

Artículos seleccionados

El abordaje de la intervención profesional del Trabajo Social en contexto de virtualización: una aproximación bibliográfica.

**Encina Tatiana^a, Altaleff Ligia^b,
González Cejas María Carolina^c y Megias Micaela^d**

Fecha de recepción: 31 de mayo de 2021
Fecha de aceptación: 11 de junio de 2021
Correspondencia a: Encina Tatiana
Correo electrónico: tatiencina@gmail.com

- a. Estudiante de Trabajo Social. Universidad de Buenos Aires.
- b. Estudiante de Trabajo Social. Universidad de Buenos Aires. Becaria UBACYT en el Instituto de Investigaciones Gino Germani.
- c. Estudiante de Trabajo Social. Universidad de Buenos Aires.
- d. Estudiante de Trabajo Social. Universidad de Buenos Aires.

Resumen:

El presente artículo forma parte del trabajo realizado en el marco del Programa de Investigación en Grado de la carrera de Trabajo Social de la Universidad de Buenos Aires, cuyo tema es la "Intervención social del Trabajo social en la virtualidad". El trabajo consiste en una revisión bibliográfica que recupera nuestras reflexiones sobre las transformaciones en la vida cotidiana vinculadas al acceso a las Tecnologías de la Información y la Comunicación, en el contexto de la pandemia por COVID-19. Para su abordaje nos apoyamos en la noción nodal de espacio público virtual como medio para la realidad social con sus nuevas formas de expresión y la necesidad de abordarlas desde una perspectiva de Derechos Humanos. A partir de dicha articulación intentaremos dar cuenta de la necesidad de repensar el espacio de intervención profesional en clave del pleno ejercicio de la ciudadanía digital, atendiendo a la emergencia de desigualdades como la brecha digital y la necesidad de políticas activas de alfabetización digital, ambas potenciadas por la situación de aislamiento transitada en el año 2020.

Palabras clave: Trabajo social - Virtualidad - Derechos humanos.

Summary

The present article is part of the work made for the "Programa de Investigación en Grado" of the bachelors degree in Social Work of the University of Buenos Aires, of which the theme is "Social Work intervention in virtual environments". This writing consists of a bibliographical analysis which recovers our own reflections regarding the transformations on everyday life related to access to Information and Communication Technologies, in the context of the COVID-19 pandemic. For the analysis we stand on the notion of virtual public space as a media for social reality and the new ways of expression and the need to apprehend them from a Human Rights perspective. From this articulation we will try to explicit the need to rethink the field of professional intervention, including the exercise of digital citizenship, taking into account the emergence of inequalities such as the digital divide and the need for active digital literacy policies, both of which are enhanced. due to the isolation situation experienced in 2020.

Key words: Social Work - virtuality - Human Rights.

Introducción

El presente artículo busca dar cuenta del trabajo, las reflexiones y el análisis realizado en el marco del Programa de Investigación en Grado (en adelante, PIG) cuya temática es: “Intervención social del Trabajo social en la virtualidad”. Durante el año 2020, realizamos un exhaustivo análisis bibliográfico sobre lo virtual y los fundamentos de las plataformas como espacio de condensación de la experiencia digital, focalizado en los procesos de subjetivación y la intervención social.

Con el objetivo de recuperar parte de lo recorrido hasta el momento, el presente trabajo tiene como punto de inicio las nuevas condiciones generadas durante la pandemia mundial por el COVID-19, y es, enmarcado en este contexto, que situamos la constitución del problema social vinculado al acceso a las tecnologías y su inequitativa distribución, la brecha digital. Luego, exponemos una perspectiva de abordaje del espacio público “virtual” mediante la conceptualización de la ciudadanía digital, definiciones que atraviesan de manera transversal todo el análisis. Por último, se presenta el marco normativo que propone el efectivo ejercicio de los derechos humanos íntimamente ligados al acceso a la red, paradigma que sostiene la conceptualización del problema social aquí presentado.

El Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio (en adelante, ASPO), estimuló nuevos interrogantes que aportaron profundidad al debate sobre la dialéctica entre lo material y lo virtual, y su forma de incidir en nuestra disciplina, en un contexto de mayor virtualización de la intervención. Sin saberlo, las preguntas y problemas planteados en una incipiente investigación fueron atravesados por las modificaciones abruptas de las condiciones de vida en todos sus ámbitos. En los últimos tiempos, reforzado por la situación de ASPO, el acceso a la red tiene un tratamiento diferente por parte del Estado. A los fines del presente artículo nos enfocaremos en la normativa vigente de Argentina para dar cuenta de la situación problemática en la virtualidad y algunos indicadores comparativos sobre el acceso a la red en sus diferentes tipologías.

El ASPO y la consecuente migración hacia la virtualidad de prácticas y encuentros que antes eran principalmente analógicos y presenciales, trajo a la luz las problemáticas

existentes tanto en el acceso a la red como en el uso desigual que se hace de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (en adelante, TIC). Recientes acciones estatales dan cuenta de la intencionalidad de la actual gestión nacional de dar respuesta a la expresión más visible de estas desigualdades: la brecha digital. El diseño e implementación de políticas que abordan esta problemática parte de un marco normativo con perspectiva de Derechos Humanos, y es a partir de estas consideraciones que conceptualizamos al espacio virtual como una extensión del espacio público, en donde se expresa y ejerce la ciudadanía y es, por ende, un escenario que convoca al ejercicio profesional del Trabajo Social y que presenta sus propios desafíos provocados por el avance de las transformaciones tecnológicas de la vida social.

Punto de partida

La temática de la conectividad y la aplicación de las nuevas tecnologías de la información desde la órbita estatal considera imprescindible el acceso y la calidad de internet para poder garantizar y proteger el derecho humano a la comunicación de las TIC. El acceso, entendido de manera integral, no se reduce a aspectos de infraestructura y posibilidad efectiva de conectarse a internet, sino, como desarrollaremos más adelante, involucra la necesidad de abordar las condiciones en las que se da el uso efectivo de internet.

