

Construir un ecosistema de conocimiento para los servicios sociales del futuro

Fernando Fantova

A la hora de entender la complejidad de las comunidades o redes de conocimiento útil para una determinada actividad sectorial (como la sanitaria, la del transporte o la agrícola), cabe empezar por imaginar el desarrollo de dicho sector de actividad (en nuestro caso, el de los servicios sociales) en tres sucesivos estadios o niveles, en cada uno de los cuales se incorporarían todos los elementos y procesos del anterior en un sistema más complejo:

1. Un operador (por ejemplo, trabajadora social) realiza una operación (intervención social, en este ejemplo) en la que obtiene datos (por ejemplo, número de vínculos comunitarios de una persona) que su conocimiento disciplinar (científico) y profesional (trabajo social), construido en un centro formativo (en este caso, universidad) y fruto de su experiencia (saber experto), le permite procesar y transformar en información útil para tomar decisiones de realización de nuevas operaciones.
2. Un conjunto estructurado de operadores (una organización), gracias a la integración interdisciplinar de conocimientos diversos (poseídos por sus miembros), procesa información agregada procedente de diferentes operaciones, obteniendo información útil (por ejemplo, evaluaciones) para tomar decisiones institucionales (por ejemplo, de inversión en una tecnología innovadora) que modifican las operaciones.
3. Un poder público (por ejemplo, un Parlamento), mediante conocimientos diversos (incluyendo el ideológico) incorporables en sus procesos de funcionamiento, procesa información agregada de un sector de actividad, obteniendo información útil para tomar decisiones políticas (por ejemplo, una ley) que regula las operaciones en ese ámbito sectorial.

La otra cara de todo lo anterior es el sistema mediante el cual se producen los diferentes tipos de conocimiento (ideologías, ciencias, tecnologías, saberes expertos) que son necesarios para la realización de las operaciones, el procesamiento de los datos y las tomas de decisiones que aparecen en los tres niveles mencionados. Un reparto convencional de papeles sería el siguiente:

- La esfera política, en parte penetrada por la academia, sería el principal espacio y repositorio de deliberación y conocimiento ideológico (incluyendo el ético), en el que se apoyan las decisiones políticas, si bien es creciente la demanda de que éstas se basen cada vez más en evidencias (mejor cuanto más científicas), lo cual abre espacio para agentes poseedores de conocimiento científico (por su estatus) y tecnológico (metodológico, aplicado), que pueden

ser las propias académicas u otras personas (desde empresas de consultoría y otras agencias).

- Las organizaciones que emplean a las operadoras profesionales (como las prestadoras de servicios), las organizaciones profesionales de estos operadores (como los colegios) y las organizaciones del tercer sector (como representantes de usuarias) serían las que tienen, más bien, el saber experto, pero dependen de la esfera política y de la academia, de entrada, para la incorporación de sus recursos humanos cualificados.
- La universidad (y otros centros formativos) y las asociaciones científicas constituyen el ámbito que, en principio, produce, valida y distribuye el conocimiento científico, si bien son conscientes de que necesitan relaciones interdisciplinarias en su seno y de la alianza con las organizaciones operadoras y otras, como mínimo para poder obtener los datos que procesan en sus investigaciones.
- La tecnología (entendiendo por tal dispositivos o métodos estandarizados para la realización de operaciones que surgen de la aplicación del conocimiento científico o, en su defecto, de la sistematización del saber experto) es el terreno abonado para un cuarto tipo de agentes (centros de investigación, centros tecnológicos, centros de documentación, consultoras, observatorios, institutos de evaluación, agencias de transferencia de conocimiento, defensorías de derechos, hubs, labs o startups de innovación, instituciones reguladoras, clústeres de empresas, agencias de acreditación o certificación, medios de comunicación, organizaciones o personas divulgadoras u otras) que surgen, sobre todo, a partir de asimetrías, distancias y complejidades que los otros tres tipos de agentes no son capaces de salvar o gestionar entre ellos.

La explosión, entre otras, de las tecnologías digitales de la información y la comunicación, al incrementar y distribuir la capacidad de procesamiento inteligente de grandes cantidades de datos vuelve obsoletas muchas profesiones (cuyo conocimiento deja de tener valor) y reconfigura las cadenas de valor mediante las que se producen los conocimientos que permiten la realización de aquellas operaciones que siguen teniendo que ser efectuadas por seres humanos, organizaciones u otros sistemas sociales, al incrementar la capacidad que cada tipo de conocimiento (ideología, ciencia, tecnología y saber experto) y sus diversos agentes productores y portadores tienen de confrontar a los otros y comerles terreno. A la vez, se redefinen las relaciones entre los tres niveles mencionados (operativo, organizativo y político) y sus correspondientes entornos de agentes (stakeholders), desde el momento, por ejemplo, en que decisiones estratégicas que antes se tomaban mediante lentos mecanismos de agregación de datos y procesamiento de información que iban ascendiendo por la estructura de interlocución, pueden ahora automatizarse, algoritmizarse y adoptarse y ejecutarse en tiempo real. Todo ello puede conducir a dinámicas caóticas y complejas que van desde estrategias de integración salvajes, donde una organización operadora deja devastado un departamento universitario al llevarse a su personal científico, apropiándose de toda una determinada cadena

de valor, hasta, en el otro extremo, oportunidades extraordinarias para agentes que operan en micronichos, especializándose en un determinado eslabón de una determinada cadena de valor.

Como manifestación, por ejemplo, de los cambios y retos en las dinámicas de relación entre agentes a la que se ha hecho alusión más arriba, cabe referirse a la aplicación de las ciencias del comportamiento, con la creación de unidades o equipos gubernamentales sobre enfoques comportamentales (behavioural insights), a políticas públicas cada vez más basadas en evidencias. Así, podría pensarse, por ejemplo, que los conocimientos de las ciencias del comportamiento forman parte de la caja de herramientas del personal operativo de los servicios de bienestar o, en todo caso, de las personas con responsabilidades de gestión, por ejemplo, de los recursos humanos. Sin embargo, cada vez más, se presentan como útiles para el diseño de las políticas. A la vez, esta conexión más directa entre unas determinadas comunidades científicas y las personas que toman las decisiones políticas tiende a impulsar la realización de ensayos controlados aleatorizados (Randomized Controlled Trials), tratándose de imitar los ensayos aleatorios que se utilizan en medicina para evaluar la efectividad de los nuevos medicamentos.

Cabe decir que este tipo de procesos son apenas incipientes en nuestro sector de los servicios sociales, en el que la impresión que ofrecen las experiencias innovadoras valiosas (como las del modelo de atención centrada en la persona, impulsadas, por ejemplo, por la Fundación Pílares; las comunitarias del estilo del proyecto Radars o las Superilles Socials (del Ayuntamiento de Barcelona, con inspiración en el modelo Buurtzorg) o los nidos familiares de Agintzari; los avances en teleasistencia (como los de Servicios Sociales Integrados); nuevos instrumentos para el diagnóstico social y la estratificación poblacional, como los de Luis Barriga en la Comunidad de Castilla y León o los de la Diputación de Barcelona; o experiencias intersectoriales, como Housing First, las comunidades compasivas o las del Consell Comarcal d'Osona) es más las de setas de montaña que la de frutos de un sistema agrícola organizado.

Sin embargo, la creciente importancia del conocimiento y la tecnología en la creación de valor obligaría al sector público a coproducir más y mejor conocimiento para poder ser (en este caso, en los servicios sociales) suficientemente determinante. Así, emergería con más fuerza el reto, para los agentes públicos de actuar estratégicamente en esos ecosistemas sectoriales (y después intersectoriales) de producción y aprendizaje antes descritos, en los que deben ejercer colaboración y tracción entre sí múltiples agentes, deseablemente en el marco de estrategias públicas, sectoriales e intersectoriales, de investigación, tecnología e innovación, favorecedoras de dinámicas sinérgicas de desarrollo territorial y creación de empleo en las que los servicios sociales se configuren como tractores de otros y generadores de valiosos retornos económicos, laborales, ambientales y relacionales.

Por otra parte, la capacidad de la esfera del conocimiento para transformar la sociedad dota a los procesos de innovación tecnológica de una elevada legitimación a los ojos de la sociedad, de

las líderes de opinión y de las decisoras políticas, de suerte que, junto la innovación tecnológica, aparece una pretendida hermana gemela, la innovación social, que, fundamentalmente, opera como marca y marco para la búsqueda de nuevos agentes con los que construir ecosistemas más complejos y, por lo tanto, más capaces de enfrentarse a la complejidad social, en busca de bienestar sostenible en territorios competitivos. En lo relativo a la articulación de los agentes, el movimiento de la innovación social puede ser adoptado (críticamente, con seguridad) como marco y método para el diseño, pilotaje y construcción de nuevas formas de sinergia escalable (en la decisión, diseño, realización y evaluación en los servicios sociales) entre: autocuidado, autodeterminación y relaciones familiares y comunitarias; autogestión alternativa, iniciativa social, economía solidaria y movimientos sociales; emprendimiento empresarial, generación de empleo e inversión de capital; y garantía de derechos y liderazgo político. Seguramente, para ello, los agentes públicos necesitarán fabricar alianzas políticas en la diversidad con diferentes tipos de agentes y a diferentes escalas: suficientemente orientadas políticamente como para alinearse eficazmente con el modelo establecido estratégicamente y suficientemente diversas y heterogéneas como para tener masa crítica de conexiones con diferentes realidades y capacidad efectiva de transformación social.

Referencias

- BANERJEE, Abhijit y DUFLO, Esther (2011): *Repensar la pobreza. Un giro radical en la lucha contra la desigualdad global*. Bogotá, Taurus.
- BLANCO, Ismael y otras (2016): "El papel de la innovación social frente a la crisis" en *Ciudad y Territorio*, número 188, páginas 249-260.
- BRANDSEN, Taco y otras (2016): "The Good, the Bad and the Ugly in social innovation" en BRANDSEN, Taco y otras (edición): *Social innovations in the urban context*. London, Springer, páginas 303-310.
- FANTOVA, Fernando (2017): "Servicios sociales e inclusión social: análisis y perspectivas en el País Vasco" en *Zerbitzuan*, número 64, páginas 9-31.
- HÄIKIÖ, Liisa y otras (2017): "The Janus face of social innovation in local welfare initiatives" en MARTINELLI, Flavia (edición): *Social services disrupted. Changes, challenges and policy implications for Europe in times of austerity*. Cheltenham, Elgar, páginas 281-301.
- MAZZUCATO, Mariana (2016): *Building the entrepreneurial state. A new framework for envisioning and evaluating mission-oriented public investments*. Sussex, University of Sussex.
- MISURACA, Giorgio y otras (2017): *Innovating EU social protection systems through ICTs. Findings from analysis of case studies in fourteen member states*. Sevilla, European Commission.
- MOULAERT, Frank y otras (2017): *Social innovation as a trigger for transformations. The role of research*. Brussels, European Commission.
- MUIR, Rick y QUILTER-PINNER, Harry (2015): *Powerful people. Reinforcing the power of citizens and communities in health and care*. London, IPPR.

OECD (2015): *Integrating social services for vulnerable groups: bridging sectors for better service delivery*. Paris.

OECD (2017): *Behavioural insights and public policy: Lessons from around the world*. Paris.

PARÉS, Marc y otras (2017): *Social innovation and democratic leadership. Communities and social change from below*. Cheltenham, Edward Elgar.

PARKHURST, Justin (2017): *The politics of evidence. From evidence-based policy to a good governance of evidence*. New York, Routledge.

POWELL, David (2017): *Social care as a local economic solution for the West Midlands*. London, New Economics Foundation.