

# Las minorías digitales para las ciencias de la información

## *Digital minorities for the information sciences*

Lic. Mirelys Puerta Díaz

**Resumen:** Se describen las principales características de las metodologías de investigación cualitativa y se justifica la selección de la Teoría Fundamentada como método para la conceptualización de las minorías digitales como una realidad social. Se determinan las relaciones conceptuales de la categoría central de la investigación –minorías digitales– con los fenómenos que determinan su estatus, –económicos, políticos, socioculturales e informacionales– en virtud de identificar aquellas propiedades –dimensiones, consecuencias, tipos y procesos– desde los cuales se establecen convergencias conceptuales. Se propone una definición de la categoría desde principios infoéticos que permitan imbricar los discursos de las minorías a los desafíos epistemológicos que enfrentan las Ciencias de la Información ante los escenarios informacionales convergentes.

**Palabras clave:** minorías digitales; teoría fundamentada; minorías; exclusión social; inclusión social.

**Abstract:** *It is described the main characteristics of qualitative research methodologies and is justified the selection of Grounded Theory as a method for conceptualizing digital minorities as a social reality. It is determined the Conceptual relationships by the central category of research –digital minorities– with the phenomena that determine their status –economic, political, sociocultural and informational– under to identify those properties –dimensions, consequences, types and processes– from which are established conceptual convergences. It is proposed a definition of the category of infoethics principles that allow to imbricate the discourses of minorities against epistemological challenges that face the Informational Sciences against the converging informational scenarios.*

**Keywords:** *digital minorities; grounded theory; minorities; social exclusion; social inclusion.*

## Introducción

La información, como recurso neurálgico de los procesos de desarrollo personal y social, amplía las posibilidades de enriquecimiento cultural, educacional, cognoscitivo y profesional en una sociedad donde las posibilidades de inclusión están condicionadas por el despliegue de las capacidades informacionales para seleccionar, jerarquizar, comprender y hacer un uso efectivo de la información, en sus distintos entornos.

En el siglo XXI, la información transformada en conocimiento ha llegado a ser un recurso de gran valor que abrirá cada vez más las puertas hacia el acceso al poder y los beneficios socio-económicos (Unesco, 2003), pero también deviene un factor que intensifica la desigualdad, partiendo de la existencia de múltiples escenarios de exclusión en que se sustenta la sociedad contemporánea.

**Lic. Mirelys Puerta Díaz:**

Licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información. Especialista principal de información del Grupo de Automatización de la Dirección de Información de la Universidad de la Habana.  
mirelys@dict.uh.cu  
mire\_blue18@yahoo.es

Las contradicciones existentes entre actores excluidos y sociedad se agudizan cada vez más, en tanto el acceso y uso a la información se convierte en el siglo XXI en un factor fundamental de los derechos a la participación ciudadana. Esta realidad requiere de nuevas interpretaciones, nuevas pautas y planteamientos teóricos que, desde métodos redimensionados, permitan enfrentar categorías conceptuales que emergen, a la par que se instaura una epistemología social para las Ciencias.

Específicamente, las Ciencias Sociales, requieren de abordajes holísticos, sinérgicos y transdisciplinarios que, como derroteros de los preceptos positivistas y (socio) cognitivistas, corroboren la necesaria (de) construcción intersubjetiva, reflexiva e interpretativa de los conocimientos emanados de la interacción resultante entre el sujeto-objeto-contexto. (Vega, 2010)

Para las Ciencias de la Información (CI), como área disciplinar compleja que se ocupa de estudiar las situaciones tradicionales y emergentes en el ámbito socio-informacional, el contexto se convierte en un centro de atención que sustenta la viabilidad de desarrollar propuestos teórico-conceptuales a la altura de esta nueva realidad informacional. En la Sociedad del Conocimiento son cada vez más recurrentes los estudios sobre los actores sociales, la acelerada generación de grupos minoritarios y el agravamiento de las situaciones de exclusión. Este fenómeno se redimensiona ante el Nuevo Entorno Tecnosocial (NET), que brinda la posibilidad de socializar las prácticas, costumbres e identidades, los derechos de ciudadanía, que en el ambiente físico se basan en la pseudo-experimentación y en la marginación desde posturas hegemónicas.

La noción de lo que un usuario representa para las CI no se construyó a partir de aspectos culturales, sociales o psicológicos, todo lo contrario, se formalizó conceptualmente bajo criterios provenientes de enfoques empíricos<sup>1</sup> y positivistas<sup>2</sup>.

Se considera una necesidad, por tanto, el acercamiento teórico-conceptual hacia las minorías digitales para determinar aquellas bases conceptuales en que las CI pudieran entenderla, buscando conceptualizar la categoría minorías digitales desde bases discursivas inherentes a las CI para entender los problemas a los cuales se enfrentan hoy múltiples escenarios metodológicos, técnicos o procedimentales. Lo cual constituye un reto ya que la noción de minorías no se encuentra explícita en sus investigaciones o teorías a lo largo de su devenir histórico.

La investigación aplica la triangulación teórica y metodológica, integrando distintos métodos de investigación y perspectivas teórico-disciplinarios para abordar una misma realidad social, en virtud de minimizar sesgos conceptuales que afecten la conceptualización del fenómeno: la Teoría Fundamentada como basamento metodológico que permite la construcción teórica de categorías conceptuales no identificadas, y para designar su unidad de significado.

La etno-metodología nos ofrece las bases conceptuales para la investigación de identidades socioculturales; el análisis crítico del discurso, permitió valorar las posturas en que se sustentan las principales categorías conceptuales y para la construcción de criterios más cercanos a las perspectivas de las CI sobre el objeto de estudio. Mediante el análisis de dominio se interpretaron las dinámicas individuo-comunidad-sociedad y atendieron los procesos de construcción

---

1. Corriente filosófica que tuvo su origen entre los siglos XVII y XVIII en Gran Bretaña y postula que la creación de conocimientos debe sustentarse en la experiencia y a las ciencias naturales como el tipo ideal de ciencia al basarse en hechos observables. (Linares, 2010)

2. El positivismo, como filosofía, hipertrofia el modelo de racionalidad científica conformado a lo largo de la modernidad, por lo que convierte a la ciencia en el único conocimiento posible, y a su método en el único válido, en el que las ciencias naturales son el referente modélico.

de conocimiento desde mediaciones infotecnológicas, la filosofía de la Información y el paradigma socio-técnico, ya que reconoce la sinergia sociedad y tecnología como escenario de intervención humana en el fenómeno informacional. Mediante el análisis documental de contenido se detectaron las fuentes relevantes al estudio, a fin de decidir las influencias disciplinares, conceptuales y autorales.

