

## Presentación del monográfico: Innovación social, tecnología y Trabajo Social

Las razones que han animado a realizar este monográfico son varias: primeramente existe un amplio debate sobre el concepto de innovación durante las últimas décadas. Este debate ha afectado especialmente a las ciencias sociales, como la economía y la sociología en general, pero ha tenido profundas ramificaciones. En segundo lugar, una de las evoluciones de ese debate se ha decantado en los últimos años por encontrar las «razones sociales» de la innovación. Si este debate es provechoso —y ciertamente ha generado una abundante literatura— la disciplina de Trabajo Social necesariamente debe formar parte de la discusión, entendiendo que es él mismo un factor de innovación social, al tiempo que puede aportar su punto de vista analítico. Por esta razón, hemos tratado de buscar aportaciones que ofrezcan un panorama de lo que está ocurriendo aunque, evidentemente, nos hemos tenido que conformar con una muestra que hemos tratado que fuera lo más representativa posible. Creímos necesario comenzar con un debate teórico de las interrelaciones entre Trabajo Social, el concepto de innovación y las diversas propuestas que se han establecido en organismos e instituciones y en las políticas de investigación y desarrollo para encontrar los elementos que constituyen el nexo de unión entre ambos. Pero claramente el Trabajo Social tiene un innegable carácter práctico, y era obligatorio también recoger algunas de las propuestas ya realizadas a fin de poder comprobar cómo se ha materializado tal innovación.

Como hemos indicado, es necesario comenzar con una breve clarificación de la terminología, los debates generales, las diversas corrientes sociológicas, políticas y filosóficas que constituyen la idea de innovación y, específicamente, de innovación social. A ello se dedica el primer artículo, «Qué es la Innovación Social: El cambio de paradigma y su relación con el Trabajo Social». En él se discute cómo ha evolucionado el término de innovación desde sus comienzos —con las contribuciones schum-

perianas— hasta la actual definición de una innovación social que ya no corresponde necesariamente a los centros tecnológicos o laboratorios, sino a las prácticas sociales de grupos, asociaciones, movimientos civiles y otros. La propuesta de este artículo es que, si se aceptan las características de este tipo de innovación, entonces el Trabajo Social es esencialmente una disciplina claramente innovadora.

Un verdadero análisis de la innovación ha de ser capaz de encontrar dificultades, precisiones y críticas ante la implantación de la tecnología. Muchas veces se cree que, por la simple introducción de la tecnología, ya se está innovando, y no es así. Al considerar la propia tecnología de forma crítica se innova porque abre otras posibilidades, busca el empoderamiento del usuario y se apropia de ella a través de nuevos usos. En los artículos que se publican hemos reconocido ese carácter crítico. Ciertamente la relación con las Tecnologías de la Información es un elemento muy presente entre los trabajadores sociales. Forma parte de su gestión desde ya hace décadas, y ahora también se abre como un conjunto de posibilidades para poder mejorar y hacer su trabajo más eficiente. Sin embargo el término «eficiente» necesita una clarificación. La eficiencia se puede entender básicamente como una forma de ahorrar dinero, como desgraciadamente se ha entendido desde hace tiempo, o como un servicio más competente y más inclusivo. Esta segunda opción tarda en imponerse y, desde luego, sin la lucha de los trabajadores sociales, no se va a producir.

Con este afán crítico, el artículo *Questioning the merits and demerits of electronic communication in social work* trata de una cuestión esencial en Trabajo Social: la comunicación entre profesional y usuario. Es verdad que la comunicación *on-line*, de nuevo, ahorra costes de tiempo, desplazamientos y, finalmente, de dinero. La cuestión es si solo esas razones justifican otras cuestiones. El debate sobre las dificultades de comunicación en Trabajo Social ha

generado ya una amplia literatura, pero la cuestión está todavía lejos de resolverse. El cambio tecnológico va por delante de su asimilación entre la población en general y los trabajadores sociales en particular. Por ello es relevante volver a colocar en la palestra una de las cuestiones cruciales en la innovación y es la referida a qué suponen las TIC para los trabajadores sociales.

Es verdad que la fuerza social transformadora de estas tecnologías no tiene parangón. También es verdad que el nexo más directo entre innovación y los individuos es, ahora mismo, estas tecnologías. Las redes sociales, la computación en nube, la cuestión de los datos en nube o la automatización de la información afectan a casi toda la población. Retomar estas tecnologías, adaptarlas y modificarlas, encontrarles usos nuevos son así procesos de innovación social en sentido estricto del término. El artículo, *Utilizing ICT to Prevent Loneliness and Social Isolation of the Elderly. A Literature Review*, explora precisamente cómo se han tomado los usos innovadores producidos en un segmento de población cada vez más importante: las personas mayores. En esta literatura se ha entendido que la información es un elemento vital para que el envejecimiento no se convierta en una trampa de aislamiento y exclusión. En este sentido, estas tecnologías deberían ofrecer una solución, pero el enfoque de Trabajo Social nos muestra las dificultades éticas y prácticas que presentan tales tecnologías, cuando se introducen en colectivos con competencias limitadas en su uso. Esta capacidad para encontrar en la práctica dificultades y problemas para los usuarios que el Trabajo Social proporciona es de extraordinaria importancia. La experiencia recogida en la literatura ha demostrado que la tecnología es un ámbito interdisciplinar y, por ello, es necesaria la colaboración desde el lado del usuario y también del de las profesiones sociales.

Por su parte, el artículo «Buenas Prácticas del Proyecto Piloto Enred@te: red social digital para mayores y voluntariado de Cruz Roja Española» es un ejemplo de innovación social, siguiendo los parámetros y principios básicos del Trabajo Social. La propuesta de un sistema de comunicación para personas mayores se estructura en tres niveles, igualmente importantes: tecnología, usuarios y voluntariado. El objetivo es empoderar a los usuarios por medio

de la facilidad técnica de uso y de la asistencia voluntaria. También existen dificultades que recoge el proyecto piloto, como son: la limitación a un perfil de personas mayores —con capacidades tecnológicas, sin deterioro cognitivo, etc.— a la vez que las dotaciones tecnológicas necesarias para poder establecerse, como la cobertura, los dispositivos, etc. Sin embargo el proyecto ha tenido en cuenta sobre todo al usuario y la preocupación por dotarle de todas las facilidades posibles, al tiempo que protege su privacidad. En este sentido la larga tradición de tele-asistencia de la Cruz Roja permite la elaboración de un proyecto sólido de innovación social. Su solidez viene dada también por su capacidad de trasposición, en sentido schumpeteriano: es posible adaptar este sistema para otros grupos con problemas de aislamiento, como personas cuidadoras o pacientes con hospitalizaciones de larga duración. La naturaleza de ONG de esta institución permite una flexibilidad que quizás otras instituciones gubernamentales adolezcan en ocasiones.

El artículo «Proyecto de apropiación de las TIC en Servicios Sociales de Atención Social Primaria del Ayuntamiento de Madrid» indica precisamente las dificultades que ha supuesto la implantación del sistema centralizado de información para el Trabajo Social, conocido como SIUSS. El dilema de las TIC aplicadas a los Servicios Sociales se establece entre el ahorro de costes y la estandarización frente a la atención personalizada y presencial. Si el criterio se establece como medio de ahorrar costes, entonces se produce un empobrecimiento del servicio. Por lo tanto, se necesita un diseño tecnológico en el que los trabajadores sociales asuman un papel crucial porque si no se producirán efectos indeseados. El proyecto que describe este artículo nace de la insatisfacción de cómo se ha implantado un sistema centralizado que aboca a una excesiva burocratización. La descentralización de los Servicios Sociales y la facilidad creciente que ofrece la mejora y eficiencia tecnológica. En el Ayuntamiento de Madrid se realiza un concurso que trata de implicar a los propios trabajadores sociales en su diseño y cuyo objetivo no es la eficiencia técnica *per se* sino la mejora de la atención. Este proyecto trata, entonces, de una reapropiación de la tecnología.

Sin embargo somos conscientes de que la tecnología no es *per se* un elemento necesario

para la innovación social. Tal y como Mulgan señala, es posible encontrar ejemplos en otros muchos campos y en realidad toda ella se resume en las soluciones que la gente común busca ante problemas acuciantes. De ahí el artículo, «Innovación Social Comunitaria: Una mirada de experiencias desde el Trabajo Social» examine cómo en la época de crisis, que nos toca vivir, aparecen interesantes formas de innovación social por parte de colectivos afectados, en este caso, por los desahucios. Espontáneamente se produjeron fenómenos de contestación y acción sociales —desde la PAH hasta las diversas ocupaciones de edificios— para cumplir esos *pressing issues*, de los que trata Mulgan. Desde la perspectiva del Trabajo Social Comunitario es posible analizar un caso concreto, el de la Corrala Utopía de Sevilla. La ocupación de un edificio, cambiando esencialmente la forma de ocupación habitual, implica un empoderamiento de los afectados. La propuesta es entender y analizar este cambio en el propio Trabajo Social como disciplina.

La invitación para colaborar en este número ha sido amplia y, lamentablemente, por cuestio-

nes de espacio, ha sido necesario limitar el número de contribuciones. Este hecho, sin embargo, indica el interés que existe en la profesión y la disciplina del Trabajo Social para reflexionar, proponer y actuar de manera innovadora. Como coordinadores, tenemos que expresar nuestro agradecimiento por la amplia acogida que ha recibido nuestra propuesta. También hemos de agradecer a la dirección de la revista *Cuadernos de Trabajo Social* por haber aceptado la publicación de este monográfico cuya temática es novedosa. Esperemos que otras revistas del ramo continúen con esta temática.

Andoni ALONSO PUELLES  
Universidad Complutense de Madrid, España  
andonial@ucm.es

David ALONSO GONZÁLEZ  
Universidad Complutense de Madrid, España  
dalonso@ucm.es

Andrés ARIAS ASTRAY  
Universidad Complutense de Madrid, España  
aariasas@ucm.es

