

Investigaciones sobre el comportamiento informativo de adolescentes y jóvenes en situación vulnerable: hacia una información inclusiva en Uruguay

MARTHA SABELLI
Universidad de la República, Uruguay

LA INVESTIGACIÓN UNIVERSITARIA EN EL MARCO DE LA INTEGRALIDAD COMO UNA “ACTITUD” UNIVERSITARIA

Las investigaciones aquí presentadas constituyen procesos de construcción “en espiral”, articuladas desde su inicio con los actores sociales y los sujetos-objeto de estudio. En el desarrollo de los proyectos, éstos crecen y amplían los distintos horizontes: conceptuales, de conocimientos, experiencias y saberes con los actores y, especialmente, con los destinatarios: jóvenes y adolescentes de la comunidad. En este sentido, se inscriben en el marco del desarrollo de los Programas Integrales del Plan Estratégico de la Universidad de la República (PLEDUR) del Uruguay, para el quinquenio 2006-2010 y su contribución a “la resolución de problemas emergentes de la realidad, mediante el trabajo interdisciplinario y la articulación de las tres funciones universitarias (enseñanza, investigación y extensión), con el concurso de docentes, estudiantes, egresados y con los actores sociales involucrados, en la búsqueda de alternativas conjuntas que logren una mejora en la calidad de vida de la comunidad, así como una nue-

va forma de enseñar, aprender e investigar, que esté en contacto más directo con la gente y sus problemas”.¹

Transitar por el camino de la integralidad y la interdisciplinariedad es un intercambio enriquecedor con la comunidad y sus actores, y es un pilar esencial para generar conocimiento sobre las necesidades de información y comportamientos informativos de los ciudadanos de comunidades en contextos de pobreza y marginalidad. Parafraseando a Paulo Freire,² la integración a su contexto resulta de estar no sólo en él, sino con él, y no de la simple adaptación, acomodamiento o ajuste; en suma; la integración *enraíza*.

En toda investigación, la bidireccionalidad entre la academia y la sociedad es insoslayable e inherente al ser universitario. Y es el mejor medio para promover los impactos “hacia fuera” de la disciplina y la comunidad profesional. Desde el área de *Información y Sociedad* nos adherimos a visiones que rechazan los enfoques centralizadores del modelo de universidad napoleónica y del clivaje en disciplinas cerradas “puertas adentro”.

Como afirmamos al considerar la investigación integradora los tiempos actuales son propicios, se está apostando en el Uruguay a un proyecto colectivo de país con mayor participación, y por lo tanto integración de la Universidad en la sociedad, en donde la información ya aparece como un centro de atención y de propuestas gubernamentales.³

1 PIM, *Programa Integral Metropolitano, Proyecto Institucional: Hacia un país de aprendizaje, democracia e inclusión*, Montevideo: SCEAM, 2008.

2 Paulo Freire, *La educación como práctica de la libertad*, Montevideo: Nueva Tierra, 1969.

3 M. Sabelli, “La investigación en las ciencias bibliotecológicas y de información en Uruguay: construyendo una concepción integradora de la investigación, la enseñanza y la extensión universitaria”, en *Informatio*, 11/13, 39-62, 2006-2008.

LOS ADOLESCENTES Y JÓVENES EN SITUACIÓN VULNERABLE COMO SUJETOS-OBJETO DE INVESTIGACIÓN EN EL URUGUAY

La adolescencia y la juventud constituyen un complejo objeto de estudio; hay una diversidad de abordajes desde distintos ámbitos y teorías. Pero, más allá de las divergencias, podemos afirmar la relevancia de considerar esta etapa de la vida desde un enfoque que contemple los roles de “adolescente” y “joven”, como una construcción social inserta en una “transición”. Para que ésta sea exitosa, debe darse un conjunto de posibilidades y acceso a recursos, facilitadores de su inserción en el tejido social y la incorporación de capital familiar y social. Como señala Rossel,⁴ 6 de cada 10 jóvenes y adolescentes (entre 14 y 29 años) se encuentran dentro del 40% de la población más pobre del Uruguay.

Las tendencias demográficas del Uruguay en las últimas décadas muestran importantes transformaciones en los modelos familiares. Varios estudios indican la presencia de hogares más inestables y monoparentales en los sectores desfavorecidos, como también el inicio de la maternidad/paternidad al ser éstos más jóvenes que en los sectores de mayores ingresos y un importante porcentaje de mujeres como jefas de hogar (un 25,3% comparado al 16,3% encabezados por varones).

Las cifras de la Encuesta de Hogares de 2009 del Instituto Nacional de Estadística sobre los adolescentes y jóvenes (26% de la población total del país) constatan la consolidación de un proceso de deserción del sistema educativo y del mercado laboral, ya identificado en los últimos diez años. Uno de cada cinco uruguayos entre 18 y 24 años no estudia ni trabaja, y el 20% de los adolescentes entre 15 y 17 años no asiste a centros educativos. Esta situación está acompañada por una marcada segregación residencial que experimenta este sector de la población en situación vulnerable, lo que conlleva diferencias en las pautas de

⁴ C. Rossel, *Adolescencia y juventud en Uruguay: elementos para un diagnóstico integrado: viejas deudas, nuevos riesgos y oportunidades futuras*, Montevideo: INJU, 2009.