## Desarrollo

### La Teoría Fundamentada: metodología para la construcción de categorías conceptuales en las CI

En las Ciencias Sociales se advierte la necesidad de abordar los estudios sobre actores sociales<sup>3</sup>, “grupos humanos organizados para gestionar procesos vinculados a intereses que los afectan directamente” (Portilla, 2003), desde sus marcos contextuales. Ello, ineludiblemente, requiere usar Metodologías de Investigación Cualitativas (MIC) que permitan analizar las dinámicas que caracterizan las relaciones entre los actores sociales, sus contextos de emergencia, los fenómenos complejos que condicionan su cotidianidad, sus implicaciones de distinta naturaleza, incluyendo las informacionales, y los discursos que reflejan la diversidad de pensamientos y acciones enmarcados en los procesos de construcción social de conocimiento.

Para desarrollar estas teorías desde criterios alternativos a la objetividad extrema con que tradicionalmente se abordaban los fenómenos sociales, Barney Glaser y Anselm Strauss plantean en 1967 la Teoría Fundamentada (TF), la cual postula la creación del continuum verificación-creación como tarea esencial en la investigación de la Sociología actual. (Urrutia 2003)

La TF tiene como objeto de análisis clave al concepto, en tanto su objetivo es la construcción teórica misma. No está orientada hacia la obtención de una descripción exhaustiva de su objeto de estudio, sino a designar su unidad de significado; mediante cinco operaciones analíticas que engloban su intencionalidad: de los datos brutos a la categorización inicial; el desarrollo de las categorías iniciales, búsqueda sistemática de propiedades y registros de notas teóricas (analíticas e interpretativas); integración de categorías y sus propiedades; delimitación de la teoría y finalmente la escritura de la teoría (sustantiva o formal).

Por lo cual, estas constituirán la base teórica conceptual que dará paso a la definición de la categoría conceptual central, mediante una estrategia de triangulación teórica. La implementación de este método investigativo no sólo se guiará —para la recopilación y procesamiento analítico de la información— por los criterios de los autores que la originaron, sino se aplicará también el conjunto de métodos de investigación cualitativa enunciadas en el marco metodológico ya que se deben atender otros métodos y enfoques más cercanos a las CI para abordar esta nueva realidad social. Esta investigación se encuentra embebida de supuestos éticos, etnometodológicos y socio-técnicos que enfatizan el carácter complejo, multidimensional y heterogéneo que debe caracterizar el estudio de las minorías digitales, cuya construcción conceptual constituiría el derrotero del presente estudio.

---

3. Esta noción será mencionada bajo otras denominaciones a lo largo de la investigación en dependencia de las perspectivas teóricas o disciplinares que se traten; ya sea desde las CI —usuarios, dominios, info-ciudadanos, cibernautas u otras disciplinas, individuos, personas—.

## Construcción de la categoría conceptual minorías digitales

Se presentan en forma de nube de palabras, los términos relacionados a la categoría conceptual central minorías digitales, partiendo de la identificación de fenómenos multidimensionales.

**Figura 1. Términos asociados a la categoría conceptual minorías digitales.**



Se resalta la intención cromática en la categoría conceptual central y los términos relacionados a ella. La mezcla de colores asociada a la diversidad de fenómenos que caracterizan al objeto de estudio indica que no deben estudiarse como entes independientes, sino desde las confluencias e interacciones que se generarán en las principales formas de entendimiento sobre el tema.

Inicialmente, se presenta un fenómeno que caracteriza —como principio— lo que es una minoría digital: la exclusión social y sus variadas dimensiones. Desde un enfoque de dominios, como forma genérica de minorías, las minorías digitales han sido desatendidas por las CI en su discurrir teórico y metodológico, asumiendo ontológicamente un carácter excluyente desde/para sus discursos y prácticas más generalizadas.

Las mayorías, como categoría conceptual contraria a la central, se han identificado entre los fenómenos explícitamente asociados al objeto de estudio, ya que aportan una serie de formas extensivas y normativas de valores (homogéneas y simplistas) a las estructuras sociales, devenidas en acciones excluyentes que atentan contra la diversidad y la mixtura social. Esta problemática encuentra en la inclusión social una estrategia que potencia, específicamente en su dimensión informacional, los procesos de mediaciones que en comunidades virtuales, o bajo la filosofía de redes sociales, garantizan la construcción y socialización de identidades y derechos. En lo adelante, la estructura lógico conceptual planteada se fundamenta a modo de definiciones, características y principios para elaborar criterios más cercanos a las CI y estableciendo conexiones con la noción conceptual central.

### La exclusión social

La categoría conceptual central está relacionada con la exclusión social, ya que es el fenómeno o premisa que caracteriza el relativo aislamiento que afecta a las minorías. La exclusión social es una noción en continua construcción por las Ciencias Sociales, dado la variedad

de discursos que advierten sus características desde disímiles realidades, por ejemplo:

- Un proceso cultural que implica el establecimiento de una norma que prohíbe la inclusión de individuos y de grupos en una comunidad sociopolítica.” (Fleury, 1998)
- “Una serie de déficits que impiden a las personas constituirse como ciudadanos/as”. (Subirats & Gomá, 2003)
- “Los procesos y prácticas de las sociedades complejas que son factores de riesgo social compartidos por determinados colectivos sociales.” (Ziccardi, 2006)

El fenómeno de la exclusión social puede ser estudiado desde la multidimensionalidad, al imbricar escenarios económicos, políticos, socioculturales, personales e informacionales, los cuales, a su vez, tienen múltiples indicadores intrínsecos. Se proponen un conjunto de principios desde los cuales puede analizarse este fenómeno.

**Figura 2. Representación de los principios de la exclusión social y sus respectivos indicadores (Helsper, 2008). Adaptado para los fines de esta investigación.**



*“El fenómeno de la exclusión social puede ser estudiado desde la multidimensionalidad, al imbricar escenarios económicos, políticos, socioculturales, personales e informacionales, los cuales, a su vez, tienen múltiples indicadores intrínsecos.”*

Se puede afirmar que los principios esenciales del fenómeno son:

- Pobreza personal o colectiva: ausencia de condiciones básicas para garantizar la calidad de vida, lo cual condiciona la falta de posibilidades para la introducción y realización en el mercado y a los sistemas de producción; el acceso a la salud educación y demás.
- Aislamiento social: es un elemento generado por la reducción de los niveles de protección social y la poca o nula participación en la esfera pública.
- Privación política: Tiene como una de sus premisas la ausencia de los recursos políticos y cívicos como el derecho al voto, el no ser partícipes de grupos de defensa donde se podría tener una posición de poder y ejercer determinada influencia sobre otras personas en virtud de ciertos intereses que yacen fuera de la esfera de los intereses personales.

