrollo comunitario en Cooperación internacional son innumerables. Nosotros mismos realizamos una evaluación de esta plataforma con motivo del mencionado proyecto de cooperación con Sudáfrica (Llobera, Fernández-Pacheco y Menéndez. 2011). La vocación de esta herramienta para la intervención y el desarrollo es más que evidente, y esto es posible porque es fruto de la colaboración entre varias entidades, y algunas de ellas con un interés inusitado en el pro-común. El Instituto de Estudios Políticos para América Latina y África (IEPALA), junto a otras organización sociales, han contribuido a que el colectivo Comunes ([www.comunes.org](http://www.comunes.org)), activistas del desarrollo web sin ánimo de lucro y con una misión de colaboración con entidades sociales, hayan desarrollado esta plataforma. En la propia web de Comunes (<http://ourproject.org/>) podemos profundizar en muchos de los proyectos que ya se han desarrollado en sus plataformas, y de los que *Kune* forma parte. Además de la utilización de la plataforma, visitar la web servirá para conocer proyectos, generar alianzas, inspirar nuevas ideas y seguir alimentando nuevos diseños de intervención socio-comunitaria.

Dentro de los proyectos que se desarrollan en *Comunes* encontramos una gran variedad que se encuentran en la línea de la búsqueda de alternativas de desarrollo socio-comunitario y justicia social a través de la autogestión y mayor control de los intercambios de bienes y servicios. Estos proyectos, materializados en la plataforma, tienen perfiles variados y han crecido de forma exponencial en la medida en la que los recortes en derechos sociales y económicos se han visto mermados por las políticas de corte neoliberal que están siendo aplicadas tanto en España como en otros países europeos. Los servicios sociales y las entidades no gubernamentales de intervención social se están viendo abocadas a buscar estrategias de dinamización de recursos endógenos, toda vez que a generar resistencias a la destrucción de los recursos. Gran parte de estas estrategias responden a una filosofía de construcción de redes de solidaridad, encuentros comunitarios, transmisión cultural comple-

mentaria y alternativa a los desorbitados precios del “Mercado de la Educación”,<sup>6</sup> así como la búsqueda de nuevas formas de intercambio de bienes y servicios basadas en la confianza en la comunidad: Trueque, Bancos del Tiempo y Monedas sociales y complementarias.

La organización y dinamización de Bancos del Tiempo y Mercados de Trueque<sup>7</sup> (Gisbert, 2010, Recio, Mendez y Altes, 2009; Cahn, 2006) no son actividades ajenas al trabajo social, incluso hay experiencias en las que estas redes de trueque están consiguiendo complementar los vacíos en derecho a prestaciones sociales que tristemente se están produciendo en nuestro país. Nos estamos refiriendo a experiencias en las que hay personas que están recibiendo el “Servicio de Ayuda a Domicilio” (SAD) a través de estos bancos del tiempo, apoyo en la búsqueda de empleo, ayudas de emergencia a población inmigrante, etc. La parte más dolorosa: la dejación estatal de apoyo a estos servicios, la parte positiva ante esta situación: la construcción comunitaria y un fortalecimiento de las redes interpersonales.

Como parte de este sistema que engloba alternativas de intercambio y construcción de modelos solidarios frente al capitalismo —que ya ha demostrado su incapacidad para el equilibrio y la justicia social—, encontraríamos las monedas complementarias y sociales, que se convierten en instrumentos de apoyo a los intercambios de bienes y servicios dentro de una comunidad. Son monedas no respaldadas por el gobierno nacional, con una delimitación territorial bien definida y localizada, y que están suponiendo una auténtica tabla de salvación para la obtención de productos básicos y servicios en regiones europeas crediticiamente deprimidas.

