

# INFORMACION Y TRABAJO SOCIAL \*

- La penetración de las tecnologías de la información en el campo social ha transformado el papel del Trabajador Social de los '90, quien debe estar preparado para generar, gestionar y difundir información por sí mismo. Esta realidad plantea, al mismo tiempo, una serie de preocupaciones de orden deontológico sobre las cuales es necesario reflexionar.

Todas las sociedades que han existido a lo largo del tiempo han contado con la información disponible y acumulada históricamente, como un recurso básico e indispensable para su supervivencia. En este sentido, no ha habido ninguna sociedad que no haya sido «sociedad de información». Sin embargo, cuando nos referimos a las sociedades contemporáneas más desarrolladas como «sociedades de la información», estamos señalando el carácter distintivo de éstas, en el sentido de que cada vez son más las personas ocupadas dentro del sector económico de los servicios que tienen que ver, casi exclusivamente, con la generación, manipulación y/o difusión de informaciones. Asimismo, el volumen de la información generada es de tal magnitud, que se ha hecho necesario desarrollar una tecnología compleja que permita su tratamiento de forma rápida y eficiente, lo que ha originado un efecto multiplicador, de manera que a medida que se

## **Pedro J. Cabrera Cabrera.**

Escuela Universitaria de Trabajo Social  
de la Universidad Pontificia Comillas,  
Madrid, España.

desarrolla una tecnología más potente, más cuantioso es el caudal de información de que se dispone, y así sucesivamente.

Este efecto multiplicador de las tecnologías de la información no se reduce a un sólo ámbito de la realidad social, sino que incide sobre

el conjunto de la estructura social global. Es así como modifica los modos de producción económica, altera los mercados de trabajo, los sistemas de valores, los mecanismos de decisión política y, en

\*Este artículo corresponde a parte del programa presentado en el marco de un curso de verano desarrollado por la Universidad Pontificia Comillas, sobre "La investigación en Trabajo Social". Su objetivo es contribuir a llenar el vacío que, según el autor, existe actualmente en la formación de los Trabajadores Sociales en España, y que se refiere a los conocimientos y habilidades instrumentales que les permitan a estos profesionales afrontar en forma técnica la realidad social de la información, sea ésta de carácter científico, profesional o de difusión general.

definitiva, transforma la estructura de las desigualdades sociales, modificando, por consiguiente, el papel del trabajador social. Esto, al transformar:

- Las organizaciones en las que se encuentra inserto.

- Los requerimientos formativos que se le exigen.

- Las características y el origen social de los usuarios a los que se dedica.

- Y en general, le sitúan ante un nuevo escenario en el que los objetivos de su trabajo profesional se modifican sustancialmente.

Estos objetivos, a mi modo de ver, no pueden verse limitados a la función de intermediario entre recursos y necesidades socialmente legítimas. De ser así, corre el riesgo de verse progresivamente descualificado y a un paso de ser sustituido por la máquina, que (¿haciendo algo de ciencia ficción?), tras recibir información sobre los «síntomas», podría emitir un diagnóstico social automático y establecer las prestaciones-tratamientos de que se disponga en ese momento.

La tarea del Trabajador Social, por el contrario, podría verse reforzada si, más allá de las labores burocráticas de tramitación y papeleo, busca realizar una acción esencialmente socioeducativa que, incidiendo sobre el proceso de generación social de las necesidades, a partir de un trabajo de análisis contrastado con la estructura de la desigualdad socialmente existente, favorezca la aparición de conductas autónomas, autosuficientes y críticas entre los usuarios-clientes. Esto permitirá a los Trabajadores

*"El efecto multiplicador de las tecnologías de la información no se reduce a un sólo ámbito de la realidad social, sino que incide sobre el conjunto de la estructura social global... en definitiva, transforma la estructura de las desigualdades sociales, modificando, por consiguiente, el papel del Trabajador Social".*

Sociales eludir los automatismos entre necesidades-recursos que actualmente les condenan, paradójicamente, a reproducir y ampliar con su trabajo aquello que se supone están combatiendo (pobreza, drogadicción, malos tratos, etc.).