Usuarios de la información...

socialización y en el acceso a las oportunidades. Por consiguiente, los “asentamientos” (denominados en otros países “chabolas”, “favelas”, etcétera) donde residen se caracterizan por la precariedad y el hacinamiento del hábitat, y no solamente tienen escasos servicios y opciones de entretenimiento (clubes deportivos, plazas, centros juveniles), sino que también carecen de centros de formación profesional donde capacitarse en oficios.

Los estudios demográficos y sociológicos priorizan, como dimensiones que condicionan el desempeño de los adolescentes y jóvenes, a las características de edad, sexo, estructura familiar, educación, salud, empleo, la vivienda, y más recientemente, al uso de las tecnologías de comunicación (telefonía móvil, uso de computadora e internet). Las dimensiones relacionadas con el acceso y el uso de la información deben incorporarse a las investigaciones y guiar la indagación sobre las necesidades de información y los comportamientos informativos. El análisis e interpretación de sus resultados aportarán importantes conocimientos a las políticas públicas sociales de la región y al diseño de sistemas y servicios de información y lectura dirigidos a las y los adolescentes.

MARCO TEÓRICO-METODOLÓGICO DE INVESTIGACIÓN

El flujo y el uso que hacen los ciudadanos de los recursos de información disponibles constituyen fenómenos complejos de analizar e interpretar a la luz de la inclusión social de los sectores vulnerables. Si partimos de la convicción e hipótesis de la existencia de una información pobre y una información rica, y que la primera reproduce relaciones subalternas en las personas marginadas, al recibir información desactualizada y/o carente de pertinencia, que no los empodera o potencia como seres individuales y colectivos, somos conscientes del compromiso disciplinar y universitario en la reflexión, el intercambio de saberes y la construcción de propuestas que comprometen a los actores involucrados con la comunidad.

Con estas ideas básicas se compone un marco teórico apoyado en la promoción de políticas para superar la pobreza, que tomen en cuenta todos los factores que causan la pobreza y comprometan a los propios afectados y a actores estatales, sindicales y empresariales en la elaboración y ejecución de estas políticas, asignándoles un importante papel a los nuevos criterios de empoderamiento y capital social.

Esta perspectiva teórica se integra paradigmáticamente al marco conceptual actual de la Ciencia de la Información (CI) y la línea de investigación en *Información y Sociedad* y de *Estudio de Usuario* desarrollada en la EUBCA. La brecha informativa y digital es un espacio de reflexión y debates, y es difícil enumerar en este trabajo sus principales ideas y enfoques metodológicos a los cuales nos adherimos y son la base teórica de esta línea de investigación, pero sí nos remitimos a dos fuentes recientes donde se desarrollan.⁵

Dentro del cuerpo teórico queremos destacar especialmente los aportes de las teorías centradas en las personas como elemento activo del proceso de flujo de información, tanto el *sense making* de Dervin y Nilan,⁶ las visiones del paradigma sociológico-epistemológico de los daneses y finlandeses, como el constructivismo social⁷ y la teoría del análisis del dominio de Hjørland,⁸ los teóricos orientados a la información en la vida cotidiana y, en

5 M. Sabelli, *La información y el ciudadano en el entorno de la sociedad de la información: percepción de los actores políticos y sociales en el Uruguay*, Montevideo: CSIC, UdelaR, EBO, 2008; M.C. Pérez Giffoni y M. Sabelli, *Los estudios de usuarios de información: construcción de una línea de investigación y docencia en el Uruguay*, Montevideo: UdelaR, EUBCA, 2010.

6 B. Dervin y M. Nilan, "Information needs and uses", en *ARIST* 21, 3-33, 1986.

7 S. Talja, K. Tuominen y R. Savolainen, " 'Isms' in information science: constructivism, collectivism and constructionism", en *Journal of Documentation*, 61 (1), 79-101, 2005.

8 B. Hjørland, "Domain Analysis: a socio-cognitive orientation for information science research", en *Bulletin of the American Society for Information Science and Technology*, 30(3), 17-21, 2004.

especial, aquellos que abordan a los “ciudadanos comunes” y a sectores en situación de pobreza.⁹

Las investigaciones y acciones realizadas en la región por Camacho Jiménez,¹⁰ desde Costa Rica, y Finquelievich,¹¹ desde la Argentina, han contribuido de manera importante al conocimiento sobre la superación de la brecha informativa a través de las redes sociales.

Todos ellos, desde distintos “lugares” y miradas, comparten un cuerpo teórico integrado sobre los efectos sociales de la Sociedad de la Información y el concepto y relevancia que tienen la apropiación de la información y el “uso con sentido” en la creación del conocimiento.