Plataformas como la mencionada *Kune* se incluiría en este grupo de alternativas virtuales, pero junto a ella existen otras, también en software gratuito, como CYCLOS (<http://www.cyclos.org>), desarrollado por la Fundación STRO,<sup>8</sup> que facilitan la organización y gestión de este tipo de iniciativas comunitarias, aunque más centradas en un marco de intercambio socio-económico y comunitario, como los que tendremos oportunidad de conocer a continuación y en los que, potencialmente, podrían participar los profesionales del trabajo social.

Siguiendo esta línea, otra de las herramientas alternativas que queremos destacar en este artículo, y que forma parte de los procesos socio-comunitarios que están dando oportuni-

---

<sup>6</sup> Otra alternativa educativa, destacada por la autogestión, que se está produciendo y difundiendo en Sierra Norte es la UniPosible. Toda la información en: <<http://uniposible.es/>>

<sup>7</sup> Para más información se puede visitar la web Vivir Sin Empleo: <<http://www.vivirsinempleo.org/>>

<sup>8</sup> STRO es una Fundación Holandesa fundada en 1970 con un fuerte énfasis en las cuestiones ambientales desde una perspectiva socio-económica. Web: <<http://www.socialtrade.org/>> (Última visita: 20/12/2013).

dades de desarrollo socio-económico allá donde se agota la esperanza y aumenta el desempleo, son las “Comunidades de Intercambio” en las que se utiliza el trueque directo, el banco del tiempo o las monedas sociales y complementarias. Al mismo nivel que la mencionada CYCLOS, aunque con menor cobertura internacional, una de las herramientas que facilitan este proceso es la plataforma virtual de la que hablaremos a continuación: CES —*Community Exchange System*— ([www.community-exchange.org](http://www.community-exchange.org)).

Esta plataforma de open source que permite el registro de intercambios entre los participantes, la evaluación de las transacciones, que sirve de “Tablón de anuncios” para las ofertas y demandas que tiene la comunidad, y que también acoge una plataforma de comunicación entre los miembros de la comunidad registrada a través de un servicio de mensajería, tiene, en la actualidad 637 comunidades de intercambio en todo el mundo registradas en la plataforma.<sup>9</sup>

Al igual que otras iniciativas de software libre, como el sistema operativo “Ubuntu”, la plataforma CES tiene también origen sudafricano. En Febrero de 2003, Tim Jenkin, sudafricano, emprendedor social “Ashoka”,<sup>10</sup> escritor y activista de las comunidades de intercambio, creó el sistema conocido como *Cape Town Talent Exchange* con el objetivo de poder acercar el crédito y los préstamos a personas para los que éstos eran inalcanzables por los medios bancarios convencionales. Este *Cape Town Talent Exchange* fue la semilla del actual CES en el que España es ya el país que más sistemas de intercambio tiene registrados y gestionados en esta plataforma con 184 grupos<sup>11</sup> de intercambio en diferentes comunidades autónomas de nuestro país. ¿Podemos entender este elevado número de grupos como indicador de la situación de recorte crediticio que atravesamos?, ¿ha sido el movimiento 15M un revulsivo para el crecimiento de estas comunidades de intercambio?, ¿están supliendo estas comunidades de intercambio las lagunas que están produciéndose tras los recortes en servicios sociales?

Responder a estas cuestiones nos obligaría a plantear otras líneas de investigación de mayor profundidad —y que no tendrían cabida real en este artículo— pero sí vislumbramos atisbos de transformación social en los datos recogidos a lo largo de los últimos meses en algunas experiencias prácticas que estamos analizando, como es el caso de la Comunidad de Intercambio de Sierra Norte en Madrid.

---

<sup>9</sup> Última visita a la web de la plataforma el día 10 de Enero de 2014.

<sup>10</sup> Para conocer más sobre la fundación Ashoka visitar: <<https://www.ashoka.org/>> (última visita 10 de Enero de 2014).

<sup>11</sup> Diciembre de 2013.