A partir del Decreto de Necesidad y Urgencia (DNU) N° 690¹ publicado en agosto de 2020 en el marco del estado de emergencia se determina en su artículo 1° a internet como servicio público, estableciendo la Prestación Básica Universal y Obligatoria (PBU) para los servicios TIC en “condiciones de igualdad”. Se resalta que es a partir de esta reglamentación estatal donde se recupera, por un lado, la autoridad de aplicación y regulación sobre las prestadoras de telecomunicaciones y por el otro, en la sustitución manifiesta en su artículo 2°, que hace referencia a la función social para promover la inclusión social desde el control sobre las tarifas y la exigencia en la calidad de los mismos.

Podemos ver la antesala de este debate en la Ley 27.078 “Argentina Digital”² promulgada en diciembre del 2014 donde se determina que el acceso a los servicios de información y comunicación consideran las condiciones

1. Recuperado en <https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/233932/20200822>

2. Recuperado en <https://www.senado.gob.ar/upload/15134.pdf>

sociales y geográficas vinculadas a la calidad del servicio. Para ello, se aumentó el financiamiento del sector científico-tecnológico en calidad de interés público y nacional para el desarrollo de las Tecnologías de la Información, las Comunicaciones y las Telecomunicaciones.

Para el año 2017 ya podemos encontrar relevamientos que dan cuenta del interés en conocer el estado de la conectividad y las dinámicas de consumo cultural digital en el país: "De acuerdo con los datos de la encuesta, el 80% de los argentinos usa internet y el 63,5% tiene conexión en su casa. Además, casi la mitad de quienes no usan internet son adultos mayores de 65 años y el motivo principal por el cual no lo hacen es porque aún no aprendieron a usarlo." (Ministerio de Cultura de la Nación, 2017).

Por otro lado, la Cámara Argentina de Internet sobre el Estado de Internet en la Argentina y la Región (CABASE) realizó un informe durante la pandemia vinculada a la Evolución del Tráfico de Internet a Nivel Nacional, registrando un aumento del 65% sobre el uso de internet en comparativa con abril del 2019 (CABASE, 2020). Aunque es notorio que aumentó la necesidad de conectarse como producto de la concentración de todas las actividades productivas en un solo espacio, los impactos incidieron de forma súbita y desigual. En ese sentido, podemos observar que el Ente Nacional de Comunicaciones (ENACOM) construye sus datos sobre la base de los operadores de "conectividad fija" que prestan el servicio a nivel nacional. Confeccionó un resumen de este registro del año pasado de 9,36 millones de usuarios en contrapartida con 8,65 millones del 2019. A partir de este dato que brindan las empresas prestadoras del servicio, se pudo calcular el porcentaje de los hogares que tienen acceso a conectividad fija sobre la base de encuestas elaboradas por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INDEC). Dicho ente informó que durante el ASPO se registraron un total de 7.5 millones de accesos a internet fijos, "significando un aumento de 1,0% en comparativa al tercer trimestre de 2019" (INDEC, 2020).

La situación producida por el ASPO instaló interrogantes urgentes sobre los diversos sentidos, prácticas y realidades que hacen a la relación que tenemos con las tecnologías y las problemáticas vinculadas a su accesibilidad. La misma se encuentra expresada en la noción de brecha digital no reduciéndose a diferencias en el uso y acceso de las TIC, sino que se configura en un entramado de vulneraciones. En esta época dicha inaccesibi-

lidad significa quedar al margen de lo que circula en la red, siendo parte del bienestar general de la sociedad, un ejemplo de ello es la barrera para conocer la divulgación y producción del conocimiento o bienes y servicios concretos dependientes del sistema de protección social. Así entendida la brecha digital es causa y también efecto desde una mirada holística y no atomizada de la problemática.

Un panorama conveniente es el que ofrece Castaño (2008) cuando afirma que, si bien la brecha digital puede parecer de carácter tecnológico, es más bien de tipo social. Esto se debe a que la brecha digital -entendida como la desigualdad en el acceso y uso de Internet entre las generaciones (Boonaert y Vettenburg (2011) citado en Elwick y otros, 2013)- se interrelaciona con otros factores que inciden en la exclusión social (como los recursos económicos, la disponibilidad de tiempo, los conocimientos, las aptitudes y el bagaje cultural y lingüístico).

Los autores Van Deursen y Van Dijk (2014) proponen una conceptualización del "acceso" como multifacético e incluye cuatro aspectos distintos: la motivación de utilizar computadoras e Internet ("acceso motivacional"), el acceso físico ("acceso material"), las competencias digitales ("acceso de competencias") y las oportunidades de uso ("acceso de uso"). Comprenden los problemas de acceso desde un proceso que gradualmente parte del acceso físico al acceso de uso.

Siguiendo el modelo de ambos autores, la expresión "alfabetización digital" hace referencia a las competencias digitales que están relacionadas con los soportes; es decir, las competencias operativas (conocer las acciones necesarias para operar un soporte digital) y las competencias formales (saber cómo manejar las estructuras formales del soporte: navegación, búsqueda). Es por ello que se vuelve indispensable educar y capacitar a la ciudadanía, abarcando todas las edades y sectores sociales, para afrontar y apropiarse de los cambios que los avances tecnológicos proponen e incluso, imponen. Es decir que cuando hablamos de acceso a internet y al espacio digital, no estamos hablando solamente del acceso material (conectividad y acceso a dispositivos), sino que nos referimos a un concepto que engloba en sí las posibilidades reales y efectivas de un uso equitativo, consciente y en igualdad de condiciones de las TIC.

En el informe mundial que indaga sobre las condiciones de las sociedades del conocimiento, la UNESCO

(2005) establece que “todos tendremos que aprender a desenvolvernos con soltura en medio de la avalancha aplastante de informaciones, y también a desarrollar el espíritu crítico y las capacidades cognitivas suficientes para diferenciar la información ‘útil’ de la que no lo es” (p. 20). En ese sentido es que nos preguntamos ¿Tenemos todas/os el mismo derecho a expresarnos en la red, y de informarnos de manera verídica y fehaciente? Si no todas/os podemos expresarnos libremente en la red, si nuestras voces no tienen todas el mismo alcance, ¿no es eso una forma de censura? ¿No se está vulnerando entonces un derecho humano?

La pandemia del COVID-19 y el consecuente aislamiento y restricciones establecidas agudizaron el proceso de evaluar la importancia de construir y promover un acceso igualitario a internet para sostener y defender derechos humanos fundamentales.

Desde esta preocupación el campo de la tecnología supone un trabajo de interseccionalidad que invita a reflexionar sobre el vínculo de la intervención social desde el Trabajo Social. La problematización del escenario de intervención, sus definiciones y padecimientos aparejados con la disponibilidad de tecnologías, sus modalidades de uso y las diversas formas de comunicación e interacción en las plataformas digitales.

Entendemos que las condiciones en las que se lleva a cabo la intervención profesional tiene una nueva contextualización a partir de la existencia de medios digitales que exige no promover un mero cambio de terminologías de los sentidos clásicos de la práctica institucional o profesional a “virtuales”. En este sentido, entendemos que existe una vacancia con respecto a los conocimientos del espacio virtual, necesitándose una resignificación del corpus profesional y los ambientes de inserción institucional como estudiantes y futuras trabajadoras. Creemos que hay que abrir camino a problematizar e investigar sobre los modos de ejercicio de la ciudadanía en la actualidad, a fin de fortalecer la perspectiva de derechos que define el posicionamiento ético-político de la profesión.

Necesitamos una construcción aún más vertiginosa y actualizada sobre los modos de intervenir en lo social desde lo virtual ya que tener otros modos de sociabilidad vinculado a la tecnología no sólo alude a su desplazamiento al espacio online, sino también al hecho de que las estructuras codificadas alteran profundamente la naturaleza de las conexiones, creaciones e interacciones

humanas (Van Dijck, 2016:42). Desde dicho enfoque, el ciberespacio aparece como escenario donde son posibles otras formas de existencia, de prácticas, estrategias y de capacidades de agencia; y también un espacio donde se traduce la desigualdad, exclusión, discriminación entre otras problemáticas de la cuestión social con sus nuevas o reversionadas manifestaciones que excedieron el campo de intervención social con inscripción territorial.

El enfoque material de la virtualidad obliga a trabajar sobre las nociones que establecen que dicha virtualidad constituye una entidad; es decir, que conforma una realidad social. Esto resulta imprescindible ya que al no tener acceso o tener problemas de conectividad existe una concreta vulneración de derechos vinculados al acceso a la información, a la libertad de expresión y las formas de comunicación y sociabilidad mediadas por tecnologías.

Derechos Humanos y acceso a Internet

En un plano distinto al aporte conceptual, es menester continuar abonando a la perspectiva de Derechos Humanos desde el ejercicio ético-profesional. Si entendemos a la red como un espacio fundamental de construcción y ampliación de ciudadanía, un acceso desigual a internet y a las TIC implica inequidades en la construcción de la misma.

En busca de un acceso universal a internet y a un pleno ejercicio de la libertad de expresión, la alfabetización mediática e informacional busca proveer a las personas de las competencias necesarias para gozar de este derecho humano de forma efectiva, autónoma y segura. La libertad de pensamiento y expresión, como se ratifica en el Pacto de San José de Costa Rica (Organización de los Estados Americanos, 1969), incluye la libertad tanto de buscar, como recibir y difundir información, derechos que no pueden ejercerse plenamente si el acceso a internet no es universal.

En un ejercicio de vigilancia epistemológica la autora Susana Morales (2019) se pregunta: “¿Podemos seguir pensando de la manera en que pensábamos, -en algunos casos de forma bastante ingenua- respecto de que el uso de las TIC representa una puerta que nos conduce a la apropiación y al empoderamiento, existiendo tales condicionamientos a nuestras prácticas? (p. 40). La autora aporta el concepto de apropiación tecnológica: un do-

ble proceso que incluye, por un lado, sujetos apropiándose de las tecnologías a partir del acceso, aprendizaje, integración y transformación que conlleva y, por otro, "productores y propietarios" de las tecnologías se apropian de nuestros datos y del excedente generado a partir de la circulación económica-financiera que se deriva de los intercambios virtuales (Morales, 2019:37). Sin embargo, advierte sobre el sostenimiento del discurso de la apropiación vinculada con los usos ya que es probable que se oculte la disputa mundial por la obtención de datos personales de los/as usuarios/as. En este sentido señala que es insuficiente alentar el acceso y uso intensivo de las tecnologías ya que "si creemos que el acceso a las tecnologías es un derecho, (...) y por ello hemos trabajado en el diseño de políticas públicas que reduzcan la brecha digital, también debemos considerar que es un derecho conocer de qué está hecha la tecnología, cómo funciona, para qué sirve, a quién le sirve, cuáles son sus consecuencias para cada uno y para la sociedad" (Morales, 2019:40)

Es cierto que gracias a internet el colectivo usuario puede tener un rol desde la creación y autorías de contenido; internet se constituye como un modelo de inteligencia colectiva de reconocimiento y enriquecimiento mutuo en donde cualquiera podría aportar algo sin distinción de jerarquías. Sin embargo, es un ideal que se ve obstaculizado por factores como la falsa neutralidad de los algoritmos o la brecha digital. Si Internet fue pensada a partir del principio *end to end*, en el que el colectivo usuario se suma en "pie de igualdad" para funcionar tanto como emisores o receptores, la existencia de restricciones y desigualdad en su uso deberían ser aspectos que llamen nuestra atención³.