Un aporte sustancial es el enfoque teórico de la tesis doctoral de Juan José Calva¹² sobre las necesidades de información y su investigación sobre las necesidades de información y el comportamiento en la búsqueda de información de los adolescentes.¹³

Asimismo son destacables los aportes metodológicos para el análisis de las redes sociales de Regina Maria Marteleto¹⁴ y la

9 E.A.Chatman, “Opinion leadership, poverty and information sharing”, en *R.Q.*, 26(3):341-53, 1988; J. A. Hersberger, “Are the economically poor information poor? Does the digital divide affect the homeless and access to information?”, en *Canadian Journal of Information and Library Science*, 27(3), 44-63, 2002-2003; M. L. Huotari y E. A. Chatman, “Using everyday life information seeking to explain organizational behavior”, en *Library & Information Science Research*, 23(4), 351-366, 2001.

10 K. Camacho Jiménez, *¿Cómo nos acercamos a la valoración del impacto de la Internet en las organizaciones de la sociedad civil de Centroamérica?* [en línea], Fundación Acceso, 2000. Disponible en: <http://www.acceso.or.cr/publica/telecom/conocimiento22.html> Fecha de consulta: marzo de 2003.

11 S. Finquelievich, *Ciudadanos a la Red!: los vínculos sociales en el ciberespacio*, Buenos Aires: CICCUS, 2000.

12 J. J. Calva, *Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos*, México: UNAM / CUIB, 2004.

13 J. J. Calva, *Necesidades de información y comportamiento en la búsqueda de información de los adolescentes*, México: UNAM, 2010.

14 R. M. Marteleto, “Redes sociais, mediação e apropriação de informações: situando campos, objetos e conceitos na pesquisa em Ciência da Informação”, *Pesq. Bras. Ci. Inf.*, 3(1), 27-46, 2010.

amplia bibliografía existente sobre el capital social y el empoderamiento para sectores sociales desfavorecidos.

Los proyectos de esta línea de investigación utilizan una estrategia metodológica de carácter cualitativo al analizar las necesidades de información y las modalidades de acceso y uso de los recursos de información por los sujetos-objeto de investigación, en una selección de organizaciones y servicios tales como centros de salud, centros juveniles, centros comunitarios de educación inicial, centros de atención a la infancia y la familia, escuelas, liceos, servicios sociales a nivel comunitario, bibliotecas públicas y populares, telecentros gratuitos y privados (cibercafés).

Los estudios plantean un abordaje que toma en cuenta no solamente la “oferta” informativa, las vías y canales de comunicación de la información formales e informales, sino también las percepciones que los propios sujetos-objeto de investigación, usuarios reales y potenciales, tienen acerca de la utilidad, valoración, accesibilidad y demandas de la información. Se optó por un diseño metodológico que implicara características inclusivas e integradoras.

Esta perspectiva integradora se visualiza en varios aspectos: la formación del equipo de investigación en sí mismo, con una interdisciplinariedad que enriquece el análisis y el trabajo mediante talleres de discusión e intercambio. Al mismo tiempo, la participación del equipo en las reuniones de la principal red social de la zona estudiada: la Red Camino al Nordeste. De este modo, se toma conocimiento *in situ* de las acciones y reflexiones de sus integrantes respecto a la investigación, y se realizan informes de avance y devoluciones de resultados a medida que se avanza en los proyectos, recibiendo en cada oportunidad el apoyo y los comentarios de los integrantes de la Red. Intercambios similares se produjeron, y se producen actualmente, en diversas instancias, con los miembros del Programa Integral Metropolitano (PIM) de UdelaR y sus equipos de campo que están trabajando en el territorio investigado (Zona 9 de Montevideo).

Asimismo, la integración de los investigadores en la comunidad –a través del vínculo con los informantes calificados, las

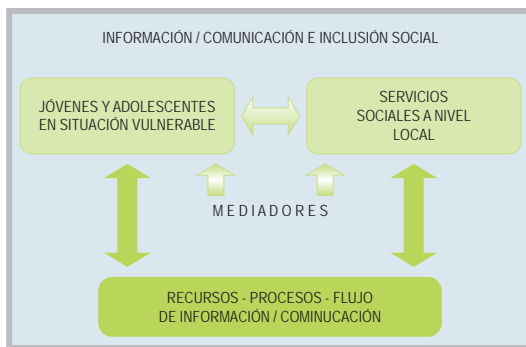
Usuarios de la información...

visitas a las organizaciones sociales involucradas, los grupos de discusión en algunos servicios, la recolección de información documentada y las entrevistas con los mediadores en las diversas instituciones de la zona– permite un abordaje múltiple del hábitat y de su comunidad.

Para recoger la información necesaria según las dimensiones planteadas, se definen las siguientes fuentes de recolección de datos: grupos focales o de discusión, talleres, entrevistas en profundidad a los jóvenes y adolescentes residentes usuarios de las distintas organizaciones y servicios que actúan en la zona, y análisis de documentos producidos por las instituciones.