En este sentido, la información y la investigación, como proceso básico generador de información, juega un papel fundamental en Trabajo Social, de forma que, aún siendo importante, se ha de intentar ir más allá de la información que busca establecer un ajuste perfecto entre necesidades (estudios de evaluación de necesidades, etc.) y recursos (guías, mapas, etc.). Este tipo de información, que es la que básicamente se ha favorecido desde la administración pública, constituye un primer paso fundamental y necesario de cara a racionalizar la gestión, aumentar la eficacia y reducir los costos. Como tal, ha de ser alentada y favorecida (esto es: no debe-

ría obstaculizarse).

Sin embargo, ante este tipo de requerimientos informativos, el papel asignado por los planificadores al Trabajador Social a menudo se reduce a contar con este profesional como instrumento básico de recolección de datos, y como vía privilegiada para difundir recursos-propaganda.

Su carácter periférico y marginal dentro del proceso informativo se pone de relieve, sin forzar mucho la metáfora, con el esquema básico de un ordenador. En este esquema, pensamos que el trabajador social, en general, se considera nece-

sario para actuar como un teclado (o cualquier otro periférico para facilitar la entrada de datos) y una pantalla o impresora, en donde se visualiza y difunden informaciones, generadas y almacenadas en una CPU (Unidad Central de Proceso) que como tal, le es inaccesible, estando gobernada a partir de programas (conjunto de instrucciones y lógicas internas que regulan los procesos de tratamiento de la información), en los cuales le es absolutamente imposible participar.

El carácter periférico de su misión informativa es evidente, ya sea que la consideremos en su vertiente de «prestación básica» o que la entendamos como objetivo de su trabajo, en la medida en que éste se traduce en recabar información y consolidarla en forma de «ficha social», «informe», «expediente», etc.

Por todo lo anterior, considerar la información en Trabajo Social en función de una labor investigadora propia de los Trabajadores Sociales, supone, primeramente, recualificar el papel de éstos, como profesionales capaces de generar, tratar y difundir en forma autónoma información sobre su disciplina. Esto significa disponer de conocimientos suficientes en dos áreas específicas:

- La ciencia de la Documentación, que le permita el tratamiento sistemático de la información que pasa o podría pasar por sus manos, y

- La informática, como usuario autónomo y no como simple alimentador de terminales dentro de una red más amplia, alentando, por tanto, el uso del computador dentro del marco del trabajo habitual.

## LA SOCIEDAD DE LA INFORMACION Y EL TRABAJO SOCIAL

Las conclusiones generales del Seminario sobre Informática y Trabajo Social, organizado en 1986 por la Escuela Universitaria de Trabajo Social de Santiago de Compostela, arrojaron el siguiente balance:

1. Se ha visto que el uso de las nuevas tecnologías es un reto para el Trabajo Social y las Ciencias Sociales, y en él se juega en buena medida su aptitud para responder a los cambios sociales que se avecinan, e incrementar su rigor científico.

2. Además de este reto, se considera imprescindible variar los sistemas de formación de los Trabajadores Sociales, en el sentido de capacitarlos para las necesidades que se definen en las conclusiones sectoriales.

3. Se considera igualmente indispensable, que las organizaciones públicas y privadas que prestan servicios sociales asuman igualmente el reto del uso de la informática para mejorar la calidad y la racionalidad de los servicios que prestan a los ciudadanos (p. 19).

Las conclusiones sectoriales a las que se refiere el segundo punto, se agrupan en torno a los tres temas objeto del Seminario: a) investigación, b) gestión de centros y c) Trabajo Social. En lo que se refiere al primero de ellos, la investigación constata:

A) que el Trabajador Social no debe convertirse en informático, sino en usuario activo, disponiendo de total autonomía en su labor investigadora y de programas de fácil utilización. La necesidad de interdisciplinariedad obliga a incorporar a técnicos

*"Si se quiere recualificar y valorizar la profesión, tanto a nivel académico como social, considero esencial formar a los trabajadores sociales acerca del conjunto de técnicas de tratamiento de la información usuales y legítimas dentro de las ciencias humanas".*

en informática. Se manifiesta la necesidad de que los Trabajadores Sociales intensifiquen su participación en las investigaciones sociológicas, «sobre todo en el diseño de soporte teórico de la investigación, en el análisis crítico de los datos y en la elaboración de las conclusiones» (p.21), es decir en todas las fases del proceso investigador. Más bien, parecería que se pretende buscar una asimilación de los Trabajadores Sociales como sociólogos, habida cuenta de que no se hace mención a la necesidad de desarrollar investigaciones específicas que mejoren la propia práctica de intervención y enriquezcan el «corpus» teórico de la disciplina.

