

Reflexiones acerca del papel del Trabajo Social y los Servicios Sociales ante la digitalización y nuevos modos de relación no presencial

Jaime Minguijón Pablo¹

Cecilia Serrano-Martínez²

¹Universidad de Zaragoza

²Universidad de La Rioja

Nos encontramos en un momento clave en la historia de la profesión del Trabajo Social: cuando todavía no se ha desarrollado en todas sus posibilidades el proceso de incorporación de las nuevas tecnologías de la información (digitalización) en el trabajo social (*e-social work*), nos enfrentamos con desconcierto y desconfianza al impacto de la Inteligencia Artificial (*ai-social work*) en nuestra profesión. El análisis de la digitalización en el Trabajo Social surge como fruto de los procesos de innovación en el seno de las instituciones donde se desarrolla la profesión, especialmente en los Servicios Sociales. La aplicación y el uso de la digitalización y la Inteligencia Artificial en Trabajo Social ha sido una cuestión debatida por los posibles riesgos que supone introducirla en una profesión caracterizada por la presencialidad, por la atención directa con las personas. Entre las oportunidades, diversos estudios se centran en el uso de los sistemas digitales para agilizar aquellos procesos de trabajo cuya tendencia es más administrativa e incluso para predecir modelos, adelantar medidas y políticas públicas y sociales encaminadas a dar respuesta a aquellas hipotéticas y/o posibles situaciones objeto de intervención profesional, etc. En la última década se ha abierto este nuevo paradigma para poder ser aplicado en la disciplina del Trabajo Social y en los Servicios Sociales. A nivel profesional supone la generación de nuevos procesos de comunicación, gestión, relación, acción, etc.; lo cual podría ser un tema de interés para las Ciencias Sociales, en tanto que pueden aportar reflexiones, propuestas y análisis que identifiquen los riesgos y las oportunidades de las nuevas tecnologías, la sociedad digital y la Inteligencia Artificial.