- **Discriminación cultural:** está determinada por las prácticas, conocimientos, conductas aprendidas de los modelos de familia y otras realidades sociales que impliquen pertenencia a determinados grupos mayoritarios. Restringe, por tanto, los derechos a la ciudadanía por criterios de etnia, raza, género, edad, creencias religiosas, descendencia, orientación sexual o normas morales y éticas divergentes a las aceptadas por una mayoría.
- **Desventajas físico-psicológicas:** El bienestar físico, psicológico y emocional es uno de los factores por los cuales se acentúa la discriminación. Uno de sus indicios es la discapacidad mental o física y sus consecuentes comportamientos que generan alienación.
- **Infoexclusión:** la intención de esta investigación es en detrimento del factor tecnológico, entenderla en un sentido más amplio como el conjunto de barreras existentes en las políticas, servicios y productos informacionales que son diseñados e implementados bajo visiones mayoritarias y a la vez excluyentes. A la infoexclusión le son propios escenarios tales como el acceso, las habilidades, las políticas y los recursos informacionales que convergen en la dinámica cotidiana. El corpus teórico-metodológico de las CI se caracteriza por la exclusión de visiones alternativas e inclusivas, lo cual impide la adopción de los discursos y las prácticas minoritarias, y por tanto, privan el derecho a una ciudadanía plena.

El fenómeno de la infoexclusión, también denominado como exclusión digital o exclusión informacional, brecha informacional o divisoria digital, ha sido motivo de numerosas discusiones en cuanto a su definición. Lo anterior es apreciable si se analizan los siguientes postulados:

- “Distancias relativas al acceso a productos, servicios y beneficios de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones entre diferentes segmentos de la población.” (Sorj, 2003)
- “Barreras de acceso intelectual a los contenidos y de competencias para la evaluación y uso de fuentes de información.” (Angulo, 2004)
- “Limitaciones en el acceso a las fuentes públicas.” (Alves, 2009)

Estas definiciones tratan la esencia de la infoexclusión, por un lado, como un problema de acceso al material tecnológico y a las competencias informacionales y, por otro, relacionado a los problemas de política pública. Pero el fenómeno no sólo abarca estas dimensiones, sino además cuestiones teóricas y metodológicas enraizadas en los postulados de las ciencias —específicamente las CI— y que se evidencian en preceptos categóricamente excluyentes.

El objetivo del siguiente gráfico es entender a la infoexclusión como un fenómeno resultante de la exclusión social y consecuentemente de la exclusión digital, y se complementa con el próximo apartado. A continuación se fundamentan cada una de estas dimensiones.

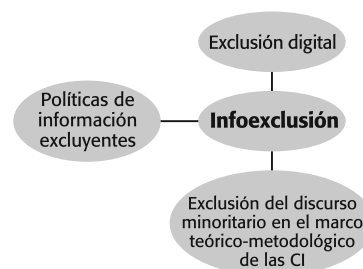
1. Políticas de información excluyentes: existen políticas nacionales de información que no garantizan el acceso y transferencia de la información hacia todas las personas. Su dimensión jurídica si bien aporta derechos y valores, su alcance no se extiende hacia aquellas minorías que no son consideradas como ciudadanos. Las políticas de información en materia de productos y servicios, generalmente, no son diseñadas ni implementadas desde la diversidad étnica, político-ideológica, cultural o de las características físico-psicológicas posibles, todo lo contrario, se formalizan desde los criterios mayoritarios y dominantes de la sociedad en particular.
2. La exclusión digital<sup>4</sup>: es un fenómeno info-tecnológico que acrecienta la exclusión de los actores sociales en la sociedad, en tanto limita el acceso material a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, así como las habilidades informacionales esenciales para su uso y adecuación a la cotidianidad de los mismos.

Se proponen los siguientes principios conceptuales para identificar la exclusión digital:

- **Oscuridad digital:** Implica la desconexión o el no acceso a las tecnologías que produce un vacío digital. Estas restricciones no se enmarcan solamente al no uso de las computadoras o de Internet, sino que implica también restricciones a los nuevos servicios y productos, como la televisión digital interactiva, los teléfonos móviles, los juegos o las novedades de la fotografía digital.
- **Analfabetismo digital:** Se refiere a la carencia de ciertas habilidades en la explotación de las TICs e influye negativamente en su usabilidad.
- **Tecnonegación:** Factor psicológico por el cual, a pesar de que existan facilidades económicas o intelectuales, se carece de interés o motivación y se mantiene una actitud negativa, de apatía y desinterés, hacia el uso de las TICs, lo cual puede ser transmitido hacia el resto de los miembros de la red social.
- **Desigualdad socioeconómica:** Los individuos, comunidades y países que presentan desventajas socioeconómicas están limitados al uso de aplicaciones más avanzadas, tales como redes sociales en Internet.
- **Desventaja cultural:** Elemento característico de la exclusión determinada por límites condicionados por elementos étnicos, generacionales, lingüísticos, entre otros que dificultan la adopción del acceso y uso de las TICs.

Otra dimensión de la infoexclusión la constituye la exclusión del discurso minoritario desde los escenarios teóricos metodológicos de las CI: en el surgimiento y desarrollo de los preceptos de esta disciplina se destaca la influencia de los enfoques epistemológicos —empíricos y cognitivistas— que abogan por los criterios mayoritarios en la construcción del conocimiento científico. Las realidades de los actores sociales excluidos no son consideradas en la creación de productos y servicios de información; la representación del conocimiento responde a intereses hegemónicos que soslayan la diversidad y mestizaje de

**Figura 3. Dimensiones de la info-exclusión.**



4. Conceptualmente se entiende como "la privación de las personas a tres instrumentos básicos, el computador, la línea telefónica y el proveedor de acceso." (Silveira, 2001)

los discursos minoritarios. El profesional de la información no está preparado para tratar los restos que le imponen la construcción y representación social del conocimiento desde el discurso minoritario.

Las CI pudieran considerar a la infoexclusión como un fenómeno que limita, primeramente, el acceso y uso de la información por parte de dominios de conocimientos tradicionalmente excluidos de la sociedad, pero debiera estudiar también su representación discursiva en los preceptos teóricos y metodológicos vigentes para verificar vestigios de exclusión. El conjunto de actores socialmente excluidos que buscan y demandan su inclusión en la sociedad son denominados minorías, las cuales se abordan a continuación.

### Minorías

La categoría conceptual central alude primeramente a los actores sociales excluidos que son enunciados como *minorías*. Esta noción es ampliamente tratada desde las Ciencias Políticas y las Ciencias Sociales, pero no se ha podido identificar durante la investigación una definición desde la perspectiva de las Ciencias de la Información.

Primeramente es necesario destacar que las minorías no existen solamente por factores cuantitativos o numéricos, sino que dependen también de condicionantes cualitativas.

Entre los abordajes al concepto destaca el realizado por Velasco (2000): "Cualquier grupo de personas que recibe un trato discriminatorio, diferente e injusto, respecto de los demás miembros de una sociedad (...) un grupo minoritario que se caracteriza no por su número, sino por su posición de subordinación social respecto a un grupo social mayoritario o dominante. (...) cuyo rasgo distintivo es la existencia de una identidad colectiva compartida o, dicho con otras palabras, una conciencia de pertenencia a una comunidad con características nacionales, lingüísticas, religiosas o étnicas diferentes a las del resto de la población".