De lo que no cabe la menor duda, es de la utilidad y usabilidad de esta plataforma electrónica, que facilita el registro de las transacciones y que pone en contacto a los miembros de las comunidades de intercambio. El CES se está configurando como una potente herramienta de transformación social, tanto en España como entre las comunidades de intercambio que se han configurado y están funcionando internacionalmente. Para este artículo destacaremos algunas que están sirviendo como modelo de referencia por su influencia en la acción directa con colectivos vulnerables, así como por el papel que están jugando algunos profesionales del trabajo social en ellas. Si bien no se encuentran ligadas, en ninguna medida, a la administración pública —lo que facilita y confiere la legitimación en un proceso *bottom-up*— en algunas de ellas la figura de los profesionales del trabajo social, como elemento dinamizador de la misma, está siendo fundamental y merece un espacio de mayor reflexión en profundidad más allá de este artículo.

Este es el caso de la “Comunidad de Intercambio Las Pitas” que se está desarrollando en Almería. Lo que comenzó siendo un Banco del Tiempo, fue creciendo para, posteriormente, en 2012, convertirse en Comunidad de Intercambio en la zona del Bajo Andarax y comenzar a utilizar una moneda social —denominada “Pita”— que está permitiendo llevar a cabo proyectos de integración laboral de colectivos vulnerables a través de la agroecología, así como financiar ya proyectos a través del préstamo de “nanocréditos”.

Para este proceso *bottom-up*, que está movilizándolo a la población hacia la autogestión y el desarrollo social, el colectivo no sólo está usando la plataforma CES para el registro y gestión de sus intercambios, sino que utiliza otras herramientas virtuales para la dinamización y gestión del mismo. En este caso está siendo fundamental la utilización del blog, gestionado a través de la plataforma de software libre *WordPress* (<http://wordpress.com>). Toda la información sobre esta experiencia y buena práctica la podemos encontrar en el blog de “Las Pitas” (<http://laspitas.wordpress.com/>).<sup>12</sup>

Estas experiencias de comunidades de intercambio, que tienen en la Red todo el apoyo para su gestión y difusión, están sirviendo como plataforma para la autogestión y el desarrollo socio-económico frente a un sistema de servicios sociales cada vez más mermado por la ola neoliberal que está sacudiendo nuestro país. A través de ellas se busca, precisamente, potenciar la justicia social y la agencialidad de la población frente a la ampliación de la brecha económica y los modelos de caridad que están comenzando a proliferar a lo largo del territorio.

---

<sup>12</sup> Última visita realizada el 20 de Diciembre de 2013.

## Conclusiones

Llegados a este punto, y teniendo en cuenta el recorrido que hemos tratado de materializar en estas líneas, las reflexiones y argumentos desarrollados en este artículo, vislumbramos un panorama bastante positivo con respecto a la utilización de la Red, así como los dispositivos virtuales y las metodologías de investigación que surgen al calor de la misma, en la realización de diagnósticos y diseños de proyectos de intervención social (individual, grupal o comunitaria).

Como hemos visto, el crecimiento cada vez más generalizado de la conectividad en nuestro país está permitiendo y configurando nuevas formas de relación y construcción social a las que el colectivo de trabajadores sociales no puede dar la espalda. La población en su totalidad, nuestro objeto de trabajo, así como los diferentes colectivos poblacionales con los que se trabaja principalmente a través de nuestra disciplina, utilizan cada vez más la Red como elemento de comunicación y artefacto cultural (Hine, 2005) sobre el que construyen sus “universos simbólicos” y sus relaciones personales. En líneas generales, la deslocalización, la portabilidad y la hiperconectividad son elementos que contribuyen, por tanto, a una hibridación identitaria en la que cada vez es más difícil defender posturas dicotómicas que categorizan entre “real” y “virtual”, entre “online-offline” o entre “exótico-natural”. En otras palabras, es ésta ya una realidad que el colectivo de trabajadores/as sociales debe incorporar y tener en cuenta a la hora de diseñar y desarrollar sus intervenciones.

Esta necesidad, este planteamiento social y comunicacional, nos sitúa y confiere un papel en el que el trabajador social debería mostrarse flexible a la hora de incorporar las herramientas metodológicas, que junto a las “clásicas” (Sádaba, 2010) nos permitirán tener un acceso más profundo a este tipo de comunicación y configuración identitaria. No se trata de convertir al profesional del trabajo social en un “metodólogo online”, aunque sí de participar en este debate, así como de adquirir ciertas habilidades a la hora de utilizar dichas herramientas en su trabajo diario. Somos conscientes de que existe un amplio marco en el uso que los profesionales pueden hacer de estas herramientas; éste se define desde el manejo de las mismas con rigor metodológico con el objetivo de llevar a cabo una investigación rigurosa, hasta el uso de otras herramientas con el objetivo de realizar una breve encuesta de evaluación frente a un programa finalizado o una actividad que ha contado con la participación de los usuarios.

De igual forma, y como hemos podido comprobar a lo largo del artículo, las herramientas virtuales en el trabajo social ofrecen posibilidades para el diagnóstico social, pero, como hemos visto, también son elementos interesantes sobre los que basar los diferentes niveles de intervención para lo que se han propuesto una serie de categorías en función de la herramienta y el posicionamiento de los profesionales del trabajo social, es decir: “*One to One*”, “*One to All*” y “*All in All*”.

Como hemos argumentado ya, somos conscientes de que en la actualidad existen limitaciones en la usabilidad de estas herramientas por parte de nuestro colectivo, pero también somos conscientes de que el uso de las mismas en trabajo social tiene que ocupar un papel complementario al despliegue de otras estrategias en las que la presencialidad y el contacto físico se hacen indispensables. Las opciones que nos brinda el ciberespacio deben utilizarse como medios complementarios que aporten elementos de interés a la hora de profundizar en nuestros diseños, así como herramientas profesionales que faciliten la superación de barreras (económicas, geográficas, etc.).

Finalizamos ya reiterando que estas líneas son, tan sólo, una pincelada reflexiva cuya pretensión es la de contribuir al debate y a los procesos creativos que precisa esta área incipiente del trabajo social online.

## Bibliografía

- ALONSO, David. (2013). “El uso de herramientas de Video Conferencia para la Docencia y Prácticas del Trabajo Social”. Comunicación presentada en el *XII Congreso Estatal de Trabajo Social. La Intervención social en tiempo de malestar*.
- ARIAS ASTRAY, Andrés. y SEGADO SÁNCHEZ-CABEZUDO, Sagrario. (2013). “Trabajo Social con Grupos en Entornos Virtuales o en Línea”. En S. SEGADO SÁNCHEZ-CABEZUDO, M. DEL FRESNO GARCÍA y A. LÓPEZ PELÁEZ (eds). *Modelos de Trabajo Social con Grupos: Nuevas Perspectivas y nuevos contextos*. Madrid: Universitas.
- ARIAS ASTRAY, Andrés. y BARRÓN, Ana. (2009) Online support groups. En a. GITTERMAN & R. S. Salmon. *Encyclopedia of social work with groups*. New York: Routledge.
- ARRIAZU, Rubén. (2007). “¿Nuevos medios o nuevas formas de indagación?: Una propuesta metodológica para la investigación social on-line a través del foro de discusión”, en *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research*. Vol. 8(3), pág 1-15. Recurso electrónico disponible en:  
<<http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:0114-fqs0703374>>
- ARRIAZU, Rubén., y FERNÁNDEZ-PACHECO, Jose. Luis. (2013). “Internet en el ámbito del Trabajo Social: formas emergentes de participación e intervención socio-comunitario”. *Cuadernos de Trabajo Social* 26 (1),149-158.
- BALLESTEROS, Fernando. (2002). *La Brecha Digital: El riesgo de exclusión en la sociedad de la información*. Madrid: Fundación Retevisión Auna.
- BAMPTON, Roberta. y COWTON, Christopher J. (2002). “The E-Interview”. *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research*, 3(2). Recurso electrónico disponible en:  
<<http://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/article/view/848/1843>>
- BECKER, Saul y BRYMAN, Alan. (2004). *Understanding Research for Social Policy and Practice: Themes, methods and approaches*. Bristol: Policy Press.
- BERGER, Peter L., y LUCKMANN, Thomas. (1986). *La construcción social de la realidad*. Buenos Aires: Amorrortu.
- BURGUESS, Robert. (1984). *In the Field: An Introduction to Field Research*. Londres: Allen and Unwin.

- CAHN, Edgar S. (2003). Non-monetary economy. En K. CHRISTENSEN, y D. LEVINSON (Eds.), *Encyclopedia of community: From the village to the virtual world*. (pp. 1002-1005). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications, Inc.
- CASTELLS, Manuel. (2001). *La Galaxia Internet*. Madrid: Areté.
- DAVIS, C., y GOODMAN, H. (2014). "Virtual Communities of Practice in Social Group Work Education". *Social Work with groups*, 37(1), 85-95.
- CONSTINE, Joseh (2013). "Facebook's Cutesy Annual Report To Partners Reveals First Country-By-Country Mobile Stats". [online] *Techncrunch.com* 29 de Diciembre de 2013. Consultado en:  
<<http://techcrunch.com/2013/12/29/facebook-international-user-growth/>>
- DEL FRESNO, Miguel. (2013). "Un nuevo ámbito: Trabajo Social Comunitario, Internet, Redes Sociales y Capital Social Online". En M. S. DEL FRESNO, S.; LÓPEZ, A. (Ed.), *Trabajo Social con Comunidades en el siglo XXI*. Madrid: Editorial Universitas / UNED.
- DE DONK, Wim Van, LOADER, Brian. D., NIXON, Paul. G., y RUCHT, Dieter. (2005). *Cyberprotest. New Media, Citizens and Social Movements*. New York: Routledge. Taylor and Francis Group.
- ESTALELLA, Adolfo. y ARDEVOL, Elisenda. (2011). "e-research: desafíos y oportunidades para las ciencias sociales". *Convergencia*", 18(55), 87-111.
- ESTALELLA, Adolfo., ROCHA, Jara., y LAFUENTE, Antonio. (2013). "Laboratorios de procomún: experimentación, recursividad y activismo". *Teknokultura*, 10 (1). Recurso electrónico disponible en:  
<<http://teknokultura.net/index.php/tk/article/view/121/pdf>>
- FERNÁNDEZ-PACHECO, Jose Luis (2012). "Ubuntu-LEADER: el uso de los entornos y herramientas virtuales para el aprendizaje y la cooperación con Sudáfrica". Revista *TEJUELO*.(Monográfico) Comunicación Social.(6), 137-156. Recurso electrónico disponible en:  
<<http://iesgtballester.juntaextremadura.net/web/profesores/tejuelo/vinculos/articulos/mon06/09.pdf>>
- FIELDING, Nigel., LEE, Raymond. y BLANK, Grant.(Eds.) (2008). *The Handbook of Online Research Methods*, Londres: Sage.
- FLICK, Uwe. (2002). *An Introduction to Qualitative Research*. Londres: Sage.