LOS SUJETOS-OBJETO DE INVESTIGACIÓN Y EL ROL DE LOS MEDIADORES

Las estrategias de investigación se enmarcan en un escenario donde los distintos actores interactúan horizontalmente y son considerados como generadores y usuarios de recursos, procesos y flujos de información y comunicación. En él se destacan los sujetos-objeto de investigación: jóvenes y adolescentes en situación vulnerable y los mediadores de los servicios locales. Las interacciones entre los sujetos y el objeto (información documental y comunicación) son dinámicas y complejas, y de alguna manera aspiran ser representadas en el siguiente diagrama:



En este contexto, se destaca el rol de los mediadores ubicados en los servicios públicos y privados de la zona, especialmente la Red Camino Nordeste, integrada por médicas familiares, trabajadoras sociales, psicólogas, maestras, profesoras, educadores sociales, sociólogos, que trabajan en los Centros Juveniles, Centros de Atención a la Infancia y Familia (CAIF), Servicios de Orientación, Consulta y Articulación Territorial (SOCAT), Escuelas, Liceos y Servicios de Salud. Es justamente en estos últimos donde se ubican los mediadores identificados como los más relevantes para la problemática abordada: el personal de salud. Sin duda, esta constatación colaboró en considerarlos también como sujetos-objeto de investigación en el segundo proyecto a presentar.



Los mediadores constituyen el puente esencial entre los adolescentes y jóvenes en situación vulnerable y el proceso de apropiación de información y conocimiento en su entorno de uso, para su desarrollo personal y colectivo. Las trabajadoras sociales, las psicólogas, las médicas, las maestras y profesoras de aulas co-

Usuarios de la información...

munes y comunitarias, las sociólogas, los agentes comunitarios, los educadores sociales, y miembros de comisiones barriales, son importantes, y muchas veces los y las únicas, “correas de transmisión” entre las necesidades de información y el acceso y uso a los recursos informativos.

Después de la familia (en especial la madre) y los vecinos, tales mediadores son los agentes más confiables y cercanos a quienes acuden las jóvenes y adolescentes. Los encuentran en los servicios públicos de la zona, lo más cercanos al hogar donde viven mayormente confinadas y aisladas. A ellos recurren para solucionar los problemas estrechamente relacionados a su condición de género. Está en ellos convertirse en ser “otros” confiables y cercanos, como también en porteros de información (*gatekeepers*) entre la cultura local y comunitaria y los recursos de información que tiene la sociedad. Recordemos que las personas son las fuentes de información preferida y de más fácil acceso (o sea que implica menor esfuerzo). Investigar acerca del rol del mediador y su relación con los jóvenes y adolescentes que buscan información, es un aporte imprescindible no solamente para conocer mejor su comportamiento informativo, sino para sustentar la propuesta de servicios centrados y orientados hacia la comunidad.

En síntesis, se busca articular entre todos estos actores, en un escenario donde todos tienen para dar y recibir en un proceso de construcción “en espiral”, entre la investigación y los mediadores, entre la investigación y los actores sociales y entre el equipo interdisciplinario de la investigación, y especialmente en forma participativa, con los jóvenes y adolescentes. Cabe destacar que los instrumentos metodológicos empleados cumplieron el doble objetivo de recolección de datos y la difusión de devoluciones y “estados de la cuestión” de la investigación.

PROYECTO INFORMACIÓN E INCLUSIÓN SOCIAL
DE LAS MUJERES JÓVENES Y ADOLESCENTES
EN SITUACIÓN VULNERABLE¹⁵

Desde la perspectiva de la Bibliotecología/Ciencia de la Información, en forma interdisciplinaria con otras Ciencias Sociales, el proyecto: *Hacia la construcción de servicios de información a la comunidad: estudio del acceso y uso de información por las mujeres de contextos desfavorables (Zona 9 de Montevideo)* se centra en los obstáculos, barreras y facilitadores en el acceso, uso y apropiación de la información por parte de las ciudadanas en situación vulnerable, y pone énfasis en los problemas existentes en el flujo y acceso a las fuentes más pertinentes de información registrada relacionada con temáticas expresadas como relevantes por la sociedad civil.

El Proyecto se presentó y fue seleccionado por la Convocatoria Comisión Sectorial de Investigación Científica-CSIC 2008 a Proyectos de Investigación e Innovación Orientados a la Inclusión Social. Se desarrolló en la EUBCA, entre octubre de 2008 y junio de 2010, por el equipo de investigación integrado por: Profesora de EUBCA Dra. Martha Sabelli (Responsable del Proyecto), Magister Verónica Rodríguez Lopater (investigadora asociada y asesora en género), Socióloga Ingrid Bercovich (investigadora asociada), Profesora Ayudante de EUBCA Paulina Szafran (Maestría en Gestión Cultural), Becarios Estudiantes (EUBCA): Bachiller Liliana Chavez, Maestra Graciela Mallet, Profesora de Enseñanza Media Jimena Nuñez y Educadora Social Lucía Valeta, y el Bachiller Diego Aguirre de la Licenciatura de Ciencias de la Comunicación-LICCOM.

La población objetivo investigada fueron las jóvenes y adolescentes en contextos desfavorables, residentes en el territorio

15 Los resultados de la investigación serán publicados próximamente en el libro *La información y las jóvenes en contextos desfavorables: construyendo puentes para la inclusión social desde la investigación* (Martha Sabelli y Verónica Rodríguez Lopater, editoras; autoras: Martha Sabelli, Verónica Rodríguez Lopater, Ingrid Bercovich y Paulina Szafran Maiche).