Lucas (2004) entiende por minoría a un grupo cuyos miembros se caracterizan por dos rasgos esenciales:

- a) "uno objetivo, que permite la identificación de la diferencia (características étnicas, religiosas o lingüísticas diversas del resto de la población) y;
- b) otro subjetivo, habitualmente concretado en la voluntad de afirmar, salvaguardar y desarrollar precisamente esa diferencia su cultura, tradición, religión o lengua como elemento imprescindible de su propio desarrollo, del ejercicio de su autonomía."

El estudio de las minorías pudiera partir del entendimiento de los siguientes principios:

- La inferioridad numérica: Las minorías constituyen un grupo numéricamente menor al de la mayoría de la sociedad.
- La identidad compartida: Es el elemento que aúna aquellas características (lengua, etnia, valores, normas, cultura, ideología, apariencia física) en base a las cuales el resto de la sociedad las reconoce y distingue.
- La diferencia: Es el supuesto de visualización por parte de la sociedad que define las fronteras de lo establecido como normal en el marco cultural, económico, político, físico-psicológico, ideológico y moral.



- El aislamiento social: Determinado por el conjunto de factores económicos, políticos, sociales, culturales y físicos-psicológicos que implican la ausencia de derechos plenos y obligaciones para su participación en todos los ámbitos de la sociedad y también su insubordinación a los criterios de una mayoría dominante.
- La solidaridad: Sentimiento compartido por los miembros de una minoría social que determina la auto-cooperación como forma de pertenencia y supervivencia.

En virtud de la complejidad y el carácter multidimensional del fenómeno social “minorías”, y de la necesidad de acercarse a esta realidad a los intereses de las Ciencias de la Información, para esta investigación se entenderá por minoría, en definitiva, *al grupo de actores sociales que comparten concepciones, identidades y características distintivas, no identificadas como dominantes, que los excluyen de todas o de algunas de las estructuras económicas, políticas, sociales, culturales e informacionales, por las cuales pueden sufrir marginación o discriminación en derechos, obligaciones y servicios.*

Pertenecer a una minoría está determinado por la presencia de estas propiedades y la ausencia de las características inherentes a las mayorías, por lo cual resulta esencial estudiar sus cualidades y características. La verificación de la construcción conceptual “minorías digitales” requiere de esta comprobación antagónica para evitar confusiones, ya que las mayorías constituyen casos negativos, es decir, casos que lo contradicen.

### Mayorías

Las mayorías disfrutan de derechos de ciudadanía que no son accesibles, de forma general o parcial, a las minorías. El estatus de mayoría no solo es numérico, sino que estriba en las mayores posibilidades de desarrollar el sentido de propiedad y derecho, lo cual condiciona sus actitudes hacia otros subgrupos. (Staerklé, Sidanius & Green, 2005).

Las mayorías se erigen como el conglomerado humano que se basa en la superioridad identitaria para ejercer el dominio de su discurso en las leyes y normas de las estructuras sociales y que generan las más variadas formas de exclusión ciudadana a las minorías, no consideradas como semejantes.

Entre los subgrupos mayoritarios existe muy poco o ningún interés por fomentar la integración de las minorías al ejercicio pleno de la ciudadanía. La aparición de la noción de inclusión parte de las miradas de solución a los problemas asociados a la situación de exclusión que afecta a las minorías por la acción directa o indirecta de las mayorías.

La inclusión debería ser una perspectiva más cercana a las CI para mejorar la visión y el estudio tradicional de los usuarios o la gestión integral de los sistemas de información, encaminando las investigaciones hacia dominios de conocimientos que continúan siendo excluidos de los derechos informacionales.

### La inclusión social

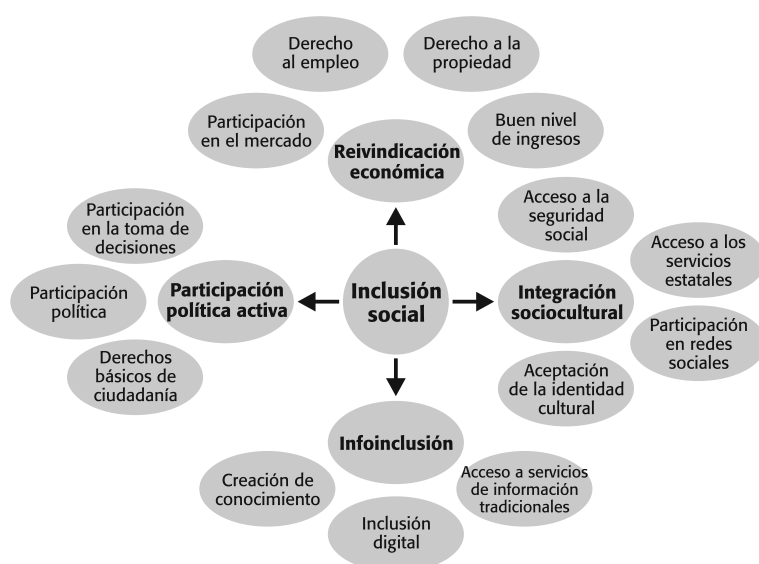
Las investigaciones sobre inclusión surgen de los sondeos realizados para identificar el nivel y las zonas donde existía mayor grado de

*“Las mayorías se erigen como el conglomerado humano que se basa en la superioridad identitaria para ejercer el dominio de su discurso en las leyes y normas de las estructuras sociales...”*

pobreza, cuyos resultados advirtieron la necesidad de trazar políticas e iniciativas encaminadas a revertir esta situación. Albuquerque (2005) considera a la inclusión social como la articulación efectiva de los sistemas sociales y los procesos relacionados con ellos, por lo cual se puede afirmar que presenta un carácter multidimensional.

La inclusión social implica también transformar la situación precaria de los actores sociales excluidos con respecto al acceso y uso de la información, como capital esencial para el desarrollo de la sociedad y los espacios personales y profesionales. Existen cuatro dimensiones esenciales para estudiar este fenómeno: la económica, la política-cívica, la sociocultural y la informacional, las que se encuentran articuladas en la siguiente figura junto a sus principios característicos:

**Figura 4. Articulación de los principios de la inclusión social y su carácter multidimensional.**



- **Reivindicación económica:** Constituye uno de los derechos de ciudadanía que implica tener facilidades para obtener buenos ingresos mediante la participación en el mercado de trabajo. Garantiza la obtención de recursos financieros necesarios para obtener el derecho a la propiedad. Es una dimensión que condiciona en menor o mayor medida (dependiendo del tipo de sociedad) la participación en el resto de las estructuras sociales.
- **Participación política-cívica:** Garantizada, primeramente, por el hecho de ser considerado como ciudadano a cualquier individuo en cualquier sociedad. Por ello viabiliza la participación en los procesos políticos (i. e. derecho al voto y reconocimiento de su identificación política en particular y derecho de expresión de criterios), y la participación en los derechos y deberes básicos relacionados con su bienestar (i. e. toma de decisiones).
- **Integración sociocultural:** Implica la aceptación de la integración e identidad cultural, el acceso a los servicios estatales y los procesos de seguridad social promovidos por el Estado. Garan-

tiza el acceso a la salud, la educación y a redes sociales territoriales de los actores sociales.

- **Infoinclusión:** Derecho de todo ciudadano a generar, acceder, compartir y procesar información y conocimiento. Es una dimensión altamente condicionada por el grado de participación en el resto de las estructuras sociales ya que mediante el acceso a la educación se posibilita además el acceso a las TIC y a las potencialidades económicas, políticas, sociales, culturales, y profesionales que estas tecnologías generan y desarrollan.

Se han desarrollado e implementado múltiples estrategias de inclusión pero no han sido suficientemente eficaces para alcanzar sus objetivos porque no basta con el diseño de programas o políticas; se requieren cambios más profundos para eliminar las históricas confrontaciones entre los actores sociales incluidos y excluidos.

La adopción de las TICs, específicamente Internet, en la cotidianidad de las minorías, viabiliza, fomenta y enriquece la construcción colectiva de conocimientos e identidades mediante las bondades que brindan sus plataformas para la ampliación y diversificación del sistema de relaciones entre los individuos.

Sus implicaciones en la dinámica de las minorías demandan que esta nueva situación informacional, social y tecnológica se fundamente a partir de la identificación de determinadas transformaciones cuyas propiedades caracterizan y conforman lo que se denomina como Nuevo Entorno Tecnosocial (NET).

### **Nuevo entorno tecnosocial, cultura convergente y sociedad red**

El NET resulta de la convergencia evolutiva de la sociedad y la tecnología, y es perceptible con la proliferación que han tenido los entornos Web colaborativos o de gestión social; cuya infraestructura tecnológica se compone de un conjunto de herramientas que promueven la creación, manipulación y/o publicación de contenidos y garantizan la autogestión informacional y la socialización entre los internautas. (Maldonado, 2009)

Según Fumero & Roca, (2007) estas transformaciones van a condicionar especialmente al individuo y la proyección de sí mismo, hacia dentro (identidad) y hacia fuera (relaciones sensoriales), definiendo una nueva frontera, más borrosa, en términos de la acción personal.

La digitalidad, al existir en una Red Universal Digital (RUD), descentraliza la acción del poder ejercido por las élites sociales en detrimento de las clases menos favorecidas; lo que viabilizaría la autonomía sociodigital de los individuos excluidos en la sociedad.

Estas ventajas inclusivas aumentan con la simbiosis de las relaciones análogo-digitales. En este espacio cada vez se hacen más invisibles las fronteras de lo real y lo virtual; lo cual permite capturar y representar todas las acciones de los individuos independientemente del entorno en que se ejecuten. Al aumentar las acciones de los infoc Ciudadanos en el NET, sus identidades se fusionan con sus representaciones virtuales de forma tal que se crean nuevas identidades capaces de ser representadas y proyectadas por ellos. (Fumero & Roca, 2007, González, 2010)

*“Se han desarrollado e implementado múltiples estrategias de inclusión pero no han sido suficientemente eficaces para alcanzar sus objetivos porque no basta con el diseño de programas o políticas...”*

Las transformaciones que justifican la presencia del NES condicionan la hibridación de lo real y lo virtual en un único entorno que posibilita la inclusión de todos los actores sociales. Sus representaciones sociales e identidades en este entorno viabilizan, fomentan y enriquecen la construcción colectiva de sus conocimientos, por lo cual se considera que constituye un ambiente que potencia sus derechos de ciudadanía.

Las bondades comunicacionales, culturales y la construcción colectiva de conocimientos que nos brinda el NET son cuestiones ampliamente estudiadas desde un nuevo enfoque paradigmático, al cual Jenkins denominó en 2006 como paradigma de la cultura convergente. Este paradigma advierte como subprocesos —o principios— a la convergencia mediática, la cultura participativa y la inteligencia colectiva. (Jenkins, 2008, citado por Elías, 2009)

Las minorías tendrían, por tanto, una participación proactiva en la construcción del conocimiento. Los blogs, los wikis, foros de discusión, los weblogs y sitios de redes sociales como Facebook, Twitter y MySpace constituyen algunas de las plataformas tecnológicas que potencian la cultura participativa que se gesta en Internet. (Jenkins, 2007)

Otro principio esencial de la cultura convergente es la facilidad para la generación de la *inteligencia colectiva*, definida como: “Una inteligencia universalmente distribuida, valorizada constantemente, coordinada en tiempo real, que conduce a una movilización efectiva de las competencias”; cuyo fundamento y objetivo es “el reconocimiento y el enriquecimiento mutuo de las personas.” (Lévy, 2004)

Posteriormente este autor plantea que se forma a partir de la cultura, aumenta con ella y se fortalece a través de la producción social, mediante la acción conjunta y el intercambio de conocimientos, la toma de decisiones y la elaboración de contenidos.

Estos principios permite afirmar que la existencia de este paradigma indudablemente apuesta por la existencia de la representación de realidades minoritarias, hasta este momento subvaloradas por una sociedad excluyente.

Las posibilidades inclusivas de estos entornos en todas sus dimensiones también pueden ser abordadas bajo la perspectiva teórica de la *Sociedad Red* (Castells, 2001), como otro de los enfoques convergentes de lo social, cultural y lo tecnológico. Es válido aclarar que las transformaciones características del NET desarrollan y potencian la existencia de un nuevo tipo de sociedad, pero que según Castells (2001) no cambia los comportamientos de sus usuarios, sino que son los comportamientos los que se apropian de Internet y, por tanto, se amplifican y se potencian en la interacción.

Este escenario es definido por Castells (2001) como “la sociedad cuya estructura social está construida en torno a redes de información a partir de la tecnología de información microelectrónica estructurada en Internet.”

Las minorías se desarrollan en esta sociedad, cada vez más, en torno a códigos culturales. La comunicación que se desarrolla al interior de estas se crea principalmente sobre la base de determinados valores, lenguajes, sistemas de símbolos, tradiciones, ideas y creencias compartidas por sus miembros, es decir, sobre su base cultural. (Martínez; Tamayo & Gutiérrez, 2008)

La instantaneidad informacional propia de este tipo de sociedad (socio-técnica) favorece por tanto la coalición de estos actores sociales, su organización y desarrollo en torno a valores compartidos; pero no advierte sobre el necesario proceder info-ético que debe mediar en todos los procesos e interacciones que se desarrollen en estos ambientes en función de respetar la existencia y ejercicio de los derechos de ciudadanía necesario para la inclusión de las minorías. Estas cuestiones son recogidas en los enfoques de la Filosofía de la Información, la cual es abordada a continuación.

