

Fundació

iSocial

innovació en l'acció social

Els serveis socials davant la intel·ligència de grans quantitats de dades (*big data*)

Fernando Fantova

Conferència impartida en el marc del Cicle de Reflexió "Big data i Serveis Socials. Preveure i anticipar-nos a les necessitats socials" el 10.03.2020 al Palau Macaya de Barcelona, organitzat per la Fundació iSocial amb el suport de La Caixa, la Universitat Oberta de Catalunya i la Fundació TIC Salut Social.

Fernando Fantova

Treballa en la intervenció social i els serveis socials des de finals dels setanta. És educador social, llicenciat en Psicologia, màster en Recursos Humans i doctor en Sociologia. Ha tingut experiència en l'atenció directa, la direcció d'organitzacions del tercer sector, la consultoria independent (especialment a Espanya i Amèrica Llatina) i en responsabilitats polítiques com a viceconseller d'Afers Socials del Govern basc. És autor de deu llibres i dos-cents articles, capítols o ponències relacionats amb els serveis i, en general, les polítiques socials, la majoria dels quals estan disponibles a fantova.net.



Presentació

A continuació es presenten algunes reflexions sobre l'efecte que està tenint i, sobretot, que pot tenir en el futur la intel·ligència artificial de grans quantitats de dades (*big data*) en els nostres serveis socials. Les anàlisis i conjectures següents es fan des de la perspectiva d'una persona que intenta utilitzar els conceptes i esquemes de les ciències socials per a l'estudi de les organitzacions humanes i, més específicament, d'alguns sistemes públics en un marc de polítiques socials.

La informació que es té en compte no és altra que la d'un observador que vol estar atent i participar de l'esdevenir dels serveis socials al nostre entorn, en qualitat de consultor freqüent de poders públics i d'altres agents en tasques de visió, disseny i orientació estratègica d'aquesta branca de l'acció pro benestar. Una persona, per descomptat, no especialitzada en tecnologia digital.

Intel·ligència de dades, tecnologies digitals i conseqüències en les organitzacions

I, com a punt de partida, donarem una definició molt breu de la intel·ligència de grans quantitats de dades, entesa com la capacitat tecnològica de processar a molta velocitat enormes volums d'informació, de manera que és possible substituir cada vegada més actes humans en els processos de treball i, més encara, és possible substituir cada vegada més decisions humanes, cada vegada més complexes. Decisions i actes que formen part dels processos operatius, dels processos de gestió i dels processos de govern de les organitzacions i dels sistemes. Amb l'afegit, fins i tot, que aquests processos operatius, de gestió i de govern s'integren notablement entre si (Ramió i Salvador, 2019).

L'impacte de les tecnologies i del canvi tecnològic en la vida social i, específicament, en les organitzacions i sistemes d'activitats professionals

basades en el coneixement no és privatiu d'aquesta tecnologia digital, sinó que ha pogut ser estudiat en diferents moments de la història (Bunge, 1999). Vegem què es vol dir, començant per una definició del que s'entén per tecnologia.

Anomenem tecnologia a una manera estandarditzada, estable o repetitiva de fer alguna cosa, aplicant-hi un coneixement, en principi, científic. És a dir, quan un coneixement o un conjunt de coneixements obtinguts segons els pressupòsits i les regles de mètode científic s'aconsegueixen aplicar de forma sistemàtica per obtenir uns determinats efectes a partir d'una necessitat o, en general, una situació donada, diem que tenim (o que estem davant) una determinada tecnologia. Moltes vegades la tecnologia té una expressió material, es materialitza en objectes, però no sempre és així (Wagensberg, 2002).

A l'hora d'entendre el funcionament de les organitzacions humanes, la tecnologia que utilitzen o que les constitueix és, sens dubte, un dels factors fonamentals, que interactua amb altres com poden ser l'estructura organitzativa, els recursos que utilitza o ocupa l'organització, la seva missió o l'entorn de què es diferencia i amb el qual es relaciona, per citar-ne alguns (Mintzberg, 1991).

Normalment, un canvi en un d'aquests grans factors desencadena canvis en

els altres i en el conjunt del sistema.

Intentant delimitar diferents tipus d'efectes o de dimensions de la influència dels canvis tecnològics, de la introducció de noves tecnologies o, sense més, de les tecnologies com a tals, parlem de la seva:

- Dimensió econòmica.
- Dimensió política i ètica.
- Dimensió organitzativa.