Usuarios de la información...

del PIM correspondiente a la Zona 9 de Montevideo y en el área comprendida por la Red Camino Nordeste. Se seleccionaron los Barrios Jardines del Hipódromo, Flor de Maroñas, Bella Italia y Villa García.

En ese sentido, el proyecto se propuso los siguientes objetivos: identificar las políticas y acciones de programas y servicios públicos y privados dirigidos a promover y facilitar el acceso, uso y apropiación de la información por la ciudadana de contextos desfavorables; indagar sus objetivos, la existencia de áreas neurálgicas de acción y las estrategias de comunicación y difusión con los usuarios reales y potenciales; analizar los obstáculos y barreras por un lado, y los facilitadores por otro, de la inclusión de las mujeres en el flujo de información y proceso de alfabetización informacional; y estudiar sus necesidades y comportamientos en la búsqueda, acceso y uso de los productos de información registrada en diversos soportes documentales y canales.

La investigación tuvo como pregunta global: ¿existen políticas y estrategias nacionales, departamentales y zonales de información dirigidas hacia sectores desfavorecidos, y específicamente a mujeres? Se indagaron tres aspectos esenciales relacionados con la unidad de análisis mujeres jóvenes y adolescentes en situación vulnerable como usuarias/no usuarias de información que orientaron el conjunto de preguntas:

- a) Las políticas públicas de información dirigidas a la inclusión social en las siguientes dimensiones:
 - ¿Existen políticas públicas de información hacia las ciudadanas en contextos desfavorables?, ¿existen servicios que desarrollan políticas, estrategias y acciones dirigidas hacia este tipo de usuario real y potencial?
- b) El sujeto-mujer como usuaria/no usuaria de información en las siguientes dimensiones:
 - ¿Las mujeres en contextos desfavorables necesitan información?, ¿son conscientes de esta necesidad y la formulan en demandas?, ¿cuáles son los tipos de información necesitadas y/o deseadas, y/o demanda-

das?, ¿hacia dónde dirigen sus demandas?, ¿son satisfechas en sus necesidades y demandas?

- ¿Cuál es la situación con respecto al uso de las TIC, en especial Internet?, ¿hay hábitos?, ¿cuál es la actitud y aptitud hacia las TIC?, ¿cuáles son los obstáculos, barreras y “puentes” en el proceso de crear hábitos en el acceso, uso y apropiación de información tradicional y electrónica?

c) El sujeto-mediador en las siguientes dimensiones:

- ¿Cómo percibe el mediador institucional esta problemática?, ¿es una problemática?, ¿y si lo es, cómo la aborda en políticas, estrategias y acciones?, ¿cómo evalúa sus resultados e impactos?
- ¿Cómo percibe el mediador de la información en servicios bibliotecarios (bibliotecólogos, voluntarios de bibliotecas populares) esta problemática?, ¿es una problemática?, ¿y si lo es, cómo la aborda en políticas, estrategias y acciones?

Se plantearon las problemáticas de la brecha informativa y digital, como algo a superar para el logro de la inclusión como ciudadanas-usuarias de información. Se apuntó a conocer y comprender sus necesidades y comportamientos en el acceso, búsqueda y uso de información, en temáticas consideradas básicas: salud, embarazo adolescente, capacitación e inserción laboral, identidad local, construcción de la ciudadanía e intereses de la joven y adolescente. También se incluyó un estudio sobre los mediadores institucionales de organizaciones y servicios sociales y los mediadores de servicios bibliotecarios y telecentros.

La estrategia de investigación se basó en métodos cualitativos: grupos de discusión y entrevistas en profundidad a las jóvenes y adolescentes usuarias /no usuarias de las organizaciones y servicios de la Red Camino Nordeste, y a los mediadores. Otra estrategia consistió en el análisis de documentos producidos para la comunidad o dirigidos específicamente a las mujeres. Se recopilaron y analizaron 167 documentos (folletos, pósters, boletines,

Usuarios de la información...

periódicos locales, libros, marcadores) generados por Ministerios, Oficinas gubernamentales a nivel nacional y local, organizaciones sociales.

Los grupos focales fueron desarrollados en el CAIF “Las Hormiguitas” (dirigido a madres jóvenes), en el Aula Comunitaria Núm. 13 en Villa García (dirigido a mujeres adolescentes) y en una reunión mensual de la Red Camino al Nordeste realizada en la Policlínica COVIPRO (dirigido a los mediadores).

Para estudiar al mediador institucional de la Zona 9 (organizaciones y servicios sociales a jóvenes y adolescentes, policlínicas, organizaciones de ayuda a la mujer), los mediadores de servicios bibliotecarios (bibliotecólogos y encargados voluntarios de bibliotecas públicas y populares) y los mediadores de otros servicios como los de los centros de educación inicial, escuelas, liceos, escuelas técnicas, encargados de telecentros gratuitos y cibercafés, se realizan 30 entrevistas en profundidad (como informantes calificados al inicio del proyecto y como usuarios de información), y se aplicó también un Grupo Focal.