Por un lado, el acceso a Internet y al conocimiento para un uso crítico y seguro de las redes está lejos de ser universal, libre, abierto e incluyente. La brecha digital es un obstáculo para que individuos y grupos puedan acceder al capital intelectual disponible en Internet, hacer uso del mismo, difundirlo o copiarlo. A su vez, partiendo desde una base de desigualdad en el acceso y usos, existen dificultades y obstáculos para difundir el propio saber y aportar al conocimiento colectivo en red. Si a este factor se le suma la existencia de los algoritmos y el acotamiento de neutralidad que producen en la red y en

el acceso a la información, nos encontramos cada vez más lejos del ideal de ejercer con igualdad los derechos en este espacio.

También, considerando las maneras de buscar y obtener información, es preciso considerar el rol que juegan las empresas que diseñaron los algoritmos de los motores de búsqueda. Un algoritmo, entendido como una solución a un problema, es pensado y diseñado desde una postura que escapa a la neutralidad, tienen un objetivo claro y preciso. Basados en predicciones sobre nuestras preferencias, los motores de búsqueda nos devuelven la información que ellos consideran que queremos ver, que nos hará permanecer en el sitio, mientras continúan minando información a través de cada click que hacemos.

Esta manera de seleccionar, refinar y filtrar la información es definida como "burbujas de filtro", el mecanismo que utilizan los proveedores de servicios de conexión para, tal como lo expresa Guerrero Martínez, "limitar nuestra exposición a puntos de vista opuestos y reducir la variedad de información que un usuario puede ver" (2017:187). Frente a estos hechos coincidimos con Ariel Vercelli (2015) cuando concluye que "la regulación jurídica de internet por sí misma hoy se muestra insuficiente para atender a la defensa de los derechos humanos", siendo necesario que los Estados tomen medidas y acciones en pos de garantizar el ejercicio pleno de los derechos en la red.

Posicionarnos desde el paradigma de los Derechos Humanos es considerar el acceso para toda la población, y reconocer su estatuto de "sujetos de derechos". Para entender el acceso a las TIC, entre ellas el acceso a internet, como un derecho humano universal, podemos pensar en las características fundamentales de los mismos: integralidad e interdependencia: todos los derechos humanos son universales, indivisibles e interdependientes y están relacionados entre sí (Conferencia Mundial de Derechos Humanos. 1993. Declaración y Programa de Acción de Viena. Punto 5).

Su proclamación define que los Derechos Humanos son inherentes a los seres humanos como titulares de los mismos y ningún Estado, gobierno, autoridad o persona en general puede revocar su titularidad; son uni-

3. El debate también incluye a la determinación de los datos y una nueva modalidad capitalista que apuesta a reconfigurar el rol de los datos en la sociedad. Los mismos no son "neutrales ni objetivos ni pre analíticos, sino que están determinados por factores técnicos, económicos, éticos, temporales, espaciales y filosóficos; y que no existen de modo independiente de las ideas, instrumentos, prácticas, contextos y conocimientos que se usan para generarlos, procesarlos y analizarlos. (Kitchin, 2014).

versales porque corresponden a todas las personas en todo tiempo y lugar; son intransferibles, irrenunciables e inalienables; incondicionales y obligatorios; inviolables; imprescriptibles, acumulativos y progresivos; integrales, interdependientes, indivisibles, y complementarios.

Esta última característica es la que nos permite pensar en la importancia de la conectividad y el ejercicio de derechos en el ambiente digital como condición necesaria para un ejercicio pleno de la ciudadanía. La violación de uno pone el riesgo la realización de otros, y el potencial de la red como espacio de vulneración de derechos interpela al colectivo profesional a pensar el espacio digital como terreno, instrumento y actor de intervención que interfiere a la hora de pensar las estrategias, considerando las tecnologías como herramientas de planificación de política pública y de obtención de datos para el diseño de proyectos, planes y programas.

Como profesión “siempre en defensa, reivindicación y promoción del ejercicio efectivo de los derechos humanos y sociales” (Ley Nacional 27.072/12⁴), resulta imprescindible la presencia de la disciplina en los espacios digitales donde las personas habitan, transitan, comparten información y donde forman y ejercen su ciudadanía. La red se configura como un espacio de acceso a recursos y construcción de vínculos, se vuelve una dimensión fundamental de la cotidianeidad como espacio tanto de formación como de ejercicio de la ciudadanía.

Los cambios tecnológicos han dado lugar a lo que se suele denominar “Era digital” y “Sociedad de la Información”. Martín Sánchez (2007) elabora un conjunto de características que definen las nuevas formas de organización de esta sociedad, entre las cuales se destacan: “la mundialización que provoca la interdependencia cultural induciendo a los procesos de multiculturalidad y, por tanto, a la pérdida de identidad cultural; la deslocalización; y el aumento en la velocidad de la información, siendo esta última la que compromete la reducción del tiempo histórico”. La Sociedad de la Información traería un aumento cuantitativo del acceso a la información y de la información disponible. No obstante, dichas transformaciones no significa que la sociedad en su conjunto acceda a esa información, ni que lo haga de la misma manera. Es decir, un aumento en las formas de acceso a la información no implica que toda la sociedad acceda a esa información, ni que ese cambio se aplique a toda la sociedad de la misma manera.

La era digital está signada por los avances tecnológicos que aumentan y proveen herramientas para utilizar en ámbitos cada vez más diversificados. Estudiar, trabajar, entrenar, trasladarse; el uso de nuevas tecnologías ha modificado las formas de interactuar con otros sujetos, de acceder a servicios, a entretenimiento, ha modificado inclusive el mercado.

Los distintos capitales en juego, tales como el capital económico, social, cultural y simbólico, determinan los distintos niveles de apropiación en que los agentes se constituyen como tales y en relación al espacio social (Bourdieu, 1999). Desde esta óptica emergería el concepto de ciudadanía digital que refiere a la capacidad para participar en la sociedad online en igualdad de condiciones (Mitchelstein, s/f).

En su libro *Ciudadanía Digital*, Alejandro Natal, Mónica Benítez y Gladys Ortiza (2014) afirman que el uso de las nuevas tecnologías no sólo sirve para circular información, sino también para convocar a la ciudadanía al ejercicio de sus derechos y obligaciones. Tras la emergencia de la ciudadanía se emprenden múltiples prácticas políticas y sociales a través del uso de internet y distintas tecnologías de la información y la comunicación. Desde la legitimación de una demanda social, incidir en la agenda pública, exigir transparencia en procesos político-electorales, exigencia en la rendición de cuentas y construir acción colectiva en busca del bien común, se ha puesto especial atención en el fenómeno de los medios digitales (Natal, Benítez, Ortiz, 2014). En palabras de Onna Pacheco (2019), “es entonces un ciudadano digital aquel individuo que ejerce la totalidad o parte de sus derechos políticos o sociales a través de Internet, sea ciudadano o no de otra comunidad o Estado”.

El espacio de lo público en la ciudadanía digital y el lugar del trabajo social

La mirada hacia los procesos de ciudadanización forma parte del ejercicio ético profesional del Trabajo Social en tanto implica desasnar algunas de las múltiples y originarias expresiones de la cuestión social y las nuevas categorías que asume en nuestra contemporaneidad (Iammamoto, 2003:41). Entonces, parece menester recuperar el análisis sistémico sobre la ciudadanía como vínculo político entre la sociedad y el Estado abarcando las

4. Ley Federal del Trabajo Social, Capítulo II, Artículo 9º.

prácticas sociales y políticas dentro de la virtualidad. En ese sentido se debería pensar cómo se resignifica la política en el ciberespacio y cuáles son las delimitaciones entre lo que consideramos espacio público o privado. Desde una perspectiva anclada en las democracias realmente existentes, se pretende considerar aquellas condiciones que habilitan o inhabilitan la virtualidad con la premisa de democratizar el espacio público virtual. La tecnología y la práctica digital traen consigo sus propias potencialidades y limitaciones, que entendemos no están por fuera de nuestra labor como práctica concreta.

Es evidente que el uso de plataformas digitales como denominador común permitió, entre otras cuestiones, la capacidad de asociación y expansión de la opinión pública que se complejiza en el andamiaje político del sistema democrático. En este sentido, la politóloga Barbara Zeifer (2016) analiza cómo el auge del internet y la web han ampliado las fronteras del espacio público habilitando nuevos ámbitos de actividad política más allá de sus arenas tradicionales. Retoma así el concepto de espacio público de Habermas y lo lleva a la esfera virtual para cuestionarse cuáles son los conceptos que definen realmente al espacio público, desmarcándose del binarismo entre lo público y lo privado. Habermas lo define como "una estructura de comunicación intersubjetivamente compartida, constituida lingüísticamente" (Habermas, 2005 en Zeifer, 2016) en la cual necesariamente debe emerger la deliberación que se crea con las relaciones interpersonales y las participaciones expresadas. Zeifer resalta que la estructura del espacio público tiene como característica principal "cambiar la lógica comunicativa" que no es la misma en el espacio privado; en el espacio público funciona como una caja de resonancia en la cual las cuestiones individuales se generalizan y adquieren notoriedad.

En consecuencia, el análisis de la autora versa sobre el uso político que tiene la web en su conversión como espacio público, de deliberación pero también de construcción del lazo social y representativo con el Estado. Este espacio no cumple con la idea del libre acceso aunque existe una disminución en los obstáculos para ingresar al mismo e influenciar la opinión pública. En esa línea, el espacio público es caracterizado como relevante para las democracias contemporáneas en tanto que el ejercicio deliberativo otorga legitimidad al régimen por el cual la ciudadanía es parte de la conformación del vínculo representativo y constituye el ámbito en el cual la misma participa activamente y ejerciendo contrademocracia.

Entonces, sería correcto situar la intervención profesional considerando las condiciones que habilitan, dificultan o inhabilitan la virtualidad con la premisa de que este espacio tiene capacidades de democratizar el "espacio público virtual", como también de lo contrario. Por ello, resulta menester reflexionar sobre qué tipo de ciudadanía se está construyendo, cuales son los canales de participación e interacción, cuales son los sentidos sociales, políticos, culturales que se otorgan y se han extendido desde diferentes canales de comunicación, de espacios para la libertad de expresión, de accesibilidad y relativa facilidad de contactarse con diversas instituciones y personas.

Idealmente queremos una democracia plena, inclusiva y con fomento a la participación, lo que conlleva a tener una mirada crítica de nuestra forma de gobierno y por ende, de ahondar en cuáles son los límites de una democracia "realmente existente". Nancy Fraser (1993) es quien se aboca a cuestionar cuáles son los límites de una democracia posible. Para ello, repiensa el ámbito de la praxis ciudadana, el ámbito público, desde su sentido más amplio e incluyente. Entiende que es el espacio de preferencia para el ejercicio deliberativo, en donde se da la interacción democrática.

Se define que la práctica política es representada por medio del habla, de la capacidad de tener voz dentro del terreno de interacción discursiva donde se delibera con "otros" sobre la cosa pública. El mecanismo de control de las actividades del Estado mediante "el escrutinio de sus actividades" será puesto a debate a partir de la libertad de expresión, a fuerza de la opinión pública. Este espacio deliberativo no sólo se presenta como "abierto y accesible" sino con un fuerte sentido de consenso sobre el bien común en donde se dejaría en suspenso las diferencias de status.

No obstante, este ideal utópico presenta todo tipo de inconsistencias ya que estamos invisibilizando el mecanismo por excelencia -institucional- de racionalizar la dominación política. La autora refiere que tampoco "la cuestión del acceso abierto no se puede reducirse a la presencia o ausencia de exclusiones formales sin que quede un remanente, requiere que observemos también el proceso de interacción discursiva dentro de terrenos públicos formalmente inclusivos." (Fraser, 1993). Dicha advertencia la subrayamos para pensar otros espacios en los que cabe la participación virtual y que también se presenta habitualmente como abierta y accesible, develando así la confrontación de intereses y de esta forma

no enmascarar diversas y complementarias formas de condicionamiento.

Rol estatal en la garantía de la ciudadanía digital

En línea con estas reflexiones que explicitan el vínculo innegable entre tecnología y ciudadanía, entendemos el acceso a las TIC como derecho humano universal, tal como fue planteado en la Asamblea General de las Naciones Unidas (ONU) el 27 de junio de 2016. Los Derechos Humanos no se agotan en el espacio físico sino que se resignifican en la red, y por ello se vuelve necesario pensar en estrategias para promover y defender el goce pleno de los derechos en ella.

Haciendo hincapié en el rol de internet como espacio donde se promueve a la vez que se vulnera el derecho humano a la libertad de expresión, la Relatoría Especial para la Libertad de Expresión de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos estableció cinco principios rectores para garantizar el ejercicio pleno de estos derechos en el ámbito digital: 1. Acceso Universal. 2. No discriminación. 3. Pluralismo. 4. Privacidad. 5. Neutralidad de la red.

El Estado, como principal garante de los Derechos Humanos, es quien debe velar por estos principios y llevar adelante programas, medidas y proyectos que democratizan el uso de las redes. El acceso universal demanda de los Estados no sólo una política activa en infraestructura para que todas las personas en todos los territorios puedan acceder a internet, sino también garantizar la alfabetización digital.

En específico, el concepto de ciudadanía digital retomaría los siguientes elementos para garantizar su ejercicio: acceso digital, completa participación electrónica en la sociedad; comercio digital, compra y venta de productos a través de medios electrónicos; Comunicación digital, intercambio electrónico de información; alfabetización digital, proceso de enseñanza y aprendizaje acerca de la tecnología y su uso; etiqueta digital, estándares electrónicos de conducta o procedimiento; leyes digitales, responsabilidad electrónica ante hechos y acciones; responsabilidades y derechos digitales, libertad extendida a todos en el mundo digital; salud y bienestar digitales, bienestar físico y psicológico en el mundo tecnológico digital; y, por último, seguridad digital: precauciones electrónicas para garantizar la seguridad.

Habida cuenta de que en la actualidad las tecnologías influyen en las interacciones con los demás, en la manera en que nos comunicamos con el mundo, en cómo accedemos a las noticias y la información, la alfabetización digital, mediática e informacional aparece como una estrategia para abordar las tecnologías en su influencia en la ciudadanía, el desenvolvimiento en la sociedad y en el desarrollo comunitario y social.

El acceso diferencial y desigual tanto al recurso tecnológico físico (conexión y equipamiento) es la prueba más visible de que el acceso universal está lejos de ser una realidad. Las brechas en el uso son etarias, de géneros, territoriales y culturales.

Conclusiones

El desarrollo del presente trabajo constó de un ejercicio de revisión bibliográfica que permitió explorar las condiciones en las que se desarrolla la intervención profesional en un contexto de creciente virtualización. Desde el Trabajo Social podemos aportar un pensamiento crítico y reflexivo sobre los múltiples atravesamientos del devenir de la intervención en lo social y estatal en clave de derechos dentro del campo de lo virtual. Las recientes normativas de gobierno dan cuenta de la problemática de integración, en la cual una gran parte de la población no puede acceder a las TIC, no sólo desde el aspecto de la conectividad (acceso a internet y soportes) sino a la necesidad de mayor fomento de las habilidades y competencias para su utilización (alfabetización digital).

En esta línea, el DNU 690/20 ya mencionado presenta un solapamiento entre las categorías de bienes, derechos humanos y servicios públicos ya que conceptualiza como un servicio público esencial a la telefonía móvil y fija, Internet y la TV por cable. Asimismo clasifica a las TIC como un derecho humano a partir los instrumentos normativos precedentes a nivel internacional por su necesidad y carácter universal. Ambas jurisprudencias entienden a las TIC como un bien que tiene valor de cambio en el mercado debiendo tener intervención y regulación por parte del Estado. Esta conceptualización retoma una línea de debate que promueve interrogantes centrales para seguir pensando ¿Qué representa la comparativa de las categorías de servicios públicos-derechos humanos? ¿Cuál es el debate que puede desalentar el proceso de exclusión de forma más eficiente y duradera? ¿Cuál lo hace con mayor premura?

Podemos observar que las políticas sociales que determinan las intervenciones estatales parten de impedir las diferencias que devienen de la desigualdad en las condiciones materiales de existencia. Sin embargo, las regulaciones tienen un límite entre lo que se considera público desde el abordaje de lo virtual como extensión del espacio público (desde su estrecha vinculación con el ejercicio de la ciudadanía) y por otro, a que la prestación de dichos servicios son provistos por parte del sector privado y con sus propios intereses.

Por lo cual, es importante remarcar que las nuevas tecnologías de información y comunicación están cargadas de una determinada visión del mundo y del devenir de los procesos históricos que se resignifican continuamente explicitando que no son objetos neutrales o estáticos. Se considera a las TIC como un bien social y cultural en disputa en tanto ponen en juego la posibilidad de apropiación que tienen los distintos sectores sociales (Benítez Larghi; 2008, p. 6). En esta convergencia de distintos intereses y fuerzas políticas, económicas y sociales se inserta el ejercicio profesional, que dialoga con las determinaciones ético-profesionales del campo de los derechos humanos y de las políticas públicas que tiendan a restituirlos.

En este sentido son muchas las tensiones que enfrenta el Trabajo Social a partir de las intervenciones del colectivo profesional. Hoy al repensar la intervención en lo social como producción artificial que precisa de la "necesaria articulación entre la subjetividad y los procesos colectivos con un horizonte predeterminado, el de la problemática de la integración" (Carballeda, 2012) nos convoca a tomar nuevos espacios y escenarios de intervención que harán tensionar y dinamizar el corpus teórico, metodológico e instrumental para situar el conocimiento sobre las diversas manifestaciones de la cuestión social.

Asimismo y cada vez con mayor urgencia la apropiación de las TIC depende de la calidad de la elaboración de proyectos, planificación y monitoreo de políticas públicas. También la asistencia o implementación de políticas sociales se ve obstaculizada cuando los sujetos sociales acarrear serias dificultades para el pleno goce de sus derechos por carecer de acceso y uso de los recursos disponibles que brinda el Estado.

Desde esta arista, se sostiene que las condiciones planteadas por el ciberespacio generan nuevas prácticas, padecimientos y demandas que atraviesan las instituciones

y sus modalidades de trabajo. En virtud de los profundos cambios en la vida cotidiana de la sociedad y del espacio socio-ocupacional de todas las disciplinas, algunas reconfiguraciones producto de los cambios tecnológicos son inevitables al ser inherentes a formas emergentes de ciudadanía digital.

En este aspecto, la virtualización plantea y hace converger desafíos sobre diferentes formas de exclusión y modos de integración que se encuentren asociados a la posibilidad de participar de los asuntos públicos, políticos, de deliberación y expresión donde lo virtual se vuelve una extensión del espacio público. Es así que sería correcto situar la intervención profesional considerando las condiciones que habilitan, dificultan o inhabilitan la virtualidad siendo el espacio público virtual quien carga con la premisa de democratizar lo público, como también de tener un rol principal en las formas de exclusión. Desde estas consideraciones y por lo expuesto a lo largo del artículo, creemos que el acceso al espacio público virtual y la capacidad de apropiación podría ser una dimensión importante a la hora de analizar las estrategias de vida de los sujetos sociales y las diferentes formas de resolución frente a los problemas sociales que afectan a la población.

Identificamos que es menester en la profesión apropiarse del espacio digital como escenario de intervención, entendiendo que la virtualidad atraviesa de manera transversal todos los aspectos de la vida humana. Siendo un importante objetivo el de reconocer a Internet como espacio de construcción de sentido, armado de redes y ejercicio de ciudadanía y poder así aprovechar al máximo el potencial que ofrecen las TIC, como también atender específicamente a las problemáticas que se refractan digitalmente y no se escinden de la realidad cotidiana. Resulta indispensable, entonces, seguir problematizando las diferencias existentes en el acceso y uso de las tecnologías, ya que estas se traducen en desigualdades en la participación de la ciudadanía en la vida política, económica, social y cultural.

Nuestro futuro es con Internet y las plataformas digitales son espacios que convocan y llaman a la participación y por ello indagamos: ¿cómo se problematiza hoy el Trabajo Social este aspecto de la realidad de los sujetos de la intervención? ¿Cuán presentes se tienen a las TIC en el diseño de las estrategias de intervención, planes, programas y proyectos? ¿Cómo podemos aprovechar el potencial democratizador y promotor de Derechos Humanos de las tecnologías?

Desde este enfoque, es oportuno pensar desde la disciplina y la profesión el vínculo con la metamorfosis de la cuestión social en un campo concreto, la virtualidad. La expansión y enriquecimiento del corpus epistemológico con la ciudadanía digital y sus demandas y problemáticas asociadas, se manifiestan como un escenario de intervención social. Tenemos otras posibilidades dentro del campo de juego y acción, minado de mayor interacción, asociación y de potentes agencias por parte de la ciudadanía, el gobierno y sus instituciones dentro del marco democrático, resultando ser un eje transversal en el avance de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en miras de promover y proteger el pleno ejercicio de la ciudadanía.

Bibliografía

- Alvarado López, R. (2018). "Ciudad inteligente y sostenible: hacia un modelo de innovación inclusiva" CONACYT-INFOTEC, México.
- Benítez Larghi, S (2008). "Un piquete a la brecha digital. La apropiación de Internet por parte de las organizaciones de trabajadores desocupados". Buenos Aires, Argumentos. Revista de crítica social. Disponible en: http://bibliotecavirtual.clacso.org.ar/Argentina/iigg-uba/20120626041300/9_2.pdf
- Bourdieu, P. (1999) La miseria del mundo. Barcelona: Akal. "Efectos de lugar". (págs. 119-124).
- Castaño, C. (2008), "La primera y la segunda brecha digital", La segunda brecha digital, C. Castaño (coord.), Madrid, Cátedra.
- Carballeda, A. J. M. (2012). La intervención en lo social. Exclusión e integración en los nuevos escenarios sociales. Buenos Aires: Paidós
- Elwick, A. y Otros (2013), "Más allá de la brecha digital: los jóvenes y las TIC, CfBT Education Trust" . En línea: <https://www.educationdevelopmenttrust.com/~media/EDT/Reports/Research/2013/r-beyond-the-digitaldivide-perspective-2013.pdf>
- ENACOM (2020) Acceso a Internet Información de mercado, oferta, demanda y cobertura de los servicios de comunicaciones (Tercer Trimestre 2020), Argentina. Visto el 17/03/2020 en <https://datosabiertos.enacom.gob.ar/dashboards/20000/acceso-a-internet/>
- Guerrero Martínez, G (2017) ¿Cómo La "Colonización De Mercado" De Internet Volvió A Los Ciudadanos Solo En Consumidores? Comercialización del Espacio En Línea, en Análisis de una Juventud Conectada: Gobernanza de Internet. Youth Observatory Grupo Especial De Interés De Internet Society.
- Iamamoto, M (2003) El servicio social en la contemporaneidad. Trabajo y formación profesional. Cortez editora. Brasil
- INDEC (2020), Informe tercer trimestre 2020 - acceso a internet fijo y móvil. Visto el 18/03/2020 en Título: Accesos a internet. Tercer trimestre de 2020 (indec.gob.ar)
- INDEC (2020), Informe Preliminar Encuesta a Hogares Continuidad pedagógica en el marco del aislamiento por COVID-19 Julio 2020. Visto el 18/03/2020 en https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/informe_preliminar_encuesta_a_hogares.pdf
- Kitchin, R. (2014) The Data Revolution. Big Data, Open Data, Data Infrastructures & their Consequences, Sage, Londres en "Territorios emergentes: vulnerabilidad urbana y espacio público digital. Ciudad autónoma de Buenos Aires (2016-2018)", Ministerio Público de la Defensa de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, República Argentina.
- Mitchelstein, E. (s.f.) Ciudadanía digital. Visto el 4/12/2020 en https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/eugenia_mitchelstein.pdf
- Natal, A., Benítez, M. y Ortiz, G. (coords.) (2014) "Ciudadanía digital", ISBN 978-607-711-202-0. México: Juan Pablos. Visto el 3/12/2020 en https://www.academia.edu/38262497/Natal_A_Ben%C3%ADtez_M_y_Ortiz_G_coords_2014_Ciudadan%C3%ADa_digital_ISBN_978-607-711-202-0_M%C3%A9xico_Juan_Pablos
- ONU (2016) Documento ONU sobre Promoción, protección y disfrute de los derechos humanos en Internet. En línea: A/HR/C/32/L.20 (ohchr.org)
- Pacheco, O (2019). El espacio digital de la ciudadanía, en ID Derecho Laboral. Visto el 6/12/2020 en <https://ipderecholaboral.wordpress.com/2019/02/18/el-espacio-digital-de-la-ciudadania/>
- Pérez, F (s.f.) Argentina Digital, un nuevo enfoque para las telecomunicaciones. Voces en el Fénix. Visto el 18/03/2020 en <https://www.vocesenelfenix.com/content/argentina-digital-un-nuevo-enfoque-para-las-telecomunicaciones>
- Sierra Caballero, F. (2012). Ciudadanía digital y sociedad de la información en la Unión Europea: Un análisis crítico. Andamios, 9(19), 259-282. Visto el 5/12/2020 en http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-00632012000200012&lng=es&tln=es

- Sánchez M., López Meneses, E.(2007). "La Sociedad De La Información Y La Formación Del Profesorado, Actividades Y Aprendizaje Colaborativo" .
- UNESCO (2005) Hacia las sociedades del conocimiento. Publicaciones Unesco. París.
- Van Deursen, A. y J. Van Dijk (2014), "Habilidades Digitales: Desbloquear La Sociedad De La Información, Basingstoke, Palgrave Macmillan".
- Vercelli, A. (2015) Repensando las regulaciones de internet. Análisis de las tensiones políticas entre no-regular y re-regular la red-de-redes.
- Zeifer, B. (2016) Deliberación, representación y participación ciudadana en el espacio público virtual. Estudios sociales.
- Fuentes documentales**
- Boletín oficial. (21/08/2020) Decreto de Necesidad y Urgencia nro. 690/2020. Argentina Digital. <https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/233932/20200822>
- Cámara argentina de internet sobre el estado de internet en argentina y la región (cabase internet index) (2020) <https://www.cabase.org.ar/wp-content/uploads/2020/07/CABASE-Internet-Index-1er-Semestre-2020.pdf>
- Congreso de la Nación. Proyecto de Ley "Internet como Derecho Humano". (s/f) <https://www.hcdn.gob.ar/proyectos/textoCompleto.jsp?exp=2217-D-2019&tipo=LEY>
- Comisión interamericana de derechos humanos. (actualizado a 24 de enero de 2020) Documentos básicos en materia de derechos humanos en el sistema interamericano. <http://www.oas.org/es/cidh/mandato/DocumentosBasicos-es.pdf>
- Conferencia mundial de derechos humanos (1993). Declaración y programa de acción de Viena. Viena: Naciones Unidas.
- Ente nacional de comunicaciones (2020) Indicadores de Mercado TIC y Audiovisual. <https://drive.google.com/file/d/1BBUUD-8wTbABz6WopS324rqe7tsPBIwIz/view>
- Instituto Nacional de Estadística y Censo (2018). Accesos a internet. Nota metodológica. https://www.indec.gob.ar/ftp/cuadros/economia/internet_aspectos_metodologicos_2018.pdf
- Ley 27072. Ley Federal del Trabajo Social (2014) <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/ley-27072-239854>
- Ministerio de Cultura de la Nación. (2017) Encuesta Nacional de Consumos Culturales <https://www.sinca.gob.ar/Encuestas.aspx>
- Ministerio de Educación de la Nación (2020) Informe preliminar Encuesta a Hogares. Continuidad pedagógica en el marco del aislamiento por COVID-19 https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/informe_preliminar_encuesta_a_hogares.pdf
- Organización de los Estados Americanos (1969). Convención Americana sobre Derechos Humanos suscrita en la Conferencia Especializada Interamericana sobre Derechos Humanos(B-32) https://www.oas.org/dil/esp/tratados_B-32_Convencion_Americana_sobre_Derechos_Humanos.pdf
- Redacción diario de Cuyo (17/07/2020) Argentina: 1 de cada 3 hogares todavía no tiene acceso a internet. Diario de Cuyo. Visto el 18/03/2020 en <https://www.diariodecuyo.com.ar/argentina/Argentina-1-de-cada-3-hogares-todavia-no-tiene-acceso-a-internet-20200717-0011.html>
- Senado de la Nación. Proyecto de Ley 27.078 "Argentina Digital" <https://www.senado.gob.ar/upload/15134.pdf>