## La Infoesfera: ambiente ecológico para la gestión informacional

La presente investigación adopta los preceptos de la Filosofía de la Información de Luciano Floridi, porque aboga por la presencia de un ambiente ético (Infoesfera) que involucra a todas las personas, sin distinción alguna, cuyo valor moral debe respetarse. Los principios que sustentan esta filosofía se basan en:

- la macroética de la Información,
- la gestión ecológica de la información y
- la sinergia informacional

La Infoesfera constituye “el ambiente socio-semántico en el cual cada vez más personas invierten su tiempo” (Floridi, 2006), un entorno que se encuentra integrado por entidades, objetos, operaciones, procesos y funciones ecológicas cuya esencia es la información, por lo cual estos entes —agentes y pacientes— devienen en objetos informacionales.

La presencia de las minorías en el NET, la Sociedad Red o la Infoesfera, significa atender a discursos de sociabilidad, experiencias compartidas y de intercambio simbólico de valores éticos y estéticos, imágenes, informaciones, conocimientos y hasta necesidades afectivas. (Martínez 2001) Estas representaciones pueden ser estudiadas desde los elementos que integran a la identidad digital de los individuos, los cuales lo denotan y permiten su identificación y diferenciación en el NET.

En la Infoesfera se crean nuevas oportunidades para el enriquecimiento cultural de las minorías, en detrimento de la exclusión análogo-digital que las afecta. La sociedad que evoluciona diariamente en este ambiente constituye un espacio sin fronteras donde los actores sociales, mayoritarios o minoritarios, puedan reunirse, interactuar, construir y socializar sus conocimientos y realidades. Estas características son las que dotan a las minorías, de seguridad y capacidad de alcanzar sus intereses en este nuevo entorno.

## Infoinclusión

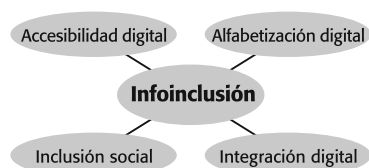
Se plantea la noción de infoinclusión como categoría genérica que engloba a la inclusión digital en sus múltiples dimensiones y se encuentra en el centro del análisis de las nociones anteriormente abordadas, porque es el estatus que se pretende alcanzar para la introducción plena de los individuos en la gestión de la Infoesfera.

*“En la Infoesfera se crean nuevas oportunidades para el enriquecimiento cultural de las minorías, en detrimento de la exclusión análogo-digital que las afecta.”*

El término de inclusión digital se relaciona, en muchas ocasiones, con una política local o nacional de inclusión social de los individuos desaventajados en la Sociedad actual. De sus aproximaciones conceptuales se destaca la más reciente: “Los programas sociales de inclusión digital son practicados como posibilidades de acceso a las tecnologías de la Información y comunicación, las cuales son importantes para que se promuevan los derechos políticos, civiles y sociales”. (Massensini, 2011)

Partiendo estos preceptos, se puede constatar la existencia de los siguientes principios de la categoría inclusión digital.

**Figura 5. Principios desde la Infoinclusión.**



A saber:

- **Accesibilidad digital:** Los individuos que están incluidos digitalmente presentan no solo facilidades económicas para acceder a las TICs sino también ventajas con respecto a la infraestructura tecnológica (calidad del ancho de banda y de la plataforma tecnológica), geográficas (ubicación) y sociales (ser miembro de redes sociales ricas en el uso de las TICs).
- **Alfabetización digital:** Las habilidades propias de un alfabetizado digital (habilidades básicas de lectura y comprensión de textos; habilidades informacionales y las habilidades operacionales, estructurales y estratégicas relacionadas con las TICs) condicionan que sean más propensos a ser considerados como incluidos digitales de la Sociedad de la Información.
- **Integración digital:** Este elemento implica la adopción de las TICs en la realidad diaria de las personas, haciéndose cada vez más difícil la separación entre la vida digital y la física.
- **Inclusión social:** Los incluidos digitales son más propensos a presentar beneficios educacionales, profesionales, económicos, sociales, políticos y culturales ya que tienen de la mano el acceso a las bondades de las aplicaciones, recursos, inteligencia colectiva disponibles mediante las TICs.

Se considera al fenómeno de la infoinclusión como estrategia informacional e inclusiva para las minorías en la infoesfera, la cual demanda la aplicación de acciones y políticas sociales tendentes a garantizar el acceso a los servicios y productos de información que ofrece las TIC, la formación y desarrollo de habilidades digitales que promuevan la integración de estas tecnologías en la cotidianidad social para garantizar los derechos plenos de ciudadanía.

Estas minorías se organizan teniendo como medio de disposición a comunidades virtuales, donde ven reflejados su ideal de convivencia en una sociedad permitiéndoles ejercer sus derechos, socializar sus conocimientos y construir sus identidades.

## Comunidades virtuales

Las comunidades virtuales o comunidades online son uno de los medios de disposición de las minorías digitales en el NET. Los estudios sobre estas comunidades existentes en la Sociedad Red apuntan primeramente a identificar lo entendido por comunidad. Al respecto existen criterios conceptuales: “Son participantes activos, autosostenidos; un núcleo de participantes regulares que comparten propósitos, cultu-

ras, historias, normas y valores, manteniendo la solidaridad, apoyo y reciprocidad con el fin de realizar crítica, como medio para solucionar conflictos, presentan una conciencia de grupo como una entidad distintiva de otros grupos”. (Herring, 2004, citado por Cox, 2008)

Las CI podría considerarlas como dominios de conocimiento que se unen en torno a factores comunes como el deseo natural de pertenecer a la comunidad, la etnia, religión, cultura, intereses y valores personales o colectivos. Su dinámica está mediada por la interacción constante entre los mismos, mediante los procesos de comunicación e intercambio de información regular. Estos dependen de una infraestructura tecnológica que amplía sus reales potencialidades para integrarse en el NET.

A modo de conclusión, hasta el momento se han presentado y fundamentado cada uno de los basamentos conceptuales identificados como realidades asociadas a la categoría conceptual central—minorías digitales— permitiendo verificar que el NET es un nicho para la inserción y proliferación discursos minoritarios.

El siguiente apartado resulta relevante para la investigación ya que mediante la observación e interacción directa con algunas minorías en la red se pudo constatar la existencia de los principios conceptuales identificados a lo largo de la investigación.