Las 101 entrevistas a las mujeres residentes en la Zona 9 fueron realizadas en los siguientes lugares: Escuela Núm. 262, Escuela Núm. 157, Liceo Núm. 45, CAIF Macachín, Centro de Salud Jardines del Hipódromo, COVIPRO, Asentamiento El Alfarero, Asentamiento El Monarca, Policlínica EL Alfarero y el Jardín de Infantes Núm. 348.

El análisis de 167 documentos e información recopilados, producidos para la comunidad por las organizaciones y servicios a nivel nacional y local que actúan en la zona, tomó en cuenta básicamente los documentos generados por el Centro Comunal Zonal (CCZ) 9, el Ministerio de Desarrollo Social (MIDES), el Ministerio de Salud Pública, el Ministerio de Educación y Cultura, y el Instituto del Niño y Adolescente del Uruguay (INAU), así como por las diversas organizaciones no gubernamentales de la Zona 9. Se incluyeron recursos de información en diversos soportes (cartelera, pósters, folletos, boletines en formato papel y electrónicos, sitios Web, etcétera), como también medios de comunicación (chateo,

correo electrónico, mensajes de texto por teléfonos móviles). La documentación fue descripta y analizada en una base de datos.

Conclusiones¹⁶

Las conclusiones de la investigación emergen de los siguientes ejes temáticos:

- Oferta informacional y de servicios dirigidos a las mujeres en la zona relevada.
- Necesidades y demandas de información.
- Información para las mujeres.
- Barreras y facilitadores en el acceso a la información.
- Comportamiento frente a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).

Oferta informacional y servicios para las mujeres

No existe en la zona una presencia significativa de programas o acciones dirigidos específicamente a las mujeres desde los diferentes servicios, si bien son éstas quienes concurren mayoritariamente a los mismos. Los temas mencionados por quienes realizan alguna actividad dirigida a la mujer están relacionados con la maternidad y/o la violencia doméstica. La oferta está dirigida a las habilidades tradicionales asociadas con los roles de género (cocina, huerta, manualidades) o formando desde la salud en temáticas relativas al rol reproductivo (educación sexual, maternidad, parto) y en los cuidados del grupo familiar (lactancia, alimentación, cuidado de los niños, trato de adolescentes). En menor medida, la inserción laboral (actividades concebidas como de “aprendizaje para el trabajo”). La oferta de actividades que articulen recreación y creatividad es limitada y dirigida principalmente a jóvenes y adolescentes.

¹⁶ En la elaboración de la síntesis de las conclusiones incluidas en el Informe Final del Proyecto se destaca la intervención de la Mag. Verónica Rodríguez Lopater.

Necesidades y demandas de información

Para quienes desempeñan el rol de mediadores de los servicios no se percibe la existencia de una demanda real de información por parte de las mujeres, pero se constata una fuerte correlación entre la necesidad de solucionar una situación de “urgencia” y la solicitud de algún tipo de información. Corresponden a esto consultas sobre temas de salud, demandas de información sobre derechos (principalmente asociados a violencia doméstica, separaciones, tenencia de hijos), los trámites y acceso a servicios sociales (ante los que se fracasó o se sintió rechazo) y problemas habitacionales.

Desde la percepción de las mujeres tampoco se visualiza la información como recurso útil para la vida cotidiana o al interior del ámbito doméstico. Las razones dadas sobre su utilidad son vagas y remiten simplemente al hecho de “*estar informados*”. Cuando se asocia la información con algún aspecto práctico cotidiano, se habla de la esfera pública, y se refiere a la realización de trámites o la necesidad de ubicar direcciones fuera del barrio.

Información para las mujeres

En los diferentes servicios locales se reconoce la necesidad de actuar sobre la falta de autoestima y de proyectos de vida en las mujeres y de otras dimensiones más amplias que el rol reproductivo y doméstico. Se expresa como necesaria la información sobre educación sexual y las “medidas responsables” respecto al aborto, la planificación familiar, la salud integral de las mujeres y la salud y crianza de los hijos. También se manifiesta la necesidad de contar con información y espacios de discusión sobre la equidad de género y el conocimiento de los derechos de las mujeres, vinculados a la prevención de la violencia doméstica, sobre la que se percibe un proceso de “naturalización”.

Se identifica también como necesaria la información sobre el acceso y el funcionamiento de los servicios públicos y los beneficios sociales, y sobre capacitación para lograr una adecuada

inserción laboral. La información relacionada con el desarrollo de habilidades creativas y recreativas está ausente, y se presume que, al realizarse el planteo desde el concepto de utilidad, esta dimensión se deje fuera. No hay tampoco, desde el punto de vista de las mujeres, una asociación de la información con lo recreativo, aunque se reclama la posibilidad de contar con un espacio donde concurrir sin los hijos. En suma, no logran separar las necesidades de información propias de la mujer de aquellas que son propias del ser madre.

Para las adolescentes la información es necesaria para aquellas temáticas y situaciones no dialogadas en el medio familiar. Los mediadores refuerzan esta problemática de las adolescentes al referirse a su falta de proyectos de vida y al confinamiento dentro del hogar.

Con respecto al uso de bibliotecas, éste no está asociado a la posibilidad de obtener información útil para la vida cotidiana ni referida a ninguna de las necesidades planteadas (obtención de habilidades para expresarse, conocimiento sobre trámites y servicios públicos, capacitación, búsqueda de trabajo, salud de los hijos). La asociación es directa con los libros, principalmente de ficción y manualidades, y principalmente en el contexto escolar.

Barreras y facilitadores en el acceso a la información

El ámbito familiar aparece claramente como el referente clave y la fuente de información más utilizada, asociado a un tema de confiabilidad. Pero están también los técnicos y profesionales de los servicios utilizados cotidianamente (centros de salud o educativos), entre quienes se menciona principalmente a mujeres (la doctora, la maestra, la asistente social). En el caso de las jóvenes y adolescentes, la confiabilidad aparece asociada a la edad y a la experiencia. Esta confiabilidad y el poder acercarse en forma anónima sin referirse a hechos de sus vidas personales, son los aspectos consensuados como motivadores para concurrir a un centro.

La forma de presentar la información es crucial para facilitar el acceso e ella. Desde los servicios, se identifican como los canales

Usuarios de la información...

más eficaces los anuncios en carteleras y pizarrones en la calle, y los folletos informativos. Las mujeres expresan preferencia por la información visual, concreta y de consulta rápida, accesible desde el barrio, dada la resistencia a salir de la zona de residencia. El hecho de presentar la información desde el barrio, acompañando lo escrito con lo presencial y el contacto personal, y los contenidos concretos y llamativos es la estrategia percibida como más eficaz.

Comportamiento frente a las TIC

Respecto al uso de las TIC, particularmente el uso de Internet, en los servicios se percibe un sentido de ajenidad entre las usuarias de los centros, y hay un mayor uso entre las adolescentes con motivos fundamentalmente de entretenimiento.

Si bien se manifiesta la necesidad de promover una información inclusiva para las jóvenes y adolescentes, y el desarrollo de canales y fuentes que la favorezcan, no se registra una oferta de actividades o programas dirigidos a formar y estimular el uso de las TIC. En los pocos centros que cuentan con acceso a Internet (23%), éste es siempre controlado y queda bajo el marco de alguna actividad curricular dirigida a niños y adolescentes. Se manifiesta una receptividad, consensuada en la mayoría, a recibir información a través de Internet, ya sea por medio de una computadora del hogar o en la XO,¹⁷ y resulta importantísimo y condicionante para el uso, la posibilidad de tener una conexión domiciliaria o acceso gratuito desde algún centro, y no desde la calle en zonas próximas a la escuela.

A continuación ampliaremos el comportamiento informacional y las TIC más referidos a los servicios de información y comunicación de la zona.

17 Se refiere a las computadoras del Plan Ceibal, “una computadora, un niño”. Todos los escolares de enseñanza primaria pública en el Uruguay tienen en propiedad una computadora XO y existe conexión a Internet en todas las escuelas públicas. El Plan se extendió al primer ciclo de enseñanza media en el año 2010.

Las mujeres y los servicios de información y comunicación: bibliotecas, cibercafés y telecentros gratuitos. Contextualizar una investigación centrada en el componente información en el zonal 9, implicó conocer los servicios de información y comunicación destinados a la población. En esta exploración se comprobó que existen únicamente una biblioteca pública y una biblioteca popular. En otro momento funcionaron otras bibliotecas populares y existen algunos intentos de organización de algunas nuevas pero, tal como manifestaron algunos entrevistados, éstas surgen con mucho ímpetu pero luego éste no se mantiene. Tal situación motiva que, tanto en las entrevistas a mediadores como en las encuestas a mujeres, se observe un desconocimiento de bibliotecas y en muchos casos se mencionan algunas que ya no funcionan.

Si bien el 96% de las mujeres entrevistadas manifestó la utilidad de que existiera una biblioteca en la zona, la mayoría perciben ésta como vinculada a la búsqueda de información para sus hijos, y sólo un bajo porcentaje para la lectura recreativa; fue evidente la poca visualización de las posibilidades de acceso a otro tipo de información que las bibliotecas deberían brindar. La información necesaria para enfrentar la vida cotidiana no parece ser aportada por la biblioteca como un servicio de información a la comunidad. Esta situación se vio claramente entre las entrevistadas jóvenes sin hijos, en quienes predominaba la visión de la biblioteca como institución de apoyo a los niños en sus estudios.

Se estudiaron tres cibercafés de carácter comercial y dos telecentros gratuitos. Los mediadores que dicen conocer la existencia de cibercafés en la zona, los vinculan a públicos adolescentes que los usan para chatear, jugar en línea, bajar música y ver fotos, o acceder a pornografía. Contrastando esta perspectiva con la visión aportada por los propios cibercafés y telecentros consultados y observados, se encuentra concordancia respecto a los servicios más usados referidos a la búsqueda de información en Internet, chatear y el uso de correo electrónico (y en menor medida a bajar música). Un 37% de las mujeres encuestadas manifiesta concurrir a cibercafés. Los usos mencionados en estos casos son: chatear, buscar información en temas de salud de los hijos, realizar trámites públi-

Usuarios de la información...

cos, consultar recetas y recreación para los hijos, bajar fotos, usar el correo electrónico, bajar música y hacer búsqueda de trabajo.

En suma, se constata un acercamiento de las mujeres a las TIC a través de sus hijos, a quienes acompañan en la realización de sus tareas y “aprendiendo” con y de ellos. No hay mención sobre un uso generalizado de Internet relacionado con el ocio o el entretenimiento. El uso de Internet tampoco se asocia con la posibilidad de desarrollar capacidades útiles y comercializables, ni se menciona su uso para llevar a cabo comunicaciones personales o compartir información, por ejemplo, sobre distintos recursos locales.

Los recursos documentales para la ciudadanía. Entre los 167 documentos recopilados en las organizaciones de la zona 9 y en instituciones gubernamentales para efectos de análisis, predominan los folletos y las temáticas sobre la salud. Dentro de este tema, la tercera parte corresponde al área de salud en aspectos relativos a las mujeres.

La tendencia temática se mantiene más allá del tipo de material utilizado. Los pósters (segunda forma de presentación de la información) también predominan en el tema salud. Es destacable que la salud aparece relacionada con la mujer aproximadamente en el 50% de los casos.

Dicha realidad concuerda con la manifestada por parte de los mediadores respecto al uso de la comunicación escrita donde se destacan las carteleras, los folletos y los afiches. En las entrevistas con las mujeres, un número importante reconoció haber leído los folletos que les entregamos. Al mencionar los contenidos, también coincidían en el tema salud y un porcentaje considerable destacó la temática política.

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN SOBRE LAS ESTRATEGIAS
DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN Y LOS JÓVENES
Y ADOLESCENTES EN EL ÁMBITO DE LA SALUD
(JULIO 2010-JULIO 2012)

Es un proyecto de investigación sobre el Programa de Desarrollo Académico de la Información y Comunicación-PRODIC de Udelar; se ubica en el marco de sus dos líneas rectoras: *Políticas de información, comunicación y cultura*, y *Sociedad de la Información e industrias creativas*. Se trata de una propuesta interdisciplinaria e interinstitucional de la EUBCA, LICCOM y el Instituto de Computación-InCo de la Facultad de Ingeniería de Udelar, bajo la responsabilidad de Martha Sabelli (EUBCA) y Jorge Rasner (LICCOM).¹⁸

El equipo de investigación está integrado por las siguientes personas: Coordinadora Profesora Agregada Dra. Martha Sabelli; Profesora Agregada Lic. María Cristina Pérez Giffoni; Profesora Ayudante Paulina Szafran; Socióloga Ingrid Bercovich; estudiantes: Profesora de Enseñanza Media Jimena Nuñez; Educadora Social Lucia Valeta y Maestra Graciela Mallet (EUBCA); Coord. Profesor Adjunto Lic. Jorge Rasner; Profesor Adjunto Dr. Eduardo Álvarez Pedrosian; Profesor Asistente Sociólogo Ignacio Pardo; Lic. Gonzalo Cortizo; Lic. Pamela Viera (LICCOM); Coord. Profesor Titular Ing. Dr. Raúl Ruggia; Profesora Ayudante Ing. Laura González, y Profesora Asistente Flavia Serra (InCo).

La problemática abordada involucra varias dimensiones y se centra en los sujetos de investigación: los ciudadanos adolescentes y jóvenes en situación vulnerable como usuarios de información en salud y los distintos mediadores en el flujo de comunicación e información, en especial el personal de salud. Los problemas existentes en el flujo y acceso a las fuentes más perti-

¹⁸ El Proyecto ha sido difundido por primera vez por M. Sabelli, J. Rasner, M. C. Pérez Giffoni y E. Álvarez Pedrosian, *Encuentros entre la información y la comunicación: una experiencia de investigación en el campo de la salud*. Presentado en el Seminario En_Clave Inter: Reflexiones sobre la interdisciplina en la Universidad de la República, Espacio Interdisciplinario, Universidad de la República, 11 y 12 de noviembre de 2010 (en prensa).

Usuarios de la información...

nentes de información en las temáticas de salud son expresados como muy relevantes por la sociedad civil, los servicios de salud y los integrantes del equipo del PIM de la Zona 9 - Montevideo.

El ciudadano tiene derecho a la información sanitaria provista por fuentes rigurosas, arbitradas, seguras, confiables, amigables y accesibles. Pero gran parte de estos ciudadanos están en situación de vulnerabilidad, inmersos en brechas informativas y digitales, y en un contexto de pobreza en cuanto a recursos sociales y culturales.

Desde un abordaje multi e interdisciplinario, esta investigación propende a conocer las necesidades y comportamientos en el acceso, búsqueda y uso de información de los adolescentes y jóvenes, usuarios reales y potenciales de los centros de salud y policlínicas familiares pertenecientes a la Red de Atención del Primer Nivel- RAP de la Administración de los Servicios de Salud del Estado-ASSE en una zona de Montevideo. Paralelamente y en forma articulada, se busca identificar, describir y analizar el flujo comunicacional existente en dichas organizaciones desde la perspectiva de las necesidades informacionales del sujeto-usuario/o adolescente o joven de los servