

Socio-digital intervention: Towards what future do we want to walk to?

Intervención social-digital: ¿Hacia qué futuro queremos caminar?

CARMEN MONTALBÁ OCAÑA

Trabajo social y servicios sociales
Facultad de Ciencias Sociales
Univesitat de València
Avenida Blasco Ibáñez, 13, 46010 Valencia, España
carmen.montalba@uv.es
ORCID 0000-0001-9048-0359

MAYRA RUSSO BOTERO

Escola Tècnica Superior d'Enginyeria
Univesitat de València
Avinguda de la Universitat s/n, 46100. Burjassot, España
mayrusbo@alumni.uv.es
ORCID 0000-0001-7080-6331

DOI: <https://doi.org/10.24197/st.2.2021.310-325>

RECIBIDO: 10/11/2020
ACEPTADO: 14/02/2021

Resumen: Este documento pretende ser una aproximación a cómo la digitalización puede modificar la intervención social debido a los recientes desarrollos en la inteligencia artificial. El objeto de investigación se centra en el marco de los servicios sociales, y en concreto en la figura del Trabajo Social, sin embargo, los hallazgos encontrados son generalizables a cualquier disciplina que opere en la intervención social (Psicología Social, Educadores Sociales, Pedagogía, Animación Sociocultural, etc.).

Transitaremos por las perspectivas teóricas y cosmovisiones científicas que analizan la relación tecnología-sociedad, con el objetivo de enmarcar el presente estudio y disponer de marcos interpretativos sobre la percepción social de la tecnología. Y analizaremos cuál está siendo el impacto real de la digitalización en el ámbito del Trabajo Social, a partir de

Abstract: This document pretends to be an approximation as to how digitalization can modify social intervention due to the recent developments of artificial intelligence inspired technologies. The object of study is centered within the context of social services, and concretely in the figure of Social Work, however, the findings of this study may be carried over to any other discipline that performs its activity in social intervention (Social Psychology, Social Education, Pedagogy, Sociocultural work, etc.).

We will go through the theoretical perspectives and scientific worldviews that analyze the techno-society relationship, with the aim of framing this study and having interpretative frameworks on the social perception of technology. Moreover, we will analyze what the real impact of digitalization is being in the field of Social Work, based on mixed methodologies that

metodologías mixtas que combinen técnicas cuantitativas (encuestas a profesionales) con técnicas cualitativas (entrevistas a informantes clave del sector tecnológico y de las disciplinas de intervención social)

En definitiva, las preguntas de investigación que motivan el presente trabajo tienen un carácter exploratorio: valorar cuál está siendo la penetración real de las tecnologías de la información; qué acogida han tenido entre profesionales y ciudadanía; y qué percepción tienen los/as profesionales respecto al impacto en su acción profesional. Una fotografía del presente y una previsión de los posibles escenarios futuros que se dibujan en la intervención social.

Palabras clave: intervención social; digitalización; inteligencia artificial; servicios sociales; trabajo social.

combine techniques quantitative (professional surveys) with qualitative techniques (interviews with key informants from the technology sector and the disciplines of social intervention).

In short, the research questions that motivate this work have an exploratory nature: assess what the real penetration of information technologies is; what reception they have had between professionals and citizens; and what perception do professionals have regarding the impact on their professional action. A photograph of the present and a forecast of the possible future scenarios that are drawn for social intervention.

Keywords: social intervention; digitalization; artificial intelligence; social services; social work.

1. INTRODUCCIÓN: RELACIÓN TECNOLOGÍA – SOCIEDAD

Cualquier estudio que aborde la relación entre la tecnología y la sociedad parte de una lógica previa, un discurso sobre la dirección en la que se presentan las influencias, los flujos causales o la mutua interrelación entre ambas entidades. El espacio discursivo sobre el cual se expresarían las diferentes visiones y modos de ver la relación entre tecnología y sociedad se concretaría en: enfoques que priman como variable explicativa la tecnología; enfoques que priman lo social; y finalmente, enfoques de la llamada heterogeneidad, que conciben la mutua interacción.

El determinismo tecnológico descansa, según L. Winner (1979) en dos hipótesis: que la base técnica de una sociedad es la condición fundamental que afecta a todas las formas de existencia social y que los cambios tecnológicos son la fuente más importante de cambio social. En definitiva, es la tecnología la que incide, forma o deforma a la sociedad, a las relaciones y a las personas. Este determinismo tecnológico se puede expresar desde la tecnofilia o la tecnofobia, en ambos casos, se otorga un poder “divino” a la tecnología, o promete la solución de todos los problemas, o es la causa de todos ellos.

En los últimos años, y como resultado del crecimiento exponencial de la innovación tecnocientífica, estamos inundados por cierto tecnoentusiasmo. El lenguaje encriptado de los últimos desarrollos e innovaciones científicas, la idea de que cualquier problema puede tener una solución tecnológica, el motor económico que representa la economía digital, la tecnoddependencia en las comunicaciones, entre otros, parecen cultivar esta imagen. Se trata del imperativo tecnológico o tal y como lo califica J. Sanmartín (1990, p. 26), se trata del tópico “todo lo que puede hacerse técnicamente hay que hacerlo”. En definitiva, se construye un sistema de creencias en el que se asocia directamente la innovación tecnológica al progreso, bienestar, desarrollo de la calidad de vida de la humanidad, siempre desde cierta racionalidad técnica o instrumental.

En el presente continúan conviviendo las posturas tecnofóbicas y tecnofílicas, desencadenando cierta esquizofrenia que tiene efectos paralizantes ya que desde ambas posiciones se impide un análisis crítico del progreso tecnológico, un cuestionamiento de los límites, y sobre todo de cómo debe ejercerse el control humano, tal y como lo expresan M.I. González, J.A. López y J.L. Luján (1996, p. 22): “...Mientras la percepción pública ambivalente continúa siendo alimentada por corrientes de opinión cada vez más radicales, los estilos de gobierno siguen anclados en una venerable tradición tecnocrática, una tradición incapaz de crear cauces participativos y que contribuyan a la focalización de la controversia social hacia el debate constructivo y abierto más bien que hacia el mero enfrentamiento”.

En los años 70, y bajo este contexto de escepticismo hacia los efectos ambientales y sociales generados por la ciencia y la tecnología, nace un movimiento académico denominado Science, Technology and Society (Ciencia, Tecnología y Sociedad – C.T.S.). El constructivismo social que define gran parte de los estudios

C.T.S, da primacía en sus análisis sobre ciencia y tecnología a los factores sociales, al igual que la sociología o filosofía de la ciencia. Estas tradiciones ponen la mirada en la construcción social de la ciencia y la tecnología; y los efectos e impactos sociales derivados del desarrollo científico y tecnológico.

Desde posiciones de heterogeneidad, superadoras de determinismos, se recupera a Foucault y a la perspectiva semiótica francesa (M. Serres). De Foucault asumen, como así lo señalan M. Domènech y F. J. Tirado (1998), el carácter de la agencia como efecto o producto (sin distinción entre la agencia humana y no humana) y la importancia de las relaciones de poder en la construcción de estas identidades. Se enfatiza, por tanto, como señala M. Domènech en el hecho de que la tecnología y la sociedad no son esferas separadas sino algo mutuamente constitutivo y definitorio.

La presente investigación es más bien heredera de los “estudios culturales” cuyo denominador común es el análisis de las consecuencias sociales de la ciencia y la tecnología desde enfoques postconstructivistas. La concepción de la tecnología como no neutral, cargada de valor, y subrayar las consecuencias en la producción y reproducción de las desigualdades sociales que esta conlleva, dan un paso más allá intentando también desvelar las prenociones a la hora de desarrollar la práctica científica: la elección de problemas susceptibles de ser resueltos; las metodologías empleadas; los postulados epistemológicos que conllevan, etc. Bajo esta etiqueta tan amplia podría, por tanto, encuadrarse a autores Pragmatistas como J. Dewey que reconoce la carga valorativa inherente a la tecnología y su potencial para generar una sociedad más libre e igualitaria, siempre que su gestión no se deje en manos únicamente de especialistas, tecnócratas y reivindica para ello un activismo social; J. Ellul que mantiene la tesis de la autonomía de la tecnología y los peligros que ella comporta; L. Winner, que como Ellul, denuncia el papel de la tecnología moderna fuera del control humano y reivindica la participación de todos los sectores sociales en la gestión y control de lo tecnológico. A estos autores se sumarían otros como I. Illich, D. Nelkin, S. Jasanoff, etc.

Nuestro objeto de estudio gravita sobre cómo los impactos de la sociedad en términos de nuevas desigualdades sociales. Así, el concepto de sociedad digital alude al momento histórico en el que actualmente nos situamos y hace referencia a como la tecnología digital modifica de manera disruptiva nuestra cultura y nuestra forma de vida. Es por ello que Internet figura como el gran protagonista de los últimos veinticinco años, ya que ha pasado de tener 16 millones de usuarios globales en 1995 a 4.1 miles de millones en 2019 (International Telecommunication Union), cifra que se corresponde con el 55 por ciento de la población mundial. El crecimiento en número de usuarios/as, así como de contribuidores a la creación de contenido, es lo que ha aumentado en gran parte su utilidad, y es lo que impulsó, a mediados de la década pasada, el salto de la Web 1.0, una web rígida y de ‘unos pocos’, a lo que hoy se conoce como la Web 2.0, una web más ‘social’ y ‘abierta’, que ha dado pie al desarrollo de millones de aplicaciones y a la generación de datos en cantidades ingentes (Oliveira, 2017).

A grandes rasgos, la Web 2.0 es la responsable de los cambios producidos en el modo de generar, así como de acceder a la información, además de cómo nos comunicamos, compramos, consumimos ocio, manifestamos, accedemos a servicios, etc. (Oliveira, 2017). Citando al último informe de los usos de las TIC realizado por el INE en 2019, el 91,4%¹ de los hogares españoles disponen de conexión a internet en alguna de sus modalidades de acceso. Aun así, cifras de conectividad no se traducen en alfabetización digital de la población, ni en accesibilidad universal, lo que da pie a la aparición de nuevas dinámicas de poder y desigualdades sociales (Steyaert; Gould, 2009).

Este escenario de transformación digital a ritmo desenfrenado nos sitúa en un cambio de paradigma, ahora de la mano de la codiciada inteligencia artificial (IA). La IA está caracterizada por tener una definición que cambia a menudo como también cambian nuestras expectativas con respecto a ella, y la cual se ‘materializa’ y se convierte, a pasos agigantados, en infraestructura social (Neff, 2020). Los sistemas de inteligencia artificial idealizados, aquellos que se asemejan o superan las capacidades físicas y cognitivas que tienen los seres humanos y que son capaces de poder programar sus propias reglas o algoritmos con respecto a las tareas que desarrollan sin intervención humana, están lejos de existir. No obstante, esto no quiere decir que a día de hoy, la IA no muestre cierto nivel de sofisticación, (Corea, 2019) y esto se puede apreciar mediante la presencia, cada vez más frecuente, de estos sistemas en nuestra vida cotidiana ya sea en forma de asistentes virtuales, equipos y servicios de seguridad y vigilancia, publicidad personalizada, tecnología asistencial, asesoramiento financiero, diagnóstico médico y sistemas de notificación de urgencias mediante sensores, monitoreo de consumo energético, entre muchos otros ejemplos.

La cuestión es que la normalización y generalización de su presencia en nuestro día a día reivindica la importancia de recalcar las limitaciones de estos sistemas (p. ej. su alta dependencia de los datos que generamos), y de tener conocimientos sobre su funcionamiento (p. ej. recibir formación para su uso). Las tecnologías adjuntas a la inteligencia artificial no están libres de fallos, no son neutrales y no son soluciones capaces de anticiparse a nuestras necesidades ni predecir nuestro comportamiento, como en algunos casos prometen y, de hecho, sus políticas de diseño e implementación son muchas veces capaces de exacerbar y amplificar problemas intrínsecos de la sociedad (Neff, 2020).

Dado que la órbita de la inteligencia artificial es amplia y multidisciplinaria, cabe delimitar qué modalidades de la nueva ciencia digital puede afectar, directa o indirectamente, a la promoción y defensa de los derechos sociales. En primer lugar, tenemos que confesar la poca literatura que existe al respecto en el ámbito concreto de los sistemas de protección social. Sin embargo, sí que se pueden encontrar estudios

¹ Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares, INE, 2019

de cómo la ciencia de datos, la inteligencia artificial, o la mera digitalización de procesos en la administración, están teniendo un impacto social sobre sistemas como el sanitario, el educativo, y en los últimos tiempos, sobre la justicia.

El impacto social del uso de tecnología IA en el ámbito sanitario ha mostrado gran promesa, como, por ejemplo, mejorando el diagnóstico médico basado en pruebas de imagen, consiguiendo acortar tiempos de espera para los pacientes, así como aumentar la precisión del diagnóstico, especialmente en casos de cáncer de piel y de mama . Por otro lado, en el ámbito académico, existe ya el uso de sistemas de decisión automatizada en la gestión de procesos de admisión a la universidad , como también la automatización de la evaluación de deberes y exámenes para reducir el tiempo que los profesores les dedican a estas tareas.

Además, en ciertas localidades europeas se empiezan a desplegar sistemas análogos con la finalidad de reducir las tasas de crimen, optimizando la gestión del riesgo de reincidencia criminal . En ciertas localidades de España se emplea un sistema algorítmico desarrollado por parte de la Policía Nacional con la finalidad de combatir la violencia de género denominado, VioGén. Es uno de los programas más complejos de su tipo y, al margen de sus limitaciones técnicas, ha mostrado elevada utilidad en la evaluación de casos reportados (Algorithmic Watch, 2020).

Sin embargo, el impacto perjudicial del uso de estas tecnologías también se ha podido ver, por ejemplo, tras lo ocurrido en ciertos estados norteamericanos que introdujeron una herramienta algorítmica para la asignación de recursos sanitarios empleados por sus trabajadores sociales. Si bien se logró reducir costes de manera significativa, a su vez, resultó en fuertes reducciones en la asignación semanal de horas de atención domiciliaria para ancianos, pacientes con movilidad reducida, y pacientes con parálisis cerebrales, así como la suspensión de pagos mensuales a otros ciudadanos, sin explicación alguna. A posteriori, un análisis de la herramienta desveló que esto ocurrió por un mal diseño que omitió variables críticas referentes a los perfiles de antiguos destinatarios de dichas ayudas (Lecher C., 2018).

Estas tecnologías también se han llegado a emplear con la finalidad de detectar el fraude relacionado con la recepción de prestaciones sociales, un ejemplo en particular el de la aplicación SyRI en Países Bajos. Esta aplicación se logró dismantelar tras descubrirse que realizaba la identificación de posibles infractores mediante métodos elevadamente complejos y poco explicables, como también evasivos. Llegándose a encubrir también que estos sistemas se usaron predominantemente para vigilar a ciudadanos de barrios de bajos recursos (Algorithmic Watch, 2020).

En el mismo sentido, millones de pacientes afroamericanos fueron excluidos de recibir cuidados médicos preventivos y especiales a causa de la gestión algorítmica de estos servicios a mano de una aseguradora. Esto se desveló tras analizar que la medición realizada por la herramienta valora la necesidad de acceso al servicio en función del coste sanitario que los pacientes generan, resultando en que la oferta a pacientes afroamericanos sea significativamente menor en comparación con la hecha

a pacientes blancos. Históricamente y en términos medios, la inversión en la salud de pacientes afroamericanos ha sido inferior al gasto que realizan los pacientes blancos, dadas las barreras económicas de acceso a la sanidad que siempre han existido para ellos, resaltando aquí como sesgos institucionales se filtran en los sistemas algorítmicos (Obermeyer, Powers, Vogeli, Mullainathan, 2019).

Por todo lo descrito, es de vital importancia estudios orientados a valorar empíricamente el impacto de esta digitalización de la atención social. Con esta finalidad hemos iniciado este estudio de carácter exploratorio y descriptivo. A continuación, mostraremos los procedimientos empleados para la obtención de fuentes primarias.

2. METODOLOGÍA

Hemos empleado el muestro aleatorio no probabilístico y de carácter voluntario, en la medida que la encuesta se ha realizado por formulario online y enviado por grupos de whatsapps específicos a profesionales del sector de los servicios sociales. Así, las unidades de estudio están compuestas por trabajadores sociales de la ciudad de Valencia de servicios generales y especializados. Se ha pretendido una muestra estratificada que represente al perfil de trabajadores/as sociales del ámbito de los servicios sociales generales y del ámbito de los servicios sociales especializados (43,4% generales y un 56,5% especializados). Si estimamos de manera aproximada que el Ayuntamiento de Valencia tiene unos 130 profesionales contratados/as nuestra encuesta se ha pasado al 69% (53 profesionales encuestados/as).

La encuesta se ha planteado como objetivos conocer la incidencia de la digitalización de la demanda en las siguientes dimensiones de análisis: acceso digital a la información; registro y sistematización digital de las demandas; valoración de los profesionales de los dispositivos digitales; percepción del impacto (positivo y negativo) de la tecnología en la acción profesional. Se han combinado preguntas cerradas con respuesta de alternativa múltiple y, de escalas de valoración Likert para las primeras dimensiones, con preguntas abiertas para el registro de experiencias donde los/as profesionales enuncian impactos positivos o negativos de la digitalización en la ayuda.

El proceso del pase de la misma ha dado lugar a entrevistas semiestructuradas orientadas a dos perfiles de informantes clave destacados para obtener una información de mayor calado interpretativo. La investigación cualitativa permite sumergirnos en el mundo tal y como lo viven sus actores, de esta forma no sólo se supera el plano descriptivo y se identifican percepciones, creencias, sentidos, en torno a cómo la tecnología penetra en su actividad profesional dibujando una determinada mirada. Las técnicas cualitativas constituyen una “aproximación empírica a la realidad social específicamente adecuada a la comprensión significativa e interpretación motivacional (intencionalmente) profunda de la conducta de los

actores sociales, en su orientación interna - creencias, valores, deseos, imágenes preconscientes, movimientos afectivos...” (ORTÍ, 2000, p. 240). Así, se han seleccionado a partir de la técnica “bola de nieve” cinco expertos en inteligencia artificial procedentes de diferentes ámbitos profesionales (empresas; administración pública; activismo y academia). Y cinco entrevistas a profesionales de la acción social cuya intervención está mediada por sistemas de información y bases de datos. En ambos casos se alcanzó el criterio de saturación rápidamente sobre la cuestión “impacto de la digitalización”. El guion empleado en las entrevistas difirió. En el caso de la entrevista a los/as profesionales de acción social se centró en la cuestión de cambios que operan en la relación profesional-usuario/a; exclusión de la población no digitalizada; y transformación del rol profesional. Y en el caso de las entrevistas a los/as expertos/as en inteligencia artificial y ciencia de datos, las preguntas se orientaron a: relación tecnología y ética; legislación y protección; situación actual y propuestas de mejora.

3. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS: INTERVENCIÓN SOCIAL DIGITAL, POSIBILIDADES Y EFECTOS

En primer lugar, resulta necesario clarificar cuál es el concepto de intervención social del que se parte en el presente artículo, en la medida que estamos ante un término empleado desde diferentes disciplinas con sentidos diversos. Lo que nos interesa del concepto es su carácter instrumental o de mero dispositivo técnico que opera como plantea Bermúdez-Peña (2011) para responder a demandas sociales “Esta capacidad técnica estaría dada, en el caso de los organismos gubernamentales, por la política social del Estado, que se expresa en programas y proyectos sociales; y, en el caso de los organismos no gubernamentales, como se ha señalado, desde la oposición o el respaldo a dicha política, también bajo la figura, hoy, de proyectos sociales (propia de la planeación y la administración social)” (Bermúdez-Peña, 2011, p.85). No responde al interés de nuestro estudio buscar depurar sus deficiencias, o entrar en un análisis crítico del término. Dando por sentado que la intervención social interfiere en la realidad a partir de una demanda social, no vamos a cuestionarnos dónde se origina esa demanda ni cómo se produce la construcción social de la misma (a qué llama esta sociedad problema o necesidad social), así como cuáles son los dispositivos y niveles de intervención (micro, meso o macro) que se activan para su resolución.

Así, partimos de una mirada laxa y amplia del concepto de “intervención social” próxima a la acepción que presenta Fernando Fantova como “una actividad que se realiza de manera formal y organizada, intentando responder a necesidades sociales y, específicamente, incidir significativamente en la interacción de las personas, aspirando a una legitimación pública o social” (Fantova, 2007, p.186) “

En definitiva, la intervención social se constituye como una técnica directa o indirecta de la gubernamentalidad. Este es el sentido que maneja Avila, Cassian,

García y Pérez (2019, p. 59) al referirse a la intervención social como “disciplina capaz de intervenir en la definición y gestión del campo social para modular las conductas de los sujetos”

La intervención social se ha visto transformada a lo largo de la historia por cambios en las regulaciones, marcos institucionales en los que se inscribe, cambios en las lógicas burocráticas o en las relaciones de administración ciudadanía. Pero a esta lista deberíamos añadir los cambios provocados por la digitalización en la práctica profesional, afectando a ámbitos como: el acceso a la información; el procesamiento de dicha información (registro del caso); la relación profesional; el procedimiento o método de intervención para adscribir un recurso o resolver una situación; entre otros.

A continuación, recordando las dimensiones de análisis enumeradas vamos a presentar una fotografía aproximada de la opinión que presentan los trabajadores/as sociales sobre la digitalización de la intervención social.

Así, respecto al “acceso digital a la información” sobre ayudas y trámites disponible digitalmente nos encontramos con que casi el cincuenta por cien (50,9%) de las personas encuestadas consideran que la ciudadanía no dispone de información digital y formularios de ayuda online.

La percepción sobre su uso se polariza en dos segmentos (29 personas consideran que se hace uso, y 24 que apenas no se hace uso de la misma). Entre las razones que adjudican a su “no acceso” aparece la no alfabetización digital y la no disposición de recursos tecnológicos (no tienen ordenadores, no acceso a internet, etc.)

Respecto a la “gestión de la información que realizan los/as profesionales”, el panorama muestra la ya implantación de la administración electrónica, con un 85% de profesionales de los servicios sociales emplean el registro digital de la demanda, por tanto, se deduce que disponen de bases de datos de información. Pero la pregunta realmente reveladora es la del “para qué se realiza un registro digital de la demanda”, y en este sentido las respuestas anuncian argumentos clásicos y que revelan poco impacto en términos de intervención social directa, así: para realizar las memorias y justificar la actividad; y para la gestión (entendida como comunicación entre administraciones).

Respuestas	#
Sí	39
No	8
Demandas judiciales	1
Ahora sí. Desde hace cuatro meses.	1
A veces	1

Sí, se registran las intervenciones realizadas con la finalidad de justificar la actividad a la entidad que financia el proyecto que es servicios sociales) y, aunque en menor medida, también sirve para recordar que acciones se han realizado y retomar la intervención donde se dejó.	1
Historia Clínica	1
Siuss	1

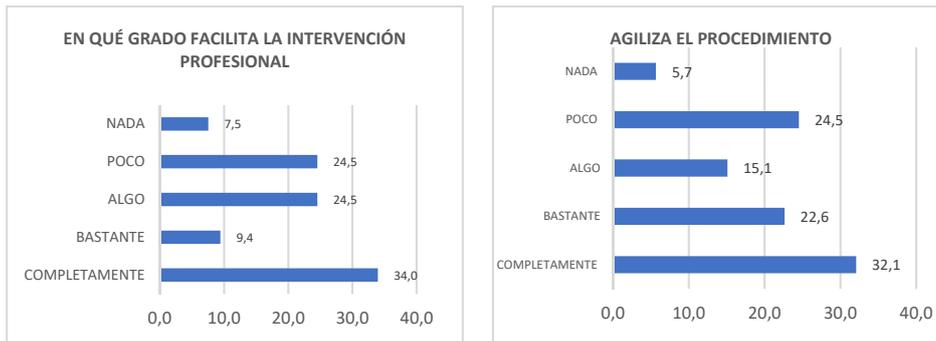


Gráfica 1. Fuente: elaboración propia. Julio 2020.

Vemos que mayoritariamente la información recogida sirve a efectos de rendición de cuentas, y necesitaríamos ampliar esta información y valorar hasta qué punto se emplea para la “gestión de la intervención profesional”, y si ésta se entiende desde el punto de vista de la mera gestión del caso, o como elemento de estudio y análisis en la intervención profesional, dada la importancia que la sistematización ha tenido en la praxis profesional de los/as trabajadores/as sociales.

La realidad es que las bases de datos empleadas mayoritariamente, en los servicios sociales especializados de manera destacada, no están interconectadas, por lo que deducimos que su uso se limita a la gestión de proyectos y servicios de las propias organizaciones. Sería útil valorar el impacto de la posible coordinación interinstitucional, a partir de la conexión de bases de datos en la gestión de casos, nos permitiría valorar el impacto real de la transformación digital. Sin embargo, intuimos que los límites en la protección de datos, el coste y la complejidad de estas bases de datos interconectadas por administraciones con niveles competenciales diferenciados, hacen de ésta una meta difícil de alcanzar. La nueva ley de servicios sociales inclusivos en el marco del (modelo social valenciano) prevé la tarjeta social en paralelo a la tarjeta sanitaria, desde la cual disponer de la historia social del/la ciudadano/a con las demandas, intervenciones, recursos y prestaciones a los que ha podido estar sometida la persona. El ánimo con el que las autoridades han publicitado esta medida es para evitar la recurrente demanda de información y documentación de la ciudadanía, así como la coordinación interadministrativa por lo que intuimos que el futuro sí que planteará una mayor complejidad e incidencia digital en la atención.

Respecto a la valoración que los/as profesionales realizan de la digitalización del caso en su propia práctica profesional, existe en términos generales una valoración bastante positiva en términos de “agilidad en la tramitación” y “facilidad” en la tramitación, como muestran las siguientes gráficas. En concreto, los datos responden a las preguntas: ¿en qué grado consideras que afecta a la agilización en el procedimiento de intervención?. Pero como muestran los gráficos, la imagen sigue estando bastante polarizada en dos “comunidades de opinión”, aunque en términos generales existe una percepción positiva acerca de cómo la digitalización afecta a la intervención profesional (43,4 %), existe un nada despreciable 32% que se sitúa en el polo opuesto. Esta mirada polarizada será una constante en las respuestas.



Gráfica 2 y 3. Fuente: elaboración propia. Julio 2020

Cuando queremos determinar en qué aspectos concretos afecta la digitalización del procedimiento y preguntamos por cuestiones relativas al impacto de la burocracia, también podemos observar, de nuevo, dos visiones polarizadas con casi el mismo peso (entorno a un tercio) y una visión “neutra” no posicionada un tanto inferior (26,4%, como se observa en la gráfica) Sin embargo, resulta más patente la incidencia de la digitalización en la percepción de mayor rapidez, un 54,7% considera que el procedimiento se agiliza.

En todo caso, cuando hablamos de “digitalización del procedimiento” realmente se refieren básicamente a la informatización del caso, mediante registros en bases de datos. Sin embargo, el impacto en la gestión con inteligencia artificial aplicada a la toma de decisiones es prácticamente inexistente, tan sólo un 17% afirman disponer de programas de gestión para la toma de decisiones. De acuerdo a la pregunta abierta formulada sobre si se consideraría útil este tipo de aplicaciones en las tomas de decisiones adoptar en la intervención, las respuestas se clasificaron básicamente en los siguientes argumentos: la mayoría considera que le serviría de ayuda (como un complemento); y en otro grupo, volveríamos a identificar el escepticismo en la medida que la intervención social tiene un componente relacional, comunicativo, en definitiva humano, destacado (“nuestro trabajo cien por cien humano”)

Finalmente, podemos decir que la polarización de opiniones permanece en la visión que se tiene del “impacto de la administración electrónica en la ciudadanía”. Estaríamos de nuevo, en un tercio que lo consideran, “muy” y “totalmente” negativo, otro tercio situado en el polo opuesto (positivo), y el bloque restante mantiene una posición neutral o aséptica al respecto. Sin embargo, cuando se pregunta sobre ¿en qué medida afecta a los derechos sociales?, existe un posicionamiento mayoritario y que invita mucho a pensar sobre su impacto en la promoción de la exclusión social.

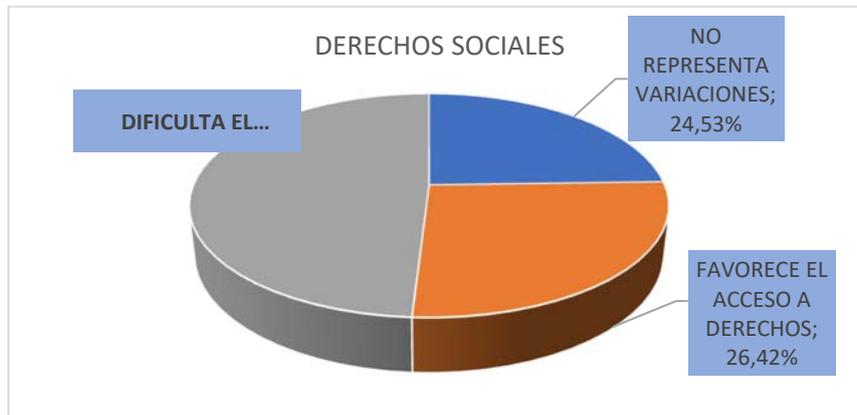


Gráfico 4. Fuente: elaboración propia. Julio 2020

En conclusión, resulta indudable que los soportes tecnológicos, la digitalización de los casos, y el procesamiento de grandes datos de información ya forma parte de nuestro presente. Las/os profesionales se enfrentan a esta realidad desde posiciones ambivalentes y sólo se muestra claridad de aceptación cuando se plantean cuestiones funcionales (como los tiempos en la gestión). Según Fantova (2020) “para muchas necesidades a las que pretendían dar respuesta los tradicionales servicios sociales, gran parte de la población prefiere dinero en función de criterios fácilmente objetivables (para pagar, por ejemplo, por alimento o suministros del hogar) en lugar de intervención profesional en función de un diagnóstico y una planificación basadas en conocimiento científico y técnico. Y, desde luego, lo que no tiene mucho sentido es que personal formado para la intervención técnica se dedique a la tramitación administrativa”. Si estas afirmaciones son reales el trabajo social digitalizado como mera adscripción de “necesidad-recurso” puede poner en peligro la intervención social como servicio humano.

Las entrevistas realizadas a expertos/as de la IA y disciplinas de la acción social coinciden con la necesidad de generar mecanismos para prevenir los impactos sobre el incremento de desigualdad social no sólo en el uso mismo de la tecnología sino en la gestión profesional de los casos, a partir del propio diseño de la IA a partir de la estandarización en el tratamiento de los casos, o el control intencionado de las instituciones. El discurso está menos elaborado en el caso de las Trabajadoras

Sociales, emergen dudas, y no existe una oposición radical o una percepción negativa. Se asumen de manera naturalizada sin entender bien el papel que cumplen, más orientadas a la imagen de modernización de la administración y a la necesidad de control.

La tramitación digital de casos ha aumentado por la crisis del COVID y esto ha supuesto sensaciones contradictorias, por un lado, la posibilidad de agilizar procesos pero, por otro lado, la orientación del trabajo a un modelo de intervención basado en el interrogatorio (pregunta y respuesta) y mera sistematización de la información, sin el necesario establecimiento de vínculos, observación del entorno de vida y conversaciones para fijar relaciones de confianza tan necesaria en la acción profesional.

Por su parte, los/as expertos/as digitales señalan la falta de cuestionamiento, formación, e interés sobre el impacto ético de los/as profesionales y las empresas que diseñan los productos. Se apunta al avance de la normativa europea en este sentido, pero de la poca viabilidad para que las empresas realmente asuman sistemas de impacto ético en sus productos. Además, los/as responsables políticos y técnicos/as de la administración se encuentran bastante cautivados por los discursos de solucionismo tecnológico y son poco conocedores en términos reales de aquellos servicios que acaban contratados, acabando a veces “secuestrado” por empresas sin mucha capacidad para interferir en los citados productos.

4. CONCLUSIONES

Si no existe un relato por parte del Trabajo Social como disciplina científica y como profesión desde el cuál establecer el marco sobre el que deberá operar la tecnología en nuestra práctica profesional, otros/as lo definirán por nosotros/as con grandes y peligrosas consecuencias tanto para nuestra identidad, como para el servicio que debemos prestar, y fundamentalmente, los derechos sociales que debemos de promover. La tecnología no es neutra, su incorporación en la administración electrónica transforma el lenguaje con el que nos comunicamos con la ciudadanía. Las/os profesionales perciben dificultades en el acceso al sistema por la clara brecha digital, pero también ven curiosamente, ven incrementada la carga burocrática.

Como expresa Bermudez (2003) se ha ido instalando sin mucho cuestionamiento ni reacción el paradigma administrativo en lo social, guiado por principios como la eficiencia o la productividad, imponiendo resultados sobre el proceso. La intervención social se construye como un instrumento gubernamental, y se ve modelada por los cambios en la propia administración y en la burocracia y la nueva gestión pública. Así en los últimos años, emerge el concepto “burorrepresión” para dar cuenta de los efectos que la burocracia tiene sobre la intervención social ejercida, entre otros profesionales, por los/as trabajadores/as sociales como instrumento de control social, elaborando informes sobre la situación de la pobreza,

dibujando su contorno, estableciendo mecanismos de reparto y designación de ayudas, y desde una jerga y norma administrativa, dictaminando cómo se reparte la vieja caridad pero con soportes digitales, la asignación y redistribución de recursos entre los/as merecedores/as.

Si estos mecanismos de burorepresión se han servido de la “ciudadanía tipo” para ser diseñados, olvidándose en esa jerga y procedimiento de gran parte de la población diana a la que deberían responder, la digitalización añade al procedimiento administrativo elementos de distancia e incremento de la potencia excluyente de la burorepresión.

No se trata de establecer una crítica en su totalidad a la digitalización de los procesos administrativos. El enunciado no es la negación de lo que algunos/as llaman la modernización de la administración. Se trata únicamente de poner luz, ahora que aún estamos a tiempo, a los efectos concretos que sobre determinada población “no tipo”, tiene esta transformación digital. Y más allá, se trata de advertir los escenarios de futuro que nos podemos encontrar a la hora de realizar la acción profesional.

Los medios, los instrumentos y las técnicas, sabemos que no son neutras, que responden a razonamientos ideológicos y epistemológicos. La tecnología no puede interseccionar en nuestra práctica como un agente neutral e incuestionable, porque bien es sabido por los estudios de Ciencia, Tecnología y Sociedad que la tecnología responde a intereses y tiene efectos políticos. En este caso, además, interfiere en la mirada del profesional, en aquello que se pregunta o se omite, en lo que la norma o la institución deja registrado como importante, y quizás en un futuro próximo, en lo que debe ser la respuesta o el “tratamiento” a suministrar. Resulta harto ingenuo pasar por alto dicha interferencia, no preguntarse a qué intereses responde, no valorar sus efectos, o no cuestionarnos su impacto en determinados colectivos. En definitiva, este estudio está alineado con la Declaración de principios éticos de Trabajo Social aprobada en Dublín en el 2008 (Federation of Social Workers) en el que se añade el “uso ético de las nuevas tecnologías” como nueva preocupación.

Si observamos escenarios avanzados en este sentido, vemos como para el mercado, las mutuas, por ejemplo, la inteligencia artificial está siendo una buena aliada en los mecanismos de control y exclusión de población con perfil de “riesgo” como ya hemos referenciado en apartados precedentes.

Fantova (2020) se muestra, sin embargo, optimista y aboga por unos servicios sociales inteligentes en el marco de un sistema de conocimiento colaborativo que se vaya trenzando para abordar la complejidad de las problemáticas sociales desde las necesidades y que facilite a las personas itinerarios intersectoriales más o menos integrados.

Realmente estamos haciendo un ejercicio casi de videncia, pero cuando hablamos de “servicios sociales inteligentes” capaces de gestionar grandes cantidades de datos, de establecer procesos de planificación y prescripción digital de decisiones, con la integración de bases de datos interinstitucionales, nos tenemos que hacer la gran pregunta del para qué y para quiénes.

El Trabajo Social es una disciplina humana, cuya intervención se funda en la relación y en el tejido de redes, cuya base epistemológica exige salir de categorizaciones cosificantes, con una fuerte dimensión ética orientada a la justicia social, y un fuerte peso a lo cualitativo como dimensión de la complejidad necesaria en la labor hermenéutica. Pensar en estos cambios supone hacerse grandes preguntas, en sociedades con fuertes asimetrías de poder, con una desigualdad social creciente, y donde los datos que generamos ya son instrumentos de control social tanto para el mercado como para los Estados. Resulta un imperativo superar el tecnoentusiasmo y adentrarnos no sólo en el impacto social de la tecnología, sino en cómo puede llegar a transformarnos como disciplina. Construir nuestro relato acerca de cómo queremos que se produzcan estos cambios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

Algorithmic Watch. (2020) “How Dutch activists got an invasive fraud detection algorithm banned.” Algorithmic Watch’s Automating Society Report 2020, 160-163. Retrieved from: <https://automatingsociety.algorithmwatch.org/>

Algorithmic Watch. (2020) “In Spain, the VioGén algorithm attempts to forecast gender violence.” Automating Society Report 2020, 224-228. Retrieved from: <https://automatingsociety.algorithmwatch.org/>

Ávila, Debora; Cassián, Nizaiá; García, Sergio y Pérez, Marta (2019).

Bermúdez-Peña, Claudia (2011). “Intervención social desde el Trabajo Social: un campo de fuerzas en pugna”. *Prospectiva*, 16 (Oct-2011), 83-101.

Caravaca, Carmen (2014). “Trabajo social online. El futuro de la intervención social”. Núm.1,

Corea, F. (2019). *An introduction to data: Everything you need to know about AI, big data, and data science*. Springer Berlin Heidelberg. DOI: <https://doi.org/10.1007/978-3-030-04468-8>

Fantova, Fernando (2007) “Repensando la intervención social”. *Documentación Social*. 147, 183-198.

Fantova, Fernando (2020) *Los servicios sociales ante la inteligencia de grandes cantidades de datos (big data)*. Fundación iSocial. Retrieved from: https://cendocps.carm.es/documentacion/2020_bigdata_servicios_sociales.pdf

- Lecher, C. (2018, March 21). What Happens When an Algorithm Cuts Your Health Care? The Verge. Retrieved from: <https://www.theverge.com/2018/3/21/17144260/healthcare-medicaid-algorithm-arkansas-cerebral-palsy>
- Neff, Gina (2020). Studying AI in its Social Context. Retrieved from: https://ec.europa.eu/jrc/communities/sites/jrcetities/files/23_14.00_studying_ai_in_social_context_gina_neff.pdf
- Obermeyer, Z.; Powers, B.; Vogeli, C.; Mullainathan, S. (2019) “Dissecting racial bias in an algorithm used to manage the health of populations”, Science, 366 (6464), 447-453. DOI: 10.1126/science.aax2342
- Oliveira, Arlindo (2017). The Digital Mind: How Science is Redefining Humanity. The MIT Press. Retrieved from: <https://muse.jhu.edu/book/51725>
Por una acción social crítica: tensiones en la intervención social. UOC.
- Sanmartín, J. (1990) Tecnología y futuro humano. Barcelona: Anthropos.
- Steyaert, J.; Gould N. (2009). Social Work and the Changing Face of the Digital Divide. British Journal of Social Work (2009) 39, 740–753. DOI:10.1093/bjsw/bcp022
- Winner, L. (1979) Tecnología autónoma: la técnica incontrolada como objeto de pensamiento político. Barcelona: Gustavo Gili.