

El Trabajo Social en la Sociedad Digital

Resumen

El Trabajo Social es una profesión de ayuda y una disciplina científica cuyo objeto es la atención a la persona en situación, esto es, la intervención social en circunstancias siempre efímeras y mutables. En un entorno digitalizado, en el que tanto las administraciones públicas como las empresas o los ciudadanos en su vida laboral y de ocio se encuentran inmersos en procesos de interacción mediados por las tecnologías de la información y la comunicación, bien como consumidores intensivos de redes sociales bien como usuarios de diversos servicios, el Trabajo Social se transforma y adapta. Desde los procesos de exclusión que se generan en este contexto tecnológico (como lo que se llamó brecha digital) hasta los requisitos para poder integrarse en un entorno digitalizado, profesionales, instituciones, usuarios, académicos y sociedad, en general, afrontamos un conjunto de retos complejos. En este artículo, presentamos algunas características de la sociedad digital, para posteriormente analizar el Trabajo Social digital, que denominamos «e-Social Work».

Palabras clave

Trabajo Social. E-Social Work. Sociedad digital. Tecnología.

Social Work in the Digital Society

Abstract

Social Work is a helping profession and a scientific discipline whose object is the care to the person-in-situation, that is, the social intervention in always ephemeral and mutable circumstances. Social Work is being transformed and adapted in a digitalized environment, where both public administrations and companies or citizens in their work and leisure life are immersed in interaction processes mediated by information and communication technologies, as well as intensive consumers of social networks or as users of various services. We face a set of challenges complex from the processes of exclusion generated in this technological context (such as what was called the digital divide) to the requirements to be able to integrate in a digitalized environment, professionals, institutions, users, academics and society, in general. In this article, we present some characteristics of the digital society, to later analyze the Digital Social Work, which we call «e-Social Work».

Keywords

Social Work. E-Social Work. Digital society. Technology.

Author/Autor

Antonio López Peláez

Departamento de Trabajo Social
Facultad de Derecho
Universidad Nacional de Educación a
Distancia
alopez@der.uned.es

Chaime Marcuello Servós

Departamento de Psicología y Sociología
Facultad Ciencias Sociales y del
Trabajo
Universidad de Zaragoza
chaime@unizar.es

Introducción

Pocas cosas hay más humanas que una máquina. Somos parte de una especie que transforma su entorno creando objetos, los cuales producen espacios simbólicos, económicos, políticos y sociales. Es una historia de transformaciones que va desde de la manipulación del sílex para conseguir pedernal -que activa la chispa del fuego- hasta la investigación del grafeno -que promete un nuevo universo de desarrollos tecnológicos- (Menéndez y Blanco, 2014). Así, con cada uno de esos hitos técnicos, encontramos procesos de transformación y adaptación social. Los más relevantes han dado pie a cambios globales de carácter estructural, por eso hablamos del Neolítico y la revolución agrícola, de la máquina de vapor y la revolución industrial hasta llegar a la etapa actual donde se percibe el cambio pero es necesaria una mayor distancia para delimitar sus claves. No obstante, hoy ya constatamos que los artilugios micro-electrónicos han provocado la digitalización de la sociedad y una revolución de efectos planetarios. Es decir, hemos incorporado a la vida cotidiana los artefactos digitales derivados de las llamadas tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) -que se explicitan en las computadoras, tabletas y teléfonos de todo tipo- permitiendo procesos de interacción e intercambio como nunca antes fue posible.

Las tecnologías que produce una sociedad reflejan, materializan y establecen el ámbito en el que sus integrantes desarrollan su trayectoria vital. Son un producto humano, pero a su vez redefinen, incluso de forma inesperada, los usos y las expectativas tanto de quienes la diseñan como de quienes las aplican o sufren. Las tecnologías son un hecho y un proceso social. Sus efectos pueden analizarse en términos de distribución

geográfica, riqueza, desigualdad y poder (Warf, 2017). Además de posibilitar la realización de tareas o conseguir objetivos, con ellas entreveramos nuestras emociones, constituyen un ámbito para expresarnos y estratificarnos; pero también generan nuevas situaciones de ventaja competitiva, con grupos ganadores y perdedores. En definitiva, son humanas, y como lo humano, ni son neutrales ni son inocuas.

Además de su falta de neutralidad -y de la intencionalidad que impregna el diseño de las tecnologías desde su concepción inicial hasta su evolución posterior-, el desarrollo tecnológico tiene consecuencias inesperadas para sus creadores, y para las sociedades en las que se genera. En nuestros días, ambas características, falta de neutralidad y consecuencias inesperadas, confluyen con la aceleración en su desarrollo, la convergencia de tecnologías, y el abaratamiento de los costes. Todo ello nos sitúa en un contexto diferente, donde las TIC se renuevan de manera dinámica y constante, produciendo la sensación de ser siempre “nuevas” -pese a que Internet se genera en los 60 y la world wide web a mediados de los 90 del siglo pasado-. De este modo, las novedades tecnológicas se incorporan rápidamente a la vida cotidiana, de tal forma que la gestión de la innovación tecnológica se ha convertido en una prioridad política y un tema estratégico (López Peláez, 2014; López Peláez, 2017).

Desde sus orígenes, el Trabajo Social se ha vinculado fuertemente con la tecnología (tanto respondiendo a los procesos exclusógenos generados por la industrialización y la emigración en Chicago en los inicios del siglo XX, con las Hull Houses), utilizando la tecnología para favorecer los procesos de inclusión social (por ejemplo, en el Trabajo Social con Grupos, utilizando los teléfo-

Social Work in the Digital Society

nos para dinámicas grupales que permitieran participar a personas con dificultades de movilidad). En nuestros días, investigadores como Desmond Patton (Columbia University), trabajan en el área del Trabajo Social dentro del complejo universo del Big Data, analizando el comportamiento, los vínculos y las interacciones de los miembros de las bandas juveniles. Su objetivo es desarrollar un algoritmo que permita decodificar el lenguaje de las bandas violentas en las ciudades de Chicago y Baltimore. Y a partir de los resultados obtenidos, prevenir el comportamiento violento de los jóvenes en ambas ciudades¹.

En este artículo, presentamos sucintamente algunos resultados de las investigaciones que llevamos a cabo en este campo. En primer lugar, proponemos algunas claves con las que pensar la digitalización de la sociedad a la hora de acotar los campos de intervención social. En segundo lugar, analizamos el papel del «e-Social Work» como respuesta desde el Trabajo Social. Por último, proponemos unas cuestiones finales para seguir avanzando.

1. Sociedad digital y Trabajo Social

La máquina de vapor se considera el punto de partida de los procesos de industrialización que dieron pie a la invención de nuevos artilugios y nuevas máquinas durante los siglos XIX y XX; los cuales, a su vez, produjeron una modificación paulatina y estructural de la sociedad. Esto es resultado de la matriz simbólica de la Modernidad donde, mediante la experimentación y el uso de la razón, se apuesta por la emancipación tanto de la naturaleza como de las formas de opresión social heredadas de etapas históricas anteriores. Era posible salir de la ignorancia para dominar el mundo.

Se compartía la fe en el progreso que permitiría construir un nuevo paraíso donde dejar de ganar el pan con el sudor de la frente (Marcuello-Servós, 1996). De hecho, los procesos de creación de nuevos artefactos se corresponden con formas de mejora de la vida, que buscan soluciones a problemas prácticos.

Por un lado, los avances en el conocimiento del mundo circundante permitieron desarrollar las diversas ramas científicas. Por otro, partiendo de esos saberes, se multiplicaron las aplicaciones técnicas a cuestiones básicas como las movilidad, las comunicaciones o la producción de bienes y servicios. Aquí no es el lugar para revisar ese proceso histórico que ha ido acompañado de convulsiones sociales y políticas de sobras conocidas como la revolución rusa o las dos guerras mundiales. De este modo, si en el siglo XIX se pusieron las bases de la transformación en la movilidad (tren, coche, ascensor...), la comunicación (radio, teléfono...) y la información (rotativas, medios de comunicación...), en el siglo XX se amplificaron y multiplicaron.

En paralelo a esos procesos e invenciones, las formas de organización social también experimentaron cambios esenciales. Primero, en el plano de las ideas. Segundo, en la vida cotidiana. Si la máquina de vapor cambió las formas y los medios de producción junto a las condiciones de posibilidad de la economía, la guillotina fue expresión de la revolución social y política que aspiraba a un cambio radical en la distribución del poder. El orden social se transmutó. Las élites aristocráticas perdieron parte de su poder al ser sustituidas por élites económicas propietarias del capital. Sin embargo, la pobreza y la satisfacción de las necesidades básicas siguió y sigue siendo un problema no resuelto. En ese contexto histórico se ha

El Trabajo Social en la Sociedad Digital

de situar el nacimiento del Trabajo Social como disciplina y como profesión. Así, pues, cabe definir el Trabajo Social como una praxis y un saber que responde a los retos concretos de las personas en su contexto y en su tiempo histórico, adaptando las respuestas a los diagnósticos situados en un momento y en unas condiciones materiales y simbólicas específicas, buscando la emancipación y la vida plena del sujeto. Si esto es así, las modificaciones estructurales provocadas por la revolución microelectrónica son una pieza clave para adaptar y re-conceptualizar el Trabajo Social en el s. XXI.

La expansión de las computadoras y la capacidad de cálculo, acompañado por la multiplicación de los sistemas de comunicación han permitido crear un complejo entramado de aparatos y sistemas que configuran las llamadas TIC. Estas tecnologías han irrumpido en la vida cotidiana de forma paulatina desde mediados del s. XX. Inicialmente fueron concebidas para responder a propósitos militares en el contexto de la Guerra Fría. En la actualidad, siguen cumpliendo esa función pero han pasado a transformar las formas de interacción social, política y económica de un modo estructural. La interacción entre Ciencia, Tecnología y Sociedad se ha convertido en un área temática propia. La política científica es una actividad estratégica para la competitividad de países, empresas y personas. Nos encontramos en un nuevo entorno en el que se redefinen las pautas de interacción, y los sistemas de estratificación.

Quizás una de las diferencias respecto a otras épocas de la historia es que estos cambios acelerados, que incorporamos como “usuarios tempranos” de la tecnología en nuestras sociedades avanzadas, no se identifican ya ingenuamente como “progreso”. El debate sobre los efectos del

cambio tecnológico, incluido el cambio climático, acompañan el proceso de incorporación casi instantáneo de las novedades tecnológicas en la vida cotidiana. Mientras analizamos cómo nos afecta la telefonía móvil o las redes sociales, al mismo tiempo nos convertimos en usuarios intensivos de dichas innovaciones. Mientras debatimos sobre la confidencialidad o sobre los horarios de trabajo, tanto los trabajadores sociales como los usuarios de los servicios sociales utilizan intensivamente las nuevas tecnologías.

Dentro de estas coordenadas, el ejercicio de la profesión, la reflexión y la investigación en Trabajo Social se está transformando, orientando tanto su formación como su intervención hacia el entorno digital creado por las TIC. Estas tecnologías están modificando la naturaleza y la práctica de la intervención social. La gama de dispositivos y procedimientos digitales ha abierto una dimensión más amplia en materia de investigación, terapias, intervenciones, administración y gestión. Es lo que denominamos como e-Social Work, recurriendo de manera expresa a un anglicismo que recoge con más contundencia el fenómeno. Esto afecta transversalmente al Trabajo Social y a la intervención social en su conjunto, así como a los ámbitos tradicionales, reconfigurando los espacios de especialización.

Hoy en día hemos de evaluar las necesidades de un grupo de población o de una persona tomando en consideración su accesibilidad a las TIC y su comportamiento online. De ello y de sus competencias digitales -entendidas como las destrezas para manejarse con los dispositivos propios de las TIC- depende su interacción con los demás, con las administraciones públicas e instituciones así como con la adquisición de bienes y servicios en el mercado. Por ello, se generan nuevos procesos

Social Work in the Digital Society

de desigualdad y exclusión en la sociedad digital, vertebrada sobre el soporte tecnológico que facilita Internet, a la vez, que viejos problemas se redefinen: desde la pederastia hasta el acoso o la pobreza y el analfabetismo digital.

La digitalización ha cambiado la interacción social, dando lugar a la redefinición de los ámbitos de especialización y la creación de otros nuevos mediante intervenciones mediadas por computadora o por otros dispositivos electrónicos, sean los SmartPhone, las Tablet o las televisiones interactivas. También afecta a los diagnósticos basados en el análisis de los comportamientos de los usuarios en los entornos digitales, en especial las llamadas redes sociales (Twitter, Facebook, Instagram, LinkedIn, Tinder, Meetic, Rebbit...). La habilidad para acceder, adaptar y crear mejor conocimiento y mejores metodologías de intervención social a través de las TIC constituye un reto decisivo para la profesión del Trabajo Social.

El paso de la llamada Web 1.0 a la Web 2.0 permitió la creación de contenido por parte del usuario, favoreciendo la participación y cambiando el modelo de comunicación tradicional. Esto, en el campo que nos ocupa, redefine también el rol jerárquico del trabajador social en el ejercicio de la actividad profesional. E incluso también obliga a adaptar el comportamiento en la prestación de servicios sea desde las administraciones públicas o desde las organizaciones sociales. Las TIC y las transformaciones que traen consigo impactan en los procesos de empoderamiento y autonomía de las personas, tanto en un sentido positivo como negativo. Por un lado, el ya creciente Internet de las cosas (Martín Garín et al, 2018), el Big Data, los juegos y los teléfonos móviles generan un nuevo ámbito de oportunidad y, por otro lado, nos permiten diseñar una intervención social en la que con-

tamos con otras fuentes de información, derivadas de la conexión tecnológica y el análisis de datos. Nuestros usuarios son también actores “digitales”, y su incorporación a las diversas formas de comunicación e interacción digital es muy rápida.

2. La frontera digital: el e-Social Work en perspectiva

Como hemos señalado, la digitalización afecta a toda la sociedad. No solamente afecta al comportamiento de los usuarios, también a los procesos de inclusión y exclusión social que se redefinen en el entorno tecnológico facilitado por la participación o no en las TIC. También afectan a nuestras Administraciones Públicas, que se encuentran inmersas en un intenso proceso de adaptación, iniciado en su momento con la Ley de Administración Electrónica² de 2007.² Merece la pena recordar la exposición de motivos de esa norma, aprobada hace ya más de una década:

«Determinadas edades de la humanidad han recibido su denominación de las técnicas que se empleaban en las mismas y hoy podríamos decir que las tecnologías de la información y las comunicaciones están afectando también muy profundamente a la forma e incluso al contenido de las relaciones de los seres humanos entre sí y de las sociedades en que se integran. El tiempo actual -y en todo caso el siglo XXI, junto con los años finales del XX-, tiene como uno de

notas

² Nos referimos a la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos. Publicada en «BOE» núm. 150, de 23/06/2007.

sus rasgos característicos la revolución que han supuesto las comunicaciones electrónicas. En esa perspectiva, una Administración a la altura de los tiempos en que actúa tiene que acompañar y promover en beneficio de los ciudadanos el uso de las comunicaciones electrónicas. Estos han de ser los primeros y principales beneficiarios del salto, impensable hace sólo unas décadas, que se ha producido en el campo de la tecnología de la información y las comunicaciones electrónicas. Al servicio, pues, del ciudadano la Administración queda obligada a transformarse en una administración electrónica regida por el principio de eficacia que proclama el artículo 103 de nuestra Constitución»

De hecho, un número cada vez mayor de actividades y gestiones relacionadas con el conjunto de las Administraciones públicas españolas (solicitudes, reclamaciones, etc.) sólo se pueden hacer a través de Internet. Dado que un porcentaje mayoritario de los trabajadores sociales desempeña su actividad en organismos públicos o vinculados a las Administraciones (algunos estudios señalan un porcentaje del 83%) (Lima, 2016), puede acabar ocurriendo que el «e-Social Work» sea, al final, una parte esencial de nuestra actividad, tanto por las demandas de los usuarios, como por las características de nuestro empleador (las Administraciones Públicas). En este sentido, muchas entidades locales, comarcales, provinciales, autonómicas... administran servicios sociales que usan TIC, y lo mismo cabe decir respecto de las diversas familias de ONG que brindan asistencia utilizando Internet.

Una de las tareas que tenemos dentro del heterogéneo campo de personas que desarrollamos nuestras actividades en Trabajo Social, -sea desde

los servicios sociales de base, las entidades no gubernamentales, las empresas, las universidades, etc.- es caracterizar y explicitar este espacio de actuación, como forma de apropiación consciente. Las tecnologías llegan con dinámicas intrínsecas modelando el entorno donde se sitúan. En el caso del e-Social Work (López Peláez, 2015) cabe presentar algunos resultados obtenidos de la investigación sobre programas y actividades que se llevan a cabo online en el ámbito del Trabajo Social (López Peláez et. al. 2017).

Por un lado, puede definirse el e-Social Work como aquella especialidad del Trabajo Social que se despliega en el análisis, evaluación e intervención social el ámbito online o digital. Establece estrategias de acceso, participación y de evaluación de las necesidades de las y los usuarios, así como el diseño de dinámicas de intervención y empoderamiento de las personas. En este sentido, un objetivo es dotar de más autonomía a una población que vive en un entorno digital. En definitiva, “el e-Social Work puede definirse como el uso de nuevas tecnologías de la información y la comunicación en el ámbito del Trabajo Social y los Servicios Sociales. Incluye investigación online, tratamiento de pacientes (tratamiento individual, dinámicas grupales y comunitarias), formación y capacitación de los trabajadores sociales, y monitorización de los programas de servicios sociales” (López Peláez 2015: 44).

Por otro lado, cualquier proyecto donde las TIC y por extensión otras tecnologías -que se deriven de las transformaciones digitales en curso sean susceptibles de aplicarse en los ámbitos tradicionales del Trabajo Social-, entran directamente en lo que proponemos como e-Social Work. Así, hay que tomar en consideración tres aspectos. En primer lugar, la denominada “escucha activa” (anali-

Social Work in the Digital Society

zar y monitorizar el comportamiento en las redes sociales, indagando en el discurso y las demandas de los ciudadanos, y en las características de sus patrones de interacción). En segundo lugar, el diseño de un ámbito de interacción online abierto a la participación de usuarios, profesionales y cualquier persona interesada (analizando los recursos disponibles online, las diferentes unidades de la administración pública o empresa privada implicadas, y los objetivos del proyecto). En tercer lugar, el desarrollo y/o utilización de aplicaciones online específicas, desde prestación de servicios, juegos hasta grupos de Whatsapp, que permitan desarrollar las actividades de dinamización, formación e intervención social.

Además, la reciente investigación que hemos realizado sobre las actividades que se llevan a cabo en el ámbito del e-Social Work, se han puesto de relieve los siguientes resultados (López et al. 2017):

- La mayor parte de las investigaciones sobre nuevas tecnologías de la información y la comunicación ponen de relieve que el principal resultado alcanzado ha sido fortalecer la participación de los usuarios.
- La digitalización ha favorecido la fluidez, flexibilidad y el fácil acceso en las relaciones entre profesionales y usuarios
- Se constata la necesidad de trabajar en equipos interdisciplinarios, para poder responder a los retos de la innovación tecnológica
- La relación entre el Trabajo Social y el usuario se redefine en tres aspectos: cambian los medios de comunicación, cambia el rol del trabajador social, y se redefine la forma de definir,

afrontar y resolver los problemas

- Se detecta una utilización cada vez mayor, en la práctica profesional, de las redes sociales (Facebook, Twitter o Weibo), por ejemplo en el ámbito de la prevención. También se utilizan diversos juegos, podcasts, *online storytelling*, videos interactivos, y diversas aplicaciones específicas (Apps).
- Se han generado problemas relacionados con la deshumanización, la desinformación, la piratería, la suplantación de identidad, el desamparo legal o la mayor intensificación del trabajo, al poder recibir mensaje y demandas las 24 horas del día en las redes sociales

Desde nuestra perspectiva, con las TIC se modifica la percepción del mundo cotidiano. Pero esto no significa que la *realidad online* sea una realidad ajena y superpuesta a la *realidad offline*. En este sentido, aquello que Jaron Lanier y otros describieron como realidad virtual (Lanier & Biocca, 1992) (Biocca, 2006) se ha complejizado. Lo virtual no es ajeno a lo real, son dos dimensiones de la misma vida cotidiana. Lo real incluye como producto de su propia actividad a lo virtual, y lo *online* constituye un ámbito de interacción que simplemente amplía, potencia y transforma el entorno previo de interacción.

Si pensamos en las tecnologías del transporte, los coches y los aviones han cambiado nuestra manera de ver las distancias y la movilidad. Esto es resultado de las posibilidades incorporadas a la forma cotidiana de desplazarnos. Por extensión, también de identificarnos. Aquellos vuelos en los primeros aviones fueron productos de lujo y al alcance de unas pocas élites. En la actualidad la movilidad se ha hecho *low cost*, pero en términos

de acceso global sigue siendo un elemento de distinción. A la vez, es un espacio simbólico donde redefinimos nuestras relaciones personales (los coches se han convertido, y así lo reflejan también las películas como *Baby Driver*, en un espacio para la competición, para las relaciones amorosas, para el delito y para la gloria).

Esto mismo, *mutatis mutandi*, sucede con la telefonía móvil, con las redes sociales, con la realidad aumentada y con los viajes espaciales. Lo que nuestra disciplina, el Trabajo Social, aporta en este contexto está directamente vinculado con lo que aportaron en su día las Hull Houses: (i). la evaluación de los problemas de integración, segregación y exclusión en un nuevo entorno, y (ii). el diseño de estrategias de intervención que permitan vivir como ciudadanos en esta nueva realidad. Un sistema social que, como cualquier otro, genera en su interior procesos de segregación e integración, de exclusión y de inclusión, de conflicto y de cooperación.

Contribuir al rediseño activo y vigilante de nuestro entorno social, desde una perspectiva basada en la dignidad de la personas -tal como señaló en su conferencia en Cambridge en el año 1949 Thomas Humphrey Marshall (1997)- directamente conectado con la noción de ciudadanía, es quizás el objetivo esencial del Trabajo Social. Así ha sido desde el inicio de la profesión, hace ya más de cien años. Hacer posible las trayectorias personales, grupales y comunitarias en un entorno tecnológico, sigue siendo una prioridad en nuestras sociedades desiguales. En este sentido, el Trabajo Social tiene que estar en la frontera de la innovación tecnológica, para poder seguir siendo un motor del cambio social, y un recurso amigable con el que hacer frente a la fragilidad que todos sufrimos en algún momento de nuestra vida.

3. Para seguir explorando

Las TIC y las novedades tecnológicas que producen, la digitalización, y correspondiente transformación de las Administraciones y los usuarios (en sus demandas, estrategias de prestación de servicios y sistemas de control y evaluación), han venido para quedarse. Nuestra sociedad es una sociedad tecnológica avanzada. En ella, cada vez un número mayor de ciudadanos puede definirse en sus prácticas como consumidores digitales, muchos ya nacidos después de las propias TIC. Desde la perspectiva del Trabajo Social, este proceso de cambio nos obliga a debatir sobre los problemas éticos que se generan, sobre la reforma de los planes de estudio para aumentar las competencias y habilidades de los estudiantes en un entorno digital, demandándonos más y mejores estrategias de intervención con nuestros usuarios. Se trata, como siempre a lo largo de la historia de nuestra profesión, de responder a los retos para fortalecer las trayectorias individuales y colectivas, y generar mayores niveles de bienestar.

El e-Social Work, o Trabajo Social digital, se desarrolla en este contexto en una doble dirección: como un ámbito de intervención profesional (en temas y problemas relacionados con Internet y la interacción online), y como un ámbito transversal que está presente en la vida de las personas, grupos e instituciones, así como en la actividad profesional de los trabajadores sociales. Las Administraciones se digitalizan y nos llevan al mundo online. Estamos obligados cada vez más a realizar innumerables trámites a través de Internet. Comenzando por la solicitud de hora para renovar el documento nacional de identidad o solventar una reclamación de la Agencia Tributaria. En este sentido, no solo abordamos proyectos para intervenir profesionalmente. Tenemos que hacer frente, tam-

Social Work in the Digital Society

bién, a las nuevas barreras que se generan dentro de la Administración electrónica, a las nuevas dificultades y los procesos de exclusión que se redefinen en función de la incorporación de las nuevas tecnologías en nuestro entorno administrativo.

En España la investigación sobre Trabajo Social y TIC, Trabajo Social online, o lo que denominamos e-Social Work, se está desarrollando con fuerza en los últimos años, tanto en el ámbito del análisis de los climas de opinión y su impacto en el comportamiento de los usuarios (Del Fresno y López, 2014), como en el ámbito de la investigación sobre redes sociales y la intervención social comunitaria (Castillo de Mesa, 2017; Castillo de Mesa et al., 2018), la intervención con colectivos vulnerables (Eito et al., 2018), la intervención con personas mayores, nuevas tecnologías y e-Social Work (De la Fuente y Martín Cano, 2018), el e-learning y el Trabajo Social (Racovita-Szilagyi et al. 2018), el reto que suponen las nuevas metodologías de intervención social desde una perspectiva comparada (Hidalgo y Lima, 2018), los blogs en Trabajo Social (Aguilar-Idañez et al., 2018); o la inclusión social online y el e-Social Work (Raya Díez, 2018), entre otros muchos artículos relevantes publicados en los últimos años. Esperemos que en los próximos años se desarrollen más y mejores proyectos de intervención social desde la perspectiva del e-Social Work, y que el Trabajo Social en España se configure como una referencia global en la utilización intensiva de las novedades tecnológicas. Posiblemente, tendremos que pensar en la creación de alianzas estratégicas con tecnólogos y centros productores de tecnologías, tanto del mundo de la empresa como el académico e investigador.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar-Idañez, M.J., Caparros-Civera, N., Anaut-Bravo, S. 2018. E-social work: an empirical analysis of the professional blogosphere in Spain, Portugal, France and Italy. *European Journal of Social Work*. Doi: <https://doi.org/10.1080/13691457.2018.1476326>
- Aramburu, L., & Marcuello-Servós, Ch. 2018. Digital generation, emotions and social movements: A conceptual framework. En M. Lisboa, & D. Cerejo (Eds.), *Complexity sciences: Theoretical and empirical approaches to social action* (pp.65–78). Newcastle, UK: Cambridge Scholars Publishing.
- Biocca, F (2006) Communication Within Virtual Reality: Creating a Space for Research, *Journal of Communication*, 42, 4, (5-22)
- Castillo de Mesa, J. 2017. *El trabajo social ante el reto de la transformación digital. Big Data y redes sociales para la investigación e intervención social*. Pamplona: Thomson-Reuters Aranzadi.
- Castillo de Mesa, J., Palma García, M.A., Gómez Jacinto, L. 2018. Analysis of social innovation on social networking services. *European Journal of Social Work* 21 (6) 902-915. Doi: <https://doi.org/10.1080/13691457.2018.1461067>
- De la Fuente Robles, M.A., Martín Cano, M.C. 2018. E-social work and at-risk populations: technology and robotics in social intervention with elders. The case of Spain. *European Journal of Social Work*. Doi: <https://doi.org/10.1080/13691457.2018.1423550>
- Del Fresno García, M., López Peláez, A. 2014. Social work and Netnography: The case of Spain and generic drugs. *Qualitative Social Work: Research and Practice* 13 (1) 85-107.
- Eito Mateo, A., Gómez Poyato, M.J., Marcuello Servós, Ch. 2018. e-Social work in practice: a case study. *European Journal of Social Work* 21 (6) 930-941. Doi: <https://doi.org/10.1080/13691457.2018.1423552>
- Hidalgo Lavié, A., Lima Fernández, A.I. 2018. New social intervention technologies as a challenge in social work: IFSW Europe perspective. *European Journal of Social Work* 21 (6) 824-835. Doi: <https://doi.org/10.1080/13691457.2018.1423553>

El Trabajo Social en la Sociedad Digital

- Lanier, J & Biocca, F (1992) An Insider's View of the Future of Virtual Reality. *Journal of Communication*. December 1992. <https://doi.org/10.1111/j.1460-2466.1992.tb00816.x>
- Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos. Publicada en «BOE» núm. 150, de 23/06/2007
- Lima Fernández, A.I. (coord.). 2016. *II Informe sobre los Servicios Sociales en España*. Madrid: Consejo General del Trabajo Social.
- López Peláez, A., Pérez García, R., Aguilar-Tablada Massó, M.V. 2017. E-social work: building a new field of specialization in social work? *European Journal of Social Work* 21 (6) 804-823. <https://doi.org/10.1080/13691457.2017.1399256>
- López Peláez, A. 2017. Robotics. Pp. 402-415. In: Warf, B. (ed.), *Handbook on Geographies of Technology*. Northampton: Edward Elgar.
- López Peláez, A. 2014. *The Robotics Divide. A new frontier in the XXI Century?* London: Springer
- López Peláez, A. 2015. *Teoría del Trabajo Social con Grupos*. Madrid: Universitas
- López-Peláez, A. y Marcuello-Servós, Ch. 2018. e-Social work and digital society: re-conceptualizing approaches, practices and technologies. *European Journal Of Social Work* 2018, vol. 21, n. 6, 1-3 <https://doi.org/10.1080/13691457.2018.1520475>
- Marcuello-Servós, Ch. 1996. Cooperación, desarrollo y modernidad. Un ensayo irreverente. *Letras de Deusto*, vol. 26, nº 73, pp. 211-222. T
- Marshall, T H (1997) [1949] Ciudadanía y clase social, en *Revista Española de Investigaciones Sociológicas* 79/97. pp.297-344
- Menéndez, Rosa y Clara Blanco. 2014. *El grafeno*. Madrid. CSIC-Los Libros de la Catarata.
- Martin Garin, Alexander Jose Antonio Millán Garcia, Jose María Sala Lizarraga, Juan María Hidalgo Betanzos, Abdherraman Baiiri. 2018. *Internet de las cosas y plataformas de código abierto como herramientas de apoyo para la construcción 4.0*, en *Anales de Edificación*. 2018;4(2):1-8 DOI [10.20868/ade.2018.3772](https://doi.org/10.20868/ade.2018.3772)
- Racovita-Szilagyi, L., Carbonero Muñoz, D., Diaconu, M. 2018. Challenges and opportunities to eLearning in social work education: perspectives from Spain and the United States. *European Journal of Social Work*. Doi: <https://doi.org/10.1080/13691457.2018.1461066>
- Raya Díez, E. 2018. e-Inclusion and e-Social work: new technologies at the service of social intervention. *European Journal of Social Work*. Doi: <https://doi.org/10.1080/13691457.2018.1469472>
- Warf, B. (ed.). 2017. *Handbook on geographies of technology*. Northampton, MA: Edward Elgar.