## Definición conceptual y principios de las minorías digitales

Para la verificación de los principios identificados y la validación de la identidad minoritaria en grupos específicos, se utilizaron la observación y entrevista informal (la guía de preguntas puede ser consultada en los Anexos) en la comunidad Anundis.com (por ser una red de encuentros y relaciones para personas con discapacidad) y la red social Facebook (específicamente en “emosgroups”, “grupo otakus”, “grupo darketos”, “les otakus”) que está integrada por una numerosa variedad de minorías. En estos sitios las minorías interactúan mediante video chat, fotos, videos y mensajes con el fin de establecer nuevas amistades y conocer a otras personas que pueden o no compartir su misma identidad.

Mediante la interacción con ambos sitios se pudo observar primeramente que para poder establecer una relación directa con cualquier individuo de la comunidad se debía pasar la etapa de registro al sitio; respondiendo a un cuestionario descriptivo con interrogantes propias de la identidad individual del internauta. Por ejemplo, para pertenecer a la comunidad Anundis se debe ser una persona discapacitada, ya que en virtud de las respuestas a las preguntas preestablecidas sobre la discapacidad específica es que al administrador del sitio reenvía si ha sido aceptada la solicitud de pertenecer al mismo. En caso de que las respuestas no fuesen acordes a las expectativas no se es considerado como igual y por tanto no se puede establecer relaciones directas con sus miembros.

Así se vislumbra el sentido de pertenencia de esta comunidad, verificando si las identidades personales se ajustan a las construidas por la comunidad. Además se pudo observar que existe una interacción regular entre la mayoría de sus miembros, lo cual convierte al sitio en un espacio esencial de su cotidianidad.

*“...los comentarios en las páginas personales por otros discapacitados, en los muros de los miembros y en los chat, fueron las barreras que presentan en cuanto a los conocimientos básicos para redactar textos coherentes, independientemente de las características inherentes que presentan estas interacciones en la Web, de abreviar palabras y las frecuentes faltas de ortografía.”*

En Anundis y Facebook se brinda apoyo de tipo emocional e informacional entre los miembros de comunidades minoritarias sobre temas relacionados con la realidad social de sus miembros o sus formas de pensar. Entre las formas más extendidas de mediaciones se encuentran los intercambios de fotos, videos, los blogposts y los mensajes personales.

Posterior al registro y primeras interacciones con los webs se constató que la aplicación que más usan los miembros de la comunidad son los chat, que permiten conversar e interactuar directamente. Mediante el chat es que se pueden establecer nuevas relaciones y lograr, luego de una conversación positiva, que se sea incluido como “amigo”, y a partir de entonces es que se comparten fotos, informaciones y datos personales. Para poder acceder a esta aplicación cada persona depende de la compatibilidad de su infraestructura tecnológica con los requerimientos técnicos de la plataforma, cuestión que representa una limitante para los miembros que carezcan de recursos económicos para adquirirlos.

Otro aspecto que se evidenció en los comentarios en las páginas personales por otros discapacitados, en los muros de los miembros y en los chat, fueron las barreras que presentan en cuanto a los conocimientos básicos para redactar textos coherentes, independientemente de las características inherentes que presentan estas interacciones en la Web, de abreviar palabras y las frecuentes faltas de ortografía.

Mediante la entrevista se pudo constatar que todos están sujetos a la discriminación y exclusión por una sociedad que no los considera como iguales; incluso consideran que dicha “sociedad es la que presenta discapacidad, pero en el aspecto mental”.

Sobre la exclusión digital, se hizo evidente la existencia de este fenómeno en la Web, ya que los discapacitados, en sentido general presentan serias dificultades para trabajar con las tecnologías y el software que viabiliza la socialización en la red. Esto es producto de las limitaciones físicas y la carencia de habilidades operativas, cognitivas y básicas que presentan para interactuar a plenitud con todas las herramientas disponibles en este entorno.

En el caso de las minorías verificadas en Facebook, también les afectan realidades como las expuestas, pues el acceso a la red social se realiza mayormente —sobre todo en el área de América Latina— mediante los centros de trabajo o estudio.

A pesar de que son excluidos —pues en Facebook también existen grupos que atentan contra la integración de estas minorías en la red social— ellos defienden su identidad y esta situación llega a permitir que la desarrollen aún más, como protesta o reafirmación de sus principios. La existencia de estas limitantes, no minimizan el hecho de que las minorías reconocen en Internet un espacio de autorrealización y proveedor de derechos sociales y políticos sesgados en el ambiente físico, donde son discriminados y donde todos los derechos como ciudadanos no son garantizados.

Los discursos minoritarios son reflejo de un conjunto de principios que permiten abordar de forma íntegra esta noción y que se presentan en la siguiente figura, como una revisión a las nociones abordadas con anterioridad y que son susceptibles de futuras discusiones e interpretaciones. Las premisas que se encuentran fuera de los límites de la misma constituyen las propiedades deseables, el deber ser.



**Figura 6. Principios de las minorías digitales.**

Por tanto, se entiende a las minorías digitales, como *dominios de conocimientos excluidos* —por la acción de criterios dominantes— en todas o algunas de las dimensiones económicas, políticas, sociales, culturales, e informacionales de la sociedad, lo cual limita su realización como infoc Ciudadanos en tanto derechos, obligaciones y servicio. Su estatus minoritario potencia en ellos un sentimiento de solidaridad que emerge como forma de pertenencia y supervivencia ante la carencia de derechos sociales e informacionales.

Las minorías digitales han sido desatendidas desde los escenarios teóricos y metodológicos de las CI, bajo enfoques empíricos y cognitivos que limitan su estudio y abordaje, como forma inclusiva, para una construcción social del conocimiento; por lo cual, esta ciencia precisa incluir en sus preceptos, los discursos minoritarios en los supuestos teóricos y procedimentales en disciplinas como la Arquitectura de la Información; los Estudios de Usuarios; las Metodologías de la Investigación Cualitativa y la Organización, Representación y Recuperación de la Información y el Conocimiento (ORRIC).

Estas son posibles áreas de redimensionamiento desde las CI, en tanto los discursos minoritarios, símbolos culturales, aficiones, estilos de vida, marcas identitarias y los principios que la definen, sean considerados para representar las realidades de las minorías en vistas a obtener productos y servicios informativos óptimos y adaptados a requerimientos informacionales específicos. Se pretende ampliar el alcance de líneas de investigación orientadas hacia la aplicación de la TF como método cualitativo medular para la construcción teórica en las CI. Incluir posturas alternativas para solucionar la falta de representatividad del conocimiento minoritario de los tradicionales sistemas de representación, que se basan en la cosmovisión del fenómeno informacional y que afectan las reales probabilidades de representación mixta e inclusiva en sus dimensiones estructurales, procedimentales, funcionales, comunicacionales y lingüísticas.

## Conclusiones

La construcción de la noción minorías digitales es un proceso complejo en tanto se advierte la variedad fenomenológica que la caracteriza. Los procesos de exclusión social como fenómeno de partida, son fomentados por acciones mayoritarias, los cuales se concretan como limitantes en las más diversas estructuras sociales —individuales, de dominio, comunales— y enfatizan las privaciones propias de las minorías para la obtención de una ciudadanía plena.

Para las CI el estudio de las entidades minoritarias deviene un fenómeno informacional clave desde las dimensiones de exclusión/inclusión sociales. Por un lado, es un fenómeno que limita, el acceso y uso de la información a los dominios de conocimientos excluidos de la sociedad y su representación discursiva en los preceptos teóricos y metodológicos de las CI; por su parte, las dimensiones inclusivas son vistas como estrategias para la inserción de los dominios minoritarios en la acciones de construcción social del conocimiento en la Infoesfera.

Los discursos minoritarios, símbolos culturales, aficiones, estilos de vida, marcas identitarias y los principios que la definen deben ser adoptados en los preceptos de las CI, en virtud de diseñar y generar productos y servicios informativos ecológicos, óptimos y adaptados a requerimientos informacionales específicos. Fomentar la sensibilidad interdisciplinaria hacia la elaboración de estrategias infoinclusivas que viabilicen el acceso abierto a la información y sus entornos, la democratización de los procesos informacionales y el aprovechamiento de los escenarios de construcción social del conocimiento, constituyen retos que debe enfrentar esta Ciencia. ■

Recibido: abril de 2013

Aceptado: junio de 2013

## Bibliografía

- Albuquerque, H. (2005). *Inclusão digital para a redução de desigualdades sociais: a apropriação e o uso das tecnologias da informação para a atuação cidadã*. Escuela de Ciencia da Informação, Universidad Federal Minas Gerais, Minas Gerais.
- Alves, V. (2009). *Open Archives: Via verde ou vis dourada?* Paper presented at the IX congreso ISKO-España: Nuevas perspectivas para la difusión y organización del conocimiento.
- Angulo, N. (2004). El problema de la información en la educación superior. *Revista Forinf@*, (26), 1-21.
- Castells, M. (2001). Internet y la Sociedad Red. Retrieved 8 de octubre, 2010, from <http://tecnologiaedu.us.es/revistaslibros/castells.htm>
- Cox, A. (2008). An exploration of concepts of community through a case study of UK university web production. *Journal of Information Science*, 34 (3), 327-345.
- Elías, C. (2009). La "cultura convergente" y la filosofía web 2.0 en la reformulación de la Comunicación científica en la era del ciberperiodismo. *ARBOR Ciencia, Pensamiento y Cultura*, 185(737), 623-634.
- Fleury, S. (1998). *Política social, exclusión y equidad en América Latina en los años noventa*. Paper presented at the Seminario sobre Política Social, Exclusión y Equidad. Caracas, Venezuela.
- Floridi, L. (2006). Ética de la Información: su naturaleza y alcance. *Isegoría* (34), 1-28.
- Fumero, A., & Roca, G. (2004). Web 2.0. *Fundación Orange*.
- González, D. (2010). *Infoética: consideraciones en torno a la construcción responsable de la Blogósfera*. Universidad de La Habana, La Habana.
- Helsper, E. J. (2008). Digital Inclusion: An Analysis of Social Disadvantage and the Information Society [Electronic Version]. *Communities and Local Government Publications*, 81. Retrieved Octubre 2010, from <http://www.eumed.net/eve/resum/07-febrero/ncem.htm>
- Jenkins, H. (2007) Nine Propositions Towards a Cultural Theory of YouTube. Retrieved 31 de enero de 2011, from [http://www.henryjenkins.org/2007/05/9\\_propositions\\_towards\\_a\\_cultu.html](http://www.henryjenkins.org/2007/05/9_propositions_towards_a_cultu.html)
- Lévy, P. (2004). *Inteligencia Colectiva. Por una antropología del ciberespacio*. Washington D.C: Organización Panamericana de la Salud.
- Lucas, J. d. (2004). Las Minorías: de los Derechos Individuales al Estatuto Jurídico

co [ElectronicVersion], 38. Retrieved 26 de octubre de 2010, from [http://www.cervantesvirtual.com/servlet/SirveObras/doxa/01371963122385973092257/isonomia03/isonomia03\\_04.pdf](http://www.cervantesvirtual.com/servlet/SirveObras/doxa/01371963122385973092257/isonomia03/isonomia03_04.pdf)

Maldonado, D. R. (2009). *Identidad folksonómica en el hábitat web: interiorización de sus fundamentos con un enfoque transdisciplinar para nuevas prácticas y discursos en las Ciencias de la Información*. Tesis de Diploma, Universidad de La Habana, La Habana.

Martínez, F. J., Tamayo, I., & Gutiérrez, L. J. (2008). El papel de internet en la convergencia cultural: un análisis teórico basado en la aproximación constructivista dinámica desde la perspectiva de las interacciones online de los consumidores. *Cuaderno de Gestión*, 8(1), 25-38.

Massensini, R. (2011). Inclusão digital: sob a ótica da cidadania plena. *DataGramaZero*, 12(2).

Portilla, M. (2003). Actores sociales en el desarrollo rural territorial. *Síntesis* (8), 1-8.

Silveira, d. S. A. (2001). *Exclusão digital: a miséria da era da informação*. São Paulo: Editora Fundação Perseu Abramo.

Sorj, B. (2003). Brasil@povo.com: a luta contra a desigualdade na Sociedade da Informação. In J. Zahar (Eds). Stevenson, S. (2010). Unlimited potential, unlimited power? Microsoft's corporate citizenship in the battle over new social relations [Electronic Version]. *First Monday*, 15. Retrieved noviembre de 2010.

Staerklé, C, Sidanius, J, Green, E, & Molina, L. (2005) Ethnic minority-majority asymmetry and attitudes towards immigrants across 11 nations. *Psicología Política*, (30), 7-26.

Subirats, J., & Gomà, R. (2003). *Un paso más hacia la inclusión social. Generación de conocimiento, políticas y prácticas para la inclusión social*. Madrid: Plataforma de ONGs - IGOP

Unesco. (2003). *Preservation of Digital Heritage*. Retrieved 30 de enero

de 2010, from <http://unesdoc.unesco.org/images/0013/001331/133171e.pdf#page=80>

Urrutia, L., & González, G. (2003). *Metodología de la Investigación Social*. La Habana: Félix Varela.

Vega, L. (2010). *Ciencia de la Información y Paradigma Social: Enfoques Históricos, Epistemológico y Bibliométrico, para un análisis de dominio*. Universidad de Granada, Facultad de Comunicación y Documentación, Granada.

Velasco, J. C. (2000). Derechos de las minorías y democracia liberal: un debate abierto. *Revista de Estudios Políticos (Nueva Época)*, (109).

Ziccardi, A. (2008). *Procesos de urbanización de la pobreza y nuevas formas de exclusión social. Los retos de las políticas sociales de las ciudades latinoamericanas del siglo XXI*. Bogotá: Siglo del Hombre Editores Clacso-Crop.