B) En lo que se refiere a los datos, «se aconseja utilizar en programas de investigación los datos de que ya dispone el Trabajador Social por su trabajo cotidiano. Utilizar en mayor medida las fuentes de datos secundarios. Utilizar documentos y soportes homologados para la recogida y almacenamiento de datos». Y finalmente, se afirma que «los datos de que disponen los Trabajadores Sociales pueden ser utilizados por la Administración Pública en programas de investigación social de ámbito general». Respecto a este último punto, se entiende que se ha de tratar de datos no personales o nominativos, puesto que en otra parte de las conclusiones se pone de relieve el rechazo a violar la intimidad de los usuarios, mediante la transmisión y centralización de datos personales. En todo caso, no deja de llamar la atención la referencia explícita a «la Administración» como si fuera la única capaz de investigar y garantizar la confidencialidad de los datos. ¿Cómo no se incluye a la Universidad o a otras instituciones tan «respetables» - al menos, si no lo son más - como la Administración?

Creo que el carácter «funcionario» de la mayoría de los profesionales vuelve, una vez más, a ponerse de manifiesto.

### INFORMACION Y PODER

A partir de lo anterior, el carácter subsidiario y dependiente del Trabajo Social, respecto del Estado y sus organismos, es una cuestión básica si reflexionamos sobre ella en el contexto de la relación entre información y poder. ¿Nos limitaremos a defender a una especie de Trabajo Social informativamente al servicio de Leviathan?

¿Dónde queda la consideración de los nuevos pobres, los «pobres informativos», aquellos que no

disponen de la capacidad para generar y/o conseguir información utilizable de forma eficaz para desarrollar un proyecto de vida autónomo?

¿Podrán acaso erigirse los Trabajadores Sociales en capacitadores fiables de estos «pobres», nuevos y antiguos, si ellos mismos ven su trabajo informativamente empobrecido, y su cualificación profesional insuficiente para conseguir acceder o generar información rápida y útil, más allá de la información que a ellos mismos les es enviada «desde arriba»?

Siendo en buena medida ellos mismos «alfabetos informáticos», porque no se les ha preparado en las Escuelas, ni se les pretende recualificar por las agencias sociales en las que trabajan, ¿cómo podrían contribuir a reinsertar en un mundo social cada vez más «informatizado» a sus usuarios? ¿Cómo pueden analizar y considerar reflexivamente los problemas deontológicos que conlleva la intercomunicación de datos personales entre diferentes bancos de datos (fiscales, policiales, sociales, etc.)? ¿Existen suficientes garantías jurídicas que protejan a los usuarios y respeten la relación privilegiada entre un profesional y sus clientes?

Igualmente, en el contexto de la relación entre información y poder me gustaría saber si existe conciencia en cuanto a la importancia de hacerse preguntas como: ¿qué información es la que se pone en nuestras manos? ¿Es realmente relevante? ¿Es toda la que existe? ¿A quién tiende a favorecer? ¿Genera autonomía o dependencia?

De todo ello, creo que se pone de relieve la enorme importancia que reviste el hecho de poder desarrollar en los Trabajadores Sociales de base la capacidad de generar, gestionar y difundir información por sí mismos.

### HABILIDADES TECNICAS Y RECUALIFICACION PROFESIONAL

A lo largo de este curso, hemos tratado el tema de la Investigación en Trabajo Social, presentándolo como actividad a realizar por los Trabajadores Sociales que reflexionan sobre su propia práctica e intentan generar, de ese modo, un «corpus» teórico específico y diferenciado: una disciplina en sí misma, autónoma respecto de las llamadas Ciencias Sociales o, al menos, liberada de las relaciones de dependencia teórica, institucional, académica, administrativa y, por qué no decirlo, también personal,

dentro de las que normalmente se mueve el Trabajo Social y sus practicantes, en relación con la Sociología (y los sociólogos), la Psicología (y los psicólogos), etc.

Al enfocar el asunto desde esta perspectiva, no podemos hablar del status epistemológico del Trabajo Social como disciplina en busca de cientificidad, sin referirnos a las luchas por el poder en el marco de la comunidad científica. Se trata de un poder que, normalmente, se legitima en torno a la idea de conocimiento científico, en el sentido de conocimiento «verdadero», comunicable, contrastable, refutable. Y, al mismo tiempo, un poder que se estructura de modo muy visible en realidades sociales concretas: nivel de reconocimiento académico de las titulaciones, asignaciones presupuestarias, control y distribución de los diferentes Departamentos, número y calidad de las publicaciones que se generan, retribuciones económicas que se perciben y, en última instancia, autoridad moral (¿científica?) desde la que se habla, desde la que se «enuncia el sentido». Al fin y al cabo, como afirma M. Foucault, (1977), «cada sociedad tiene su régimen de verdad, su 'política general' de la verdad: es decir los tipos de discurso que acoge y hace funcionar como verdaderos; los mecanismos y las instancias que permiten distinguir los enunciados verdaderos o falsos; la manera en que se sancionan unos y otros; las técnicas y los procedimientos que son valorados para la obtención de la verdad; el status de aquellos que tienen el encargo de decir lo que funciona como verdadero»

Si, por lo tanto, el intento de apropiarse de la etiqueta de «lo científico» por parte de los Trabajadores Sociales para referirse a su reflexión sobre su propia práctica, es en gran medida una lucha por la obtención de la legitimidad entre la comunidad científica - y esta legitimidad se consigue, en parte, en base a la utilización de técnicas y procedimientos reputados como legítimos - resulta absolutamente

indispensable dar una gran importancia al empleo de las técnicas del trabajo científico, al método e, incluso, al metodologismo. Esto, a la hora de elaborar trabajos de investigación, de diseñar el plan de estudios y de evaluar la producción intelectual de los Trabajadores Sociales (por ejemplo: memorias de convalidación, informes sociales, etc.).

Es por esto que, si se quiere recualificar y valorizar la profesión, tanto a nivel académico como social, considero esencial formar a los trabajadores sociales - actuales y futuros - en el conjunto de técnicas de tratamiento de la información usuales y legítimas dentro de las ciencias humanas. Podremos estar más o menos de acuerdo con el objetivo general que hemos planteado (búsqueda de una mayor cientificidad) - yo mismo lo acepto, sólo tras muchas matizaciones - pero si se quiere generar una «disciplina» científica propia, es imprescindible «disciplinar» el comportamiento de quienes la practican.

Uno de los pocos autores españoles que con mayor empeño y continuidad se ha ocupado del asunto de la información en los Servicios Sociales -

Patricia Restrepo, 1986 - señala los siguientes retos para el Trabajo Social y los Trabajadores Sociales, en la coyuntura actual:

a) Hacia afuera: «de adaptación y conocimiento de las nuevas técnicas, su manejo, comprensión e instrumentalización de las mismas, al servicio de la profesión y de los usuarios para quienes trabajamos».

b) Hacia adentro: «del mismo concepto profesional, con vistas a la revisión teórico-práctica del objetivo y funciones, del sentido y la orientación de nuestro quehacer profesional».

Según esto, la informatización, y cuanto ella supone, puede significar para los Trabajadores Sociales tener que «modificar» la estrategia de su intervención profesional, incrementar «el bagaje de sus propios conocimientos» y, por lo tanto, modifi-

*"En general, se tiende a enseñar informática como una entidad separada, más que dentro del contexto de los cursos centrales para el currículum de Trabajo Social".*

car sus programas de formación. Por último, podría llevarles casi necesariamente a «un reordenamiento en su escala de valores».

A renglón seguido, llama la atención sobre dos temas:

1) La ética de la confidencialidad. Es de suma importancia para los Trabajadores Sociales poder «participar en todos los procesos donde hayan de sistematizarse datos de los usuarios para controlar su manejo y sus resultados; calibrar en cada caso cómo y con qué datos se construyen los ficheros; evitar la construcción de ficheros nacionales identificables; y luchar contra la creación del «identificador único» (1986:115).

2) La práctica de la documentación. Si bien la autora menciona este tema, no profundiza al respecto.

#### LA PENETRACION EN EL CAMPO SOCIAL

A mi entender, es claro que la inclusión de materias como Informática y Ciencias de la Documentación dentro del programa regular de formación de los Trabajadores Sociales, contribuiría en buena medida a confirmar su carácter universitario y científico, proporcionándoles herramientas esenciales para su futuro trabajo profesional y elevando su capacidad de lectura y análisis a múltiples niveles: visual, científico, etc.

La penetración de las tecnologías de la información en el campo de lo social ha sido, como en otros, gradual aunque rápida. En los países más desarrollados, los años 70 vieron desarrollarse sistemas de información dentro de las agencias de bienestar que buscaban una mayor eficacia y efectividad en el planeamiento y la programación (en España nos encontramos aún en esta fase, aunque bastante

avanzada y caminando hacia la siguiente). Los 80 han significado la introducción del uso de los ordenadores (computadores) en la toma de decisiones durante la intervención, y como un mecanismo para integrar las necesidades informativas de administradores, trabajadores de campo e investigadores. Su empleo generalizado deberá ser una realidad en los actuales años 90.

Hay un interesante trabajo de dos autores norteamericanos (Caputo y Cnaan, 1990) que recientemente han investigado a nivel mundial, mediante un cuestionario remitido a las Escuelas de Trabajo Social, el uso que actualmente se hace de las modernas tecnologías de la información en estos centros, tanto por los alumnos como por los profesores y en las tareas administrativas (2). Ellos pretendían conocer: a) la variedad y disponibilidad de hardware y software, b) su accesibilidad al claustro de profesores y a los estudiantes, c) el grado en que las Escuelas de Trabajo Social han incorporado la tecnología de la información dentro de sus planes de estudio, y d) el uso de aplicaciones para ordenador que en ellas se hace. Las hipótesis que deseaban someter a prueba eran las siguientes:

1) Las Escuelas de los Estados Unidos usan ordenadores mucho más

a menudo y para propósitos más avanzados que las escuelas de otros países.

2) Aquellas Escuelas que ofrecen cursos de grado superior, como licenciatura o doctorado en Trabajo Social, tendrán más ordenadores y los usarán más ampliamente. (Entendiendo que la oferta de cursos a nivel de licenciatura y doctorado, supone una mayor capacidad investigadora del centro).

3) Las Escuelas más grandes (tomando como

*"El creciente uso de ordenadores es fuente de graves preocupaciones de orden deontológico, como por ejemplo: las formas de tratar los datos confidenciales; los tipos de datos que deben recoger los Trabajadores Sociales y de quiénes; para qué fines se deben generar estos datos; y durante cuánto tiempo se deben almacenar".*

indicador el número de estudiantes) tendrán más capacidad para invertir en nuevas tecnologías, traducándose en un mayor número de ordenadores y más alto nivel de uso.

El cuestionario estructurado en cinco partes preguntaba sobre:

- a) Informaciones generales sobre la Escuela (número de estudiantes, cursos ofertados, etc.)
- b) Disponibilidad de Hardware (equipos)
- c) Disponibilidad de Software (programas)
- d) Cursos ofrecidos en tecnología de la información, y su situación dentro del plan de estudios (obligatorios, optativos, etc)
- e) Uso que se estaba haciendo de la informática, según tipos de aplicaciones o programas, y variedad de usuarios, fueran éstos alumnos, profesores, etc.

Los resultados obtenidos indicaban, en efecto, una mayor difusión de los ordenadores entre las escuelas norteamericanas. El 65 % de ellas, utilizaba grandes equipos (mainframes) frente a sólo el 31 % de las escuelas no norteamericanas. En general, el uso de microcomputadores es prácticamente universal, si bien su número y disponibilidad es mayor en USA.

En cuanto al uso del software, encontraron que los programas más populares eran: en tratamiento de textos, WordPerfect (40 %) y WordStar (29 %); como hoja de cálculo, Lotus 1-2-3; entre las bases de datos, DBase III; y para análisis estadísticos, SPSSX.

En muchos casos, el uso que se hace de la informática se limita a las aplicaciones más elementales como procesamiento de textos. Así, el 47,5 % no usa ninguna base de datos y el 44,6 %, no usa paquetes estadísticos. Así las cosas, es lógico que con respecto a usos más sofisticados, las cifras sean aún más bajas: el 86,3 % no usa sistemas expertos y el 75 % no usa programas de gráficos.

En todo caso, la popularidad del soft no presenta diferencias significativas entre USA y el resto de los países.

Con respecto a la oferta de cursos que incorporan tecnologías de la información (IT), los resultados fueron los siguientes: el 40 % de las Escuelas no ofrece ningún curso sobre IT; el 32,3 %, ofrece solamente un curso; el 16,2 % ofrece dos cursos; y, por último, ofrece tres o más cursos el 11,3 % de las Escuelas.

En apariencia, la incorporación de la informá-

tica a los estudios de Trabajo Social es bastante amplia. Sin embargo, de las 202 Escuelas que ofrecen cursos en torno a IT, 127 casos se refieren únicamente a cursos introductorios; 47 ofrecen cursos de investigación y análisis estadístico con ordenador; y solamente 16 casos incorporan cursos centrales dentro del Trabajo Social, en temas como política de servicios sociales, administración, prácticas, etc. que incluyen aplicaciones de ordenador.

En general, se tiende a enseñar informática como una entidad separada, más que dentro del contexto de los cursos centrales para el currículum de Trabajo Social. Las Escuelas con programas de doctorado son las que más usan ordenadores en investigación y cursos de estadística. De esta forma, el uso que se hace de los ordenadores en aquellas Escuelas que los utilizan, según los distintos tipos de cursos, es el siguiente: en cursos para investigación, 68,8 %; en cursos de estadística, 52 %; en cursos de administración y gestión, 30,8 %; en cursos sobre la práctica del trabajo social, 23 %; y en cursos sobre entrevista, clínica atención al cliente, etc., 13,2 %.

Por último, el uso de la informática según distintos tipos de usuarios era el siguiente:

	Prof. %	Adminst. %	Estudiantes %
Gestión financiera	11,3	57,4	2,5
Registro de estudiantes	27	63,4	2
Admisiones	20	55,9	3,4
Correspondencia	57,8	64,7	16,2
Tratamiento de textos	70	70	54
Estadística	60,3	32,4	53,9

Es evidente que en España estamos aún muy lejos de estas cifras.

Los resultados, por tanto, reflejan que la loca-

lización geográfica (USA/NO-USA) es la variable de mayor impacto sobre los niveles de uso. Casi todas las Escuelas que responden disponen de sus propios micros. La accesibilidad a los grandes equipos es mucho mayor en USA (Coste). Las aplicaciones que se usan son bastante «simples». Los cursos tienden a presentarse como un añadido al currículum regular. Los cursos de prácticas hacen muy poco uso de ordenadores, perpetuando la dicotomía entre investigación cuantitativa y práctica cualitativa. El tamaño de la Escuela está asociado con el número y tipo de ordenadores de que dispone.

A modo de conclusiones, afirman que si bien se ha avanzado mucho, el retraso respecto a otras disciplinas aún existe. Es importante que, para no cometer los mismos errores, las Escuelas que se inician en este campo aprendan de las que ya han avanzado por este camino.

El hardware y el software empleado tienden a emular los standards de la industria y las empresas. El cambio que se necesita va en la línea de seleccionar equipos y programas que cubran las necesidades únicas y específicas de la profesión, con la atención puesta sobre la práctica, la atención a usuarios, el trabajo de casos, la evaluación y los recursos comunitarios.

Es necesario introducir la tecnología de la información dentro del currículum regular, para lo cual será preciso entrenar y formar a los profesores y/o dejar paso a la gente más joven que presenta menos reticencias al respecto.

Si el Trabajo Social quiere desarrollar sus propias y específicas aplicaciones para ordenador

con independencia de la industria y el mundo de los negocios, debe integrar la IT en los aspectos centrales del currículum de formación profesional.

## DEONTOLOGIA

En la misma línea de llamar la atención sobre la importancia de incorporar las nuevas tecnologías

de la información de una manera crítica, a la práctica cotidiana del Trabajo Social, el documento «Política internacional sobre el Trabajo Social y computación de la información personal», presentado en la Reunión General de la IFSW (Federación Internacional de Trabajadores Sociales en 1984), también hizo su aporte. Este documento, señaló que puesto que «la transmisión de informaciones sobre individuos y por individuos es la piedra angular de la práctica del Trabajador Social», el creciente uso de ordenadores es fuente de graves preocupaciones de orden deontológico, como son: las formas de tratar los datos confidenciales; los tipos de datos que deben recoger los trabajadores sociales y de quiénes; para qué fines se deben generar estos

datos; y durante cuánto tiempo se deben almacenar. De esta forma, no todo lo que es técnicamente posible, es siempre deseable y puesto que los trabajadores sociales se encuentran en posición privilegiada para adquirir gran número de informaciones sobre individuos, reciben «crecientes presiones para que registren datos personales para fines totalmente ajenos a la ayuda inmediata o a largo plazo para sus clientes». Siendo evidente que el propietario de la información sobre sí mismo es el cliente, ésta no

*"Poder mantener el control sobre los datos de sus clientes como profesionales responsables - lo que implica poder negar el acceso a ellos y establecer períodos de tiempo para su almacenamiento - además de ser una obligación moral...es una manera de defender la dignificación de su propia profesión".*



puede serle enajenada, y menos aún con la aquiescencia, consciente o no, del profesional (A). En la misma línea, funcionan las presiones que buscan establecer que la extracción de datos sobre las personas es una «precondición» indispensable para poder beneficiarse del Trabajo Social o de otras formas de asistencia.

Poder mantener el control sobre los datos de sus clientes como profesionales responsables - lo que implica poder negar el acceso a ellos y establecer períodos de tiempo para su almacenamiento, de manera de garantizar el derecho al «olvido social», tan difícil para una «máquina» (B) - además de ser una obligación moral que transforma al Trabajador Social en «fideicomisario» de la información por él generada, es una manera de defender la dignificación de su propia profesión.

Las nuevas tecnologías ofrecen, junto a enormes capacidades de almacenamiento y difusión de la información, nuevas y sofisticadas posibilidades técnicas («password», etc.) que garantizan el acceso restringido a los datos confidenciales, siempre y cuando «los Trabajadores Sociales no sean encasillados en un simple papel de ejecutantes, limitado a la alimentación y/o la consulta de la máquina. Eso les permitirá establecerse como los garantes del sentido de la informatización de su centro... y ejercer una protección activa sobre los datos» (M. López, 1987:34)

En este sentido, la Comisión Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) francesa (Morin 1990), es un ejemplo de lo que podría hacerse también en España, creando una autoridad administrativa independiente que se ocupara de regular la recolección, registro y conservación de informaciones nominativas, es decir informaciones que permiten la identificación de una persona. Se encarga de autorizar cuándo, por quién y para qué objetivos se puede crear una base de datos persona-

---

(A) En este sentido, y sólo por citar un ejemplo, me llama la atención la ligereza con que los trabajadores sociales toman buena nota del NIF (Número de Identificación Fiscal) de sus clientes y lo transmiten a otras instancias y bancos de datos sobre los que carecen de control, aceptando un papel fiscalizador que está muy lejos de ser consustancial a su profesión.

(B) Por ejemplo, haber participado hace diez años en un programa de desintoxicación no debe convertir a una persona que trabaja como mecánico de automóviles en un mecánico «ex drogadicto». Por el contrario, con la colaboración del Trabajador Social que llevó adelante el programa, se tratará simplemente de un mecánico.

les; quién o quiénes pueden tener acceso a estos datos; dentro de qué límites y con qué finalidad (investigadora, administrativa, etc.); garantiza los derechos de las personas a modificar o borrar datos erróneos que les conciernan; aconseja y orienta a las personas y organismos; y mantiene una lista de los tratamientos automatizados de informaciones personales existentes, garantizando el acceso a los propios datos. Entre otras limitaciones que ya ha establecido, se encuentra la imposibilidad de interrogar sobre la nacionalidad, a menos que sea de la siguiente forma: «francés, extranjero, de un país de la Europa comunitaria, o de un país con especiales lazos históricos con Francia». Piénsese lo que esto significa, por ejemplo, en materia de política de inmigración.

En España, la legislación sobre esta materia es aún incipiente y se encuentra en fase de proyecto de ley. Pareciera, asimismo, que dentro de nuestro campo del Trabajo Social no existe mucha conciencia acerca de la importancia que reviste una regulación del tema que sea adecuada y respetuosa con los profesionales, a la vez que regida por un espíritu democrático respecto de los usuarios.

En cualquier caso, con estas breves notas espero haber contribuido a elevar el nivel de interés entre los Trabajadores Sociales para que, por sí mismos o a través de sus organizaciones profesionales, se introduzcan activamente en el proceso de regulación jurídica de la informatización de datos sociales. Asimismo, es responsabilidad de las Escuelas formar a sus alumnos y a sus profesores, con el fin de que puedan asumir las nuevas condiciones de trabajo que se avecinan.

---

#### BIBLIOGRAFIA

- Bell, Judith: Doing your research project: a guide for first-time researchers in education and Social Science. Philadelphia: Open University Press, 1987. 145 p.
- Berman, Yitzhak: «The structure of information in organizational frameworks: the Social Service Department», en The British Journal of Social Work 19 (1989) 479-489
- Bosque Sendra, Joaquín, et al. Aplicaciones de la informática a la Geografía y Ciencias Sociales. Madrid: Síntesis, 1988. 319 p.
- Brauns, Hans-Joschim; Kramer, David. «Travail Social et société informatisée: Tâches et qualifications nouvelles», en Service social dans le Monde 2 (1985) 25-37
- Brent, Edward E.; Anderson, Ronald E. Computer

- applications in the social sciences. New York: Mc Graw-Hill, 1990. 471 p.
- Caputo, Richard K.; CNAAN, Ram A. «Information technology availability in Schools of Social Work Education 26 (1990:2) 187-198.
  - De Graaf, Henry: «Computers in social work: pioneers and innovators» en *International Journal of Sociology and Social Policy* 10 (1990: 4-5-6) 241-253.
  - Ferguson, Marjorie: *New communication technologies and the public interest*. London: Sage, 1986. 197 p.
  - FOUCAULT, Michel, «Vérité et Pouvoir». *Revue l'Arc*, 70(1977), p.25, cit. por MARTIN, Claude, en «Recherches ou Chercheurs appliqués dans/sur le Travail Social», *Service Social dans le Monde*.
  - Guijarro, J.M. y Unidad de información del CEDISS. «La prestación de información y asesoramiento en Servicios Sociales», en *Cuadernos de Acción Social* 15 (1988) 20-24
  - Herstracten, Claire Van. «L'Informatique dans le champ du Travail Social», en *Service social dans le Monde* 3 (1987) 16-25
  - Linares, Lola; Amurrio, Roberto: «La cooperación de la Administración del Estado con las Comunidades Autónomas y con las ONG, en relación con la información en Acción Social y Servicios Sociales», en *Cuadernos de Acción Social* 15 (1988) 25-39
  - López, Manuel-Luis: «Comment informatiser le social?: points de recontre de l'informatique avec la recherche sociale, la gestion des Centres sociaux et l'intervention sur le terrain» en *Service social dans le Monde* 2 (1987) 22-36
  - Lorente Arenas, Santiago: «Informatica y Trabajo Social», en *Service social dans le Monde* 7 (1987) 14-21
  - Markus, Elliot J. «Computerization: a precondition for, or a product of, responsible social work practice» en *International Journal of Sociology and Social Policy* 10 (1990:4-5-6) 30-53
  - Morin, Bruno: «La C.N.I.L. Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés] et l'informatisation de secteur social», en *Vie Sociale* (1990:1-2) 7-15.  
National Association of Social Workers (USA): *Encyclopedia of Social Work*. 18a ed. Silver Spring, 1987. 2 t. (Ver: «Information and Referral Services», *Information Systems: Agency*», «*Information System: Client Data*», «*Information Utilization for Management Decision Making*», pp. 914-944)
  - Phillips, David: «The underdevelopment of computing in social work practice», en *International Journal of Sociology and Social Policy* 10 (1990: 4-5-6) 9-29
  - Red Vega, Natividad de la: «La información e informatización en los Servicios Sociales», en *Cuadernos de Trabajo Social* 2 (1989) 95-114
  - Restrepo, Patricia: «Implicación del Trabajo Social en la sociedad de la información : Impacto de las Nuevas Tecnologías en la sociedad y en el mundo del trabajo», en *Seminario Nacional sobre Informática y CC. Sociales...* Santiago de Compostela: EUTS, Consejería de Cultura y B.S., 1986. 105-118
  - Seminario Nacional sobre Informática y CC. Sociales: *Aplicación de la informática a la investigación social, a la gestión de centros y al Trabajo Social*. [2-6 Julio 1986]. Santiago de Compostela: EUTS; Consejería de Cultura y Bienestar Social, 1986.
  - Shapira, Mónica: «Computerized decision technology in social service: decision support systems improves decision practice in youth probation service» en *International Journal of Sociology and Social Policy* 10 (1990:4-5-6) 138-164
  - Smith, N.J. *Social Welfare and computers: a general outline*. Melbourne: Longman Cheshire, 1985. 124 p.