Ens referim a la dimensió econòmica, fonamentalment, en relació al fet que la tecnologia, un canvi tecnològic, pot contribuir a que els nostres processos de treball siguin més eficients, és a dir, a una relació més favorable entre recursos utilitzats i efectes obtinguts. Resulta evident, per posar un exemple molt obvi, que els esforços i costos de buscar un document són menors per a una estudiant universitària d'avui en dia del que ho van ser per a qui això escriu quan va fer la carrera.

Quan parlem de la dimensió política i ètica de la introducció d'una tecnologia, ens referim al fet que la tecnologia afecta les asimetries de poder entre agents. Ens permeten pensar així, per exemple, els estudis de Thomas Piketty, que semblen indicar una associació entre el procés de globalització impulsat per la digitalització i l'increment de la desigualtat econòmica (Piketty, 2013). De la mateixa manera, s'han plantejat qüestions ètiques, per exemple, pel que fa a la privacitat o protecció de determinades dades personals.

La dimensió organitzativa de l'efecte de les tecnologies es refereix a fenòmens d'integració, desintegració i reintegració de les activitats sectorials i dels nivells i escales que observem en el funcionament de les operacions de les organitzacions, de la seva gestió i del seu govern. Així ho percebria la propietària d'un cinema, que ha vist com una empresa proveïdora de la seva, i no especialment rellevant (empresa de telefonia), s'ha menjat el seu negoci (integració vertical per absorció del negoci d'un client en la cadena de valor) i la gent mira ara des del telèfon mòbil les pel·lícules que abans gaudia a la sala de cinema.

Els serveis socials

Lògicament aquests guanys i riscos són diferents en els diversos sectors d'activitat, tant en la dimensió econòmica com en la política, l'ètica i l'organitzativa. Què està passant en els serveis socials? (Fantova, 2019).

D'entrada, sembla rellevant advertir que aquesta onada de transició o revolució digital atrapa

als serveis socials en un moment peculiar, no particularment fàcil de comprendre per a les persones amb coneixements sobre intel·ligència de dades o amb responsabilitats polítiques que es plantegen o que ens plantegen la utilització d'aquestes tecnologies. Aquest moment peculiar és un moment de mudança en què els serveis socials, en bona part de la legislació vigent i consensos de la comunitat de coneixement, havien apostat per un procés d'universalització, és a dir, per superar el seu posicionament residual com a últi-

ma xarxa sense objecte o bé protegible propi i específic d'interès general. No obstant això, aquest procés d'universalització (i consegüentment, de configuració com un pilar del benestar similar a l'educatiu o sanitari) està

“Aquesta onada de transició digital atrapa als serveis socials en un moment peculiar de mudança en el qual el seu procés d'universalització està lluny d'haver-se aconseguit.”

“La intel·ligència de grans dades sembla accentuar l'asimetria de poder i la vulneració dels drets humans de les persones en situació de vulnerabilitat.”

lluny d'haver-se aconseguit.

Lògicament, els processos d'intervenció, gestió i govern (i les dades que interessin) són molt diferents en uns serveis socials-última xarxa (que s'ocupa pràcticament de qualsevol necessitat per a determinats col·lectius minoritaris) i en uns serveis socials-pilar (que s'ocuparien d'unes determinades necessitats per a qualsevol persona, per a totes les persones). Aquí rau, possiblement, la principal dificultat per aplicar la intel·ligència de grans quantitats de dades als serveis socials: que no sabem quines dades interessin als serveis socials (Cardona i altres, 2017).

La impressió inicial és que incipients aplicacions de la intel·ligència de grans quantitats de dades en diferents punts o per a diferents funcions dels sistemes públics de serveis socials realment existents estan potenciant dimensions contradictòries entre elles:

- En la mesura que el control social punitiu de persones en situació de vulnerabilitat general (econòmica,

laboral, habitacional i altres) és una tasca que mai s'ha deixat de fer en els serveis socials, la intel·ligència de grans dades sembla accentuar l'asimetria de poder i la vulneració dels drets humans d'aquestes persones. Per això llegim freqüentment a la premsa alertes ètiques i polítiques respecte de mesures que estan tornant més cruels i humiliants, si és possible, determinats tractaments proporcionats pels serveis socials.

“Els qui aposten per uns serveis socials més personalitzats, preventius, col·laboratius i comunitaris estan trobant en la intel·ligència de grans quantitats de dades una valuosa aliada.”

- A l'altre extrem, els que aposten per uns serveis socials més personalitzats, preventius, col·laboratius i comunitaris estan trobant en la intel·ligència de grans quantitats de dades una valuosa aliada per transformar els serveis socials i, específicament, per a l'escalabilitat de nous models de cures i suports en els domicilis, les comunitats de veïns i els territoris, com veurem més endavant.

Una hipòtesi basada en una anàlisi

A partir d'aquestes primeres impressions, s'escau de presentar la hipòtesi que el canvi tecnològic lligat al processament intel·ligent de grans quantitats de dades conduiria a una creixent desintegració, diferenciació o separació de dues activitats que, en l'actualitat, trobem notablement barrejades en els serveis socials realment existents, com són:

- L'assignació de recursos econòmics per a necessitats de subsistència (també, si cal, habitacionals), en funció d'informació administrativa sobre manca d'aquests recursos.
- L'oferta de cures, suports i intervencions per a desenvolupar i complementar l'autonomia per projectes, decisions i activitats de la vida diària en relacions primàries familiars i comunitàries de la vida quotidiana, en funció de la valoració propositiva des de les disciplines de la intervenció social.

“El canvi tecnològic pot conduir a la separació de l'activitat d'assignació de recursos econòmics per a necessitats de subsistència, i l'oferta de cures, suports i intervencions per a desenvolupar i complementar l'autonomia.”

“En el model tradicional de serveis socials, la funció de garantir la subsistència o l'allotjament s'ha anat tornant cada vegada més insostenible.”

En el model tradicional de serveis socials, la funció de garantir la subsistència o l'allotjament i la de complementar o potenciar l'autonomia i inclusió de les persones, eren part de l'assumpció d'una atenció integral de la vida de les persones pertanyents a certes categories o col·lectius minoritaris. No obstant això, cal entendre que aquest model d'intervenció social des dels serveis socials s'ha anat tornant cada vegada més insostenible per tres processos de canvi social viscuts en les últimes dècades.

El primer és la ruptura digital del contracte sociolaboral de la societat industrial que garantia (o, almenys, prometia), a través del treball remunerat i de la seguretat social contributiva, certa satisfacció de necessitats de la classe treballadora. Pensem que l'agenda en política social del govern Zapatero, fa poc més de deu anys, es va poder centrar, almenys per un temps, en els serveis socials de prevenció i atenció a la dependència funcional o en la cura infantil (amb

el xec nadó), mentre que ara es parla més prioritàriament de qüestions que en aquells moments es van creure relativament encarrilades com les pensions, els ingressos mínims o l'habitatge. Síntoma, possiblement, que la precarietat laboral, residencial o econòmica és cada vegada menys abordable com un fenomen conjuntural i excepcional del qual pot fer-se càrrec una pretesa "última xarxa" de protecció social general.

En segon lloc, ens trobem en una crisi sistèmica de la família heteropatriarcal i extensa imbricada en comunitats homogènies com a xarxa relacional primària proveïdora de cures i acompanyament, la qual cosa s'expressa en la forta emergència de problemes socials com la crisi de les cures (especialment en les etapes inicials i finals de la vida), l'aïllament relacional i la solitud no desitjada, el maltractament i les violències de gènere i intergeneracionals o les tensions en la convivència intercultural en el territori (territori, d'altra banda, amenaçat ambientalment). Aquests problemes, que eren abordats pels serveis socials com a situacions pròpies de col·lectius vulnerables o minories excloses, adquireixen ja una magnitud que pot arribar a afectar la nostra pròpia configuració, identitat i dignitat com a éssers humans interdependents.

Finalment, en tercer lloc, som en una societat del coneixement científic i l'especialització tecnològica, en la qual, cada vegada més, les persones, organitzacions o institucions tenen èxit o es tornen obsoletes en funció de la seva capacitat d'innovació, entesa com destrucció creativa. En aquest context, funcions com l'assignació de diners per a la subsistència i el control de les persones que els reben són vistes cada vegada menys com a pròpies dels professionals i serveis d'intervenció social. Alhora, la ciutadania aprèn a diferenciar per a quines necessitats admet o desitja una prescripció facultativa i una autoritat pública, i per a quines prefereix, més aviat, exercir la seva autonomia moral i capacitat d'elecció. Ara com ara, per a moltes necessitats a les que pretenen donar resposta els serveis socials, gran part de la població prefereix diners en funció de criteris fàcilment objectivables per pagar, per exemple, un servei domèstic, allotjament o determinats productes, en lloc de serveis socials sota prescripció i seguiment de professionals de la intervenció social.

“L'assignació de diners per a la subsistència i el control de les persones que el reben són vistes cada vegada menys com a pròpies dels professionals i serveis d'intervenció social.”

nen èxit o es tornen obsoletes en funció de la seva capacitat d'innovació, entesa com destrucció creativa. En aquest context, funcions com l'assignació de diners per a la subsistència i el control de les persones que els reben són vistes cada vegada menys com a pròpies dels professionals i serveis d'intervenció social. Alhora, la ciutadania aprèn a diferenciar per a quines necessitats admet o desitja una prescripció facultativa i una autoritat pública, i per a quines prefereix, més aviat, exercir la seva autonomia moral i capacitat d'elecció. Ara com ara, per a moltes necessitats a les que pretenen donar resposta els serveis socials, gran part de la població prefereix diners en funció de criteris fàcilment objectivables per pagar, per exemple, un servei domèstic, allotjament o determinats productes, en lloc de serveis socials sota prescripció i seguiment de professionals de la intervenció social.

Una visió estratègica

Si aquests tres processos de canvi tenen la dimensió i el sentit indicats, els serveis socials no estan cridats a un creixement de les seves actuals estructures o a petites reformes, sinó a una veritable transformació i reinvençió a partir d'apostes estratègiques. Apostes estratègiques que diversos agents estan fent en els serveis socials del nostre entorn, i en funció de les quals cal dir que uns serveis socials intel·ligents o, com a mínim, més intel·ligents conduirien a trajectòries en les quals (OECD, 1015; Powell, 2017 ; WHO, 2016):

1. Les disciplines de la intervenció social (treball social, educació i pedagogia social, psicologia de la intervenció social o altres) vagin identificant millor els resultats esperats (referits a autonomia funcional per als projectes vitals, decisions quotidianes i activitats de la vida diària, així com la disponibilitat de cures, suports i relacions primàries de caràcter familiar i comunitari), els factors contextuais (que poden ser econòmics, laborals, habitacionals o altres) i les intervencions eficaces (amb impacte directe en els resultats esperats i indirecte

en els factors contextuais).

2. Els terminals de la xarxa pública posicionats en el territori i la capa digital vagin comunicant millor a qualsevol persona en què la poden ajudar, transformant intensament, per tant, l'actual imatge fragmentada, desdibuixada, feble, confusa, esbiaixada i estigmatitzada dels serveis socials (i de les seves portes d'entrada) davant la població.
3. Una cadena de valor dels serveis socials integrada verticalment vagi facilitant itineraris des de la polivalència a les especialitzacions i viceversa, superant, per tant, progressivament, la situació actual de fragilitat tècnica, organitzativa, assistencial i cognoscitiva de l'atenció primària i de gairebé nul·la permeabilitat i comunicació entre l'atenció primària i els diferents nínxols d'atenció especialitzada per col·lectius poblacionals.
4. Un sistema públic vagi integrant-se horitzontalment amb els altres sistemes en funció d'un repartiment de necessitats i no d'un repartiment de col·lectius poblacionals, és

“Els serveis socials no estan cridats a un creixement de les seves actuals estructures o a petites reformes, sinó a una veritable transformació i reinvençió.”

a dir, on la complexitat sigui igualment abordada, en principi, per totes les branques sectorials d'activitat i tots els grans sistemes públics de política social (com la sanitat, l'educació, els serveis socials, l'ocupació, l'habitatge i la garantia d'ingressos) avancin en universalitat i inclusivitat, i en capacitat de facilitar als diferents perfils de persones itineraris intersectorials més o menys integrats, segons el seu grau de complexitat.

“La intel·ligència de grans quantitats de dades pot representar una important palanca mobilitzadora a favor d’una aposta estratègica per uns serveis socials més intel·ligents.”

5. Un ecosistema de coneixement col·laboratiu es vagi trenant entre estructures públiques de proximitat, entitats solidàries i organitzacions acadèmiques i científiques orientat

a pràctiques escalables generadores d'evidència.

Un conjunt d'estratègies com aquest és un bon terreny

de cultiu per a l'aplicació de la intel·ligència de grans quantitats de dades i, alhora, la intel·ligència de grans quantitats de dades pot representar una important palanca mobilitzadora a favor d'aquest tipus d'estratègies.

Pràctiques prometedores (des dels serveis socials domiciliaris)

A fi d'il·lustrar algunes pràctiques prometedores que podrien anar en la línia assenyalada per aquestes estratègies, i que s'estan recolzant en tecnologies digitals i, incipientment, en la intel·ligència de grans quantitats de dades, hem identificat alguns tipus d'experiències, específicament en el camp dels serveis socials de caràcter domiciliari, que ens permetria de percebre'ls com una mena de possible transició (Agile Ageing, 2019; Misuraca i altres, 2017; Moulaert i altres, 2017).

Així, volem esmentar en primer lloc les experiències de segmentació o estratificació poblacional i geolocalització proactiva de persones (potencials o reals usuàries o destinatàries dels serveis socials) en funció d'indicadors de fragilitat funcional i relacional (objecte directe dels serveis socials) i de factors contextuais habitacionals, urbanístics,

“En el camp dels serveis socials de caràcter domiciliari hi trobem experiències recolzades en tecnologies digitals i de dades que ens permeten percebre'ls com una mena de possible transició.”

“Van emergint propostes d'atenció social domiciliària basades en el processament ràpid i intel·ligent de dades, en les quals es potencia la interactivitat i adaptabilitat de l'atenció.”

econòmics i de serveis (objecte directe d'altres branques de l'acció pro benestar, que reben l'impacte indirecte dels serveis socials i que poden presentar relacions amb els factors que interessen directament als serveis socials). En aquestes experiències s'hi processen conjuntament dades que les persones lliuren als serveis socials i dades ja existents en diferents registres i, en general, que el sistema pot obtenir sense demanar-les a les persones usuàries.

En segon lloc, podem parlar de models en els quals s'hi observa una flexibilització, territorialització i autogestió en serveis domiciliaris. Davant dels sistemes tradicionals, de caràcter taylorista, basats en la realització de tasques rígidament establertes, van emergint propostes d'atenció social domiciliària en les quals es potencia la interactivitat i adaptabilitat de l'atenció en funció

de canvis situacionals en la vida de les persones usuàries i de les seves necessitats i demandes, riscos i oportunitats en cada moment (en temps real), la qual cosa exigeix dels equips de professionals una gran versatilitat en la capacitat de resposta, basada en la proximitat geogràfica i l'empoderament de decisió del personal, tot això basat en el processament ràpid i intel·ligent de dades.

Podem esmentar, en tercer lloc, els processos de diversificació i integració d'intervencions domiciliàries, en medi obert, en equipaments, de teleassistència avançada i altres (de serveis socials, domèstiques i més). En la mesura que es va incrementant la capacitat de dispositius mòbils o portables per la persona (que recullen, emeten, reben, processen i lliuren dades en temps real) per adquirir més pes com a part del procés de diagnòstic, prescripció i aplicació de la prescripció basada en el diagnòstic i la integració entre l'acció d'aquests dispositius i l'acció, tant de la persona usuària com de la prestadora del servei, es va ampliant i enriquint la gamma de serveis en un continu en el qual va perdent nitidesa la diferenciació entre serveis, àmbits i modalitats com les esmentades.

Ens referiríem en quart lloc a iniciatives d'integració de serveis socials i sanitaris en els domicilis i la comunitat en diferents situacions i transicions del cicle vital. Hi ha situacions de com-

plexitat en què la intervenció social i la intervenció sanitària adreçades a una persona estan notablement imbricades i barrejades, amb el concurs de diversos agents i instàncies de cada sistema. En aquest context, per exemple, els algoritmes i sistemes intel·ligents d'alerta automàtica primerenca, en un marc d'interoperabilitat de la informació entre els dos sistemes i d'història social i de salut compartida, resulten determinants per a un itinerari eficient i de qualitat de les persones.

En cinquè lloc, s'observa la tendència vers un continu entre serveis socials domiciliaris i no domiciliaris, en un context d'un continu cap a una major diversitat d'alternatives habitacionals. En la mesura que es va trencant la dicotomia entre l'habitatge familiar autosuficient i tancat en propietat per a tota la vida (amb independència de les successives dimensions i configuracions de la unitat de convivència) i el centre residencial per a un col·lectiu nombrós i homogeni (en edat, capacitat o altres característiques o situacions) i es va obrint un ventall molt més ampli de diverses i flexibles solucions habitacionals, es va possibilitant també una altra forma d'adaptació i diàleg entre aquestes solucions habitacionals i els serveis socials, molt més intel·ligents i proactius en un context de domicilis, veïnats, barris i ciutats intel·ligents, accessibles i amigables.

Finalment, parlem de sinèrgies entre

“En situacions de complexitat, els algoritmes i sistemes intel·ligents d'alerta automàtica primerenca resulten determinants per a un itinerari eficient i de qualitat de les persones.”

l'atenció comunitària i l'acció comunitària. Entenent per atenció comunitària (*community care*) la prestació de serveis socials en l'entorn habitual de preferència de la persona, en sinèrgia amb els suports, recursos i actius naturals que la persona té a disposició en la seva vida quotidiana. I entenent per acció comunitària (*community development*) la intervenció de dinamització d'una població present en un territori per tal d'impulsar l'ajuda mútua, l'autoorganització i la participació en la presa de decisions sobre assumptes que els concerneixen.

“Diferents eines digitals de processament ràpid de grans quantitats de dades ajuden a apropar l'atenció individualitzada de casos, i l'acció preventiva i poblacional.”

Diferents aplicacions, plataformes i, en general, eines digitals de processament ràpid de grans quantitats de dades ajuden a apropar l'atenció individualitzada de casos (aigües avall) i l'acció preventiva i poblacional (aigües amunt), relligant la protecció i promoció de l'autonomia i les relacions en la comunitat i el territori.

Conclusió

Aquestes experiències prometedores ens mostren que es pot avançar simultània i sinèrgicament en personalització de la intervenció, eficiència econòmica, integració organitzativa, dinàmica col·laborativa, impacte preventiu, legitimació social, qualitat ètica, governança democràtica i universalització política en els nostres serveis socials.

Certament, la intel·ligència de grans quantitats de dades (i, en general, la societat digital del coneixement) representa un desafiament imponent per als nostres serveis socials. Pot ser o bé el cop de gràcia que acabi per enviar els serveis socials a l'abocador de la història, contribuint a fragmentar-los i recombinar-los amb altres activitats fins a no deixar rastre d'ells. O bé una poderosa palanca de transformació cap als serveis socials que molts hem somiat, un revulsiu per alinear esforços desfortaleses com la capacitat investigadora de l'acadèmia, la força mobilitzadora dels col·legis professionals i les societats científiques, la capacitat de gestió de les entitats solidàries, l'autoritat pública de les Administracions i l'impuls innovador de les polítiques per a aquests nous ser-

veis socials que aquest minut reclama i possibilita (Mazzucato, 2019).

Tant la intel·ligència de grans quantitats de dades com els serveis socials són dispositius, són mitjans, són instruments que poden ser configurats i utilitzats per humanitzar o deshumanitzar, per fer una societat més o menys fraterna. La nostra respon-

sabilitat professional i política és estar a l'alçada del repte que representa la trobada d'aquests dos mons, l'aplicació intel·ligent i justa del big data en els serveis socials.

“La intel·ligència de grans quantitats de dades pot ser el cop de gràcia que acabi per enviar els serveis socials a l'abocador de la història, o una poderosa palanca de transformació cap als serveis socials que molts hem somiat.”

Referències

- AGILE AGEING (2019): *Neighbourhoods or the future*. London.
- BUNGE, Mario (1999): *Las ciencias sociales en discusión. Una perspectiva filosófica*. Buenos Aires, Sudamericana.
- CARDONA, Josefa y otras (2017): “La comprensión de la situación problema en la práctica del trabajo social de casos. Resultados de una investigación” en *Cuadernos de Trabajo Social*, volumen 30, número 1, páginas 149-162.
- FANTOVA, Fernando (2019): “Los agentes en la transformación de los servicios sociales” en *Cuadernos de Trabajo Social*, 32(2), 431-434.
- MAZZUCATO, Mariana (2019): *Governing missions in the European Union*. Brussels.
- MINTZBERG, Henry (1991): *La estructuración de las organizaciones*. Barcelona, Ariel.
- MISURACA, Gianluca 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.
- OECD (2015): *Integrating social services for vulnerable groups: bridging sectors for better service delivery*. Paris.
- PIKETTY, Thomas (2013): *Le capital au XXI^e siècle*. Paris, Éditions du Seuil.
- POWELL, David (2017): *Social care as a local economic solution for the West Midlands*. London, New Economics Foundation.
- RAMIÓ, Carles y SALVADOR, Miquel (2019): *Gobernanza social e inteligente*. Barcelona, Ayuntamiento de Barcelona.
- WAGENSBERG, Jorge (2002). *Si la naturaleza es la respuesta, ¿cuál era la pregunta? y otros quinientos pensamientos sobre la incertidumbre*. Barcelona, Tusquets.
- WHO (2016): *Integrated care models: an overview*. Copenhagen.