- FORSMAN, Gösta., y VAREDIAN, Maria. (2002). "Mail and Web Surveys: A Cost and Response Rate Comparison in a Study on Students Housing Conditions". Paper presented at the Proceedings of the ICIS 2002 - *International Conference on Improving Surveys*. 25-28 de Agosto, 2002.
- FRICKER, Ronald, y SCHONLAU, Matthias. (2002). "Advantages and Disadvantages of Internet Research Surveys: Evidence from the Literature". *Field Methods*, 14(4), 347-367.
- GAISER, Ted J. (2008). "Online focus groups". En N.FIELDING, R. M. LEE y G.BLANK (Eds.), *The Handbook of online research methods* (pp. 290-306). Londres: Sage.
- GARRET, R.Kelly. (2006). "Protest in an information society: a review of literature on social movements and new ICTs". *Information, Communication, and Society.*, 9(2), 202-224. Disponible recurso electrónico en:  
<<http://www-personal.umich.edu/~garrettk/Garrett-ProtestInfoSociety.pdf>>
- GERBAUDO, Paolo. (2012). *Tweets and the Streets: Social Media and Contemporary Activism*. London: Pluto Books.
- GISBERT, Julio. (2010). *Vivir sin empleo: trueque, bancos de tiempo, monedas sociales y otras alternativas*. Barcelona: Los libros del Lince.
- GORDO, Ángel. y MEGÍAS, Ignacio. (2006). *Jóvenes y cultura messenger. Tecnología de la información y la comunicación en la sociedad interactiva*. Madrid: FAD / INJUVE.
- GÖRITZ, Anja S. (2006). "Incentives in Web Studies: Methodological Issues and a Review". *International Journal of Internet Science*, 1 (1), 58-70.
- GROVES, Robert.M., FOWLER, Floyd, COUPER, Mick. P., LEPKOWSKI, James. M., SINGER, Eleanor., y TOURANGEAU, Roger. (2009). *Survey methodology*. New Jersey: John Wiley & Sons.
- GUILLÉN, Mauro F., y SUÁREZ, Sandra. L. (2005). "Explaining the global digital divide: Economic, political and sociological drivers of cross-national Internet use". *Social Forces. The University North Carolina Press*, 84 (2), 681-708.
- HAMMERSLEY, Martyn, & ATKINSON, Paul. (1994). *Etnografía. Métodos de investigación*. Barcelona: Paidós.
- HAYTHORNTHAITE, Caroline. y WELLMAN, Barry. (2002). The Internet in Everyday Life: An introduction. En B. WELLMAN y C. HAYTHORNTH (Eds.), *The Internet in Everyday Life* (pp. 3-44). Oxford: Blackwell.
- HINE, Christine. (2004). *Etnografía Virtual*. Barcelona: Editorial UOC.

- KITCHIN, Rob. (1998). *Cyberspace: the World in the Wires*. Chichester: Wiley.
- KIVITS, Jöelle. (2005). Online Interviewing and the Research Relationship. En C. HINE (Ed.), *Virtual Methods. Issues in Social Research on the Internet* (pp. 35-49). New York: Berg.
- KNOBLAUCH, Hubert., BAER, Alejandro, LAURIER, Eric, PETSCHKE, Sabine, y SCHNETTLER, Bernt. (2008). "Visual Analysis. New Developments in the Interpretative Analysis of Video and Photography". *Forum Qualitative Social Research*, 9(3).
- KOZINETS, Robert.V. (1997) "On Netnography: Initial Reflections on Consumer Research Investigations of Cyberculture". *Advances in Consumer Research*, vol.25, 366-371
- KWAK, Nojin, y RADLER, Barry. (2002). "A comparison Between Mail and Web Surveys: Response Pattern, Respondent Profile, and Data Quality". *Journal of Official Statistics*, 18(2), 257-273.
- LEE, Raymond. (1993). *Doing research on sensitive topics*. Londres: Sage.
- LLOBERA SERRA, Franco., FERNÁNDEZ-PACHECO, Jose Luis, y MENÉNDEZ, Raúl. (2011). *UBUNTU-LEADER: Diálogo transcultural y experiencias de desarrollo rural entre España y Sudáfrica* Madrid: APRODEL/AECID.
- MA, Qingxiong y MCCORD, Mary. (2007). "Web Survey Design". En R. W. RODNEY A. REYNOLDS, Jason D. BAKER (Ed.), *Handbook of Research on Electronic Surveys and Measurements*. London: Idea Group Inc (IGI).
- MORENO-CABALLUD, LUIS. (2013). "Desbordamientos culturales en torno al 15-M". *Teknokultura*, 10(1), 101-130.
- MUÑOZ LEIVA, FRANCISCO., SÁNCHEZ, Juan., MONTORO, FRANCISCO., e IBÁÑEZ, Jose Antonio, (2010). "Improving the response rate and quality in web-based surveys through the personalization and frequency of reminder mailings". *Quality and Quantity*, 44 (5), pp. 1037 -1052.
- OLSEN, Bøye. (2009). "Choosing Between Internet and Mail Survey Modes for Choice Experiment Surveys Considering Non-Market Goods". *Environmental and Resource Economics* 44 (4) pp 591-610
- POYNTER, Ray. (2010). *The Handbook of online and social media research*. Sussex: Wiley.
- RECIO, Carolina., MÉNDEZ, Elvira, Y ALTÉS, Josefina. (2009). *Los bancos de tiempo. Experiencias de intercambio no monetario*. Barcelona: Graó.
- REZABEK, Roger. (2000). "Online Focus Groups: Electronic Discussions for Research". *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research*, 1(1). Recurso electrónico disponible en: <http://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/article/view/1128/2509>



- ROBINS, Kevin. (1995). "Cyberspace and the world we live in". En M. F. R. BURROWS (Ed.), *Cyberspace, Cyberbodies, Cybepunk: Cultures of Technological Embodiment* (pp. 135-155). Londres: Sage.
- RODRIGUEZ SAN JULIAN, Elena., MEGÍAS, Ignacio., y MENÉNDEZ, T. (2012). *Consumo televisivo, series e Internet*. Madrid: Fundación de Ayuda contra la Drogadicción.
- ROSE, Gillian. (2002). *Visual methodologies*. London: Sage Publications.
- SÁDABA, Igor. (2012). "Introducción a la investigación social online". En M. ARROYO y I. SÁDABA (Eds.), *Metodología de la Investigación Social. Técnicas innovadoras y sus aplicaciones*. (pp. 197-215). Madrid: Síntesis.
- SÁDABA, Igor. (2010). "Innovación tecnológica y Redes en Cooperación". En E. ECHART MUÑOZ, R. CABEZAS VALENCIA, J. Á. SOTILLO LORENZO & (Coords) (Eds.), *Metodología de investigación en cooperación para el desarrollo* (Vol. 338, pp. 123-138). Madrid: IUDC- Los Libros de la Catarata
- SÁDABA, Igor y GORDO, Ángel, (Coords). (2008). *Cultura Digital y movimientos sociales*. Madrid: Los libros de la Catarata.
- SÁNCHEZ CARRION, Juan Javier, SEGOVIA GUIADO, Jose Manuel, y SÁNCHEZ MESEGUER, Paula (2012). "Las Encuestas en Internet". En M. ARROYO & I. SÁDABA (Eds.), *Metodología de la Investigación Social. Técnicas innovadoras y sus aplicaciones*. (pp. 79-107). Madrid: Síntesis.
- SERRANO, Araceli. (2008). "El análisis de materiales visuales en la investigación social: el caso de la publicidad". En GORDO, Ángel y SERRANO, Araceli (Coords.), *Estrategias y prácticas cualitativas de investigación social*. (pp. 245-285). Madrid: Pearson.
- VAN DEURSEN, Alexander y VAN DIJK, Jan. (2010). *Internet skills and the Digital divide*. New Media & Society. London: Sage.
- VAZQUEZ, Alfonso, (2008) *Ciberantropología*. Barcelona: Editorial UOC
- VIRSEDA, Eloy, y GARCÍA CASTILLA, Francisco J. (2009). "La percepción de la brecha digital en el trabajo social como elemento de exclusión". En P. NOVA MELLE & J. A. DEL PINO ARTACHO (Eds.), *Sociedad y tecnología: ¿qué futuro nos espera?* (pp. 265-271). Madrid: Asociación Madrileña de Sociología.
- YUS, Francisco. (2001). *Ciberpragmática. El uso del lenguaje en Internet*. Barcelona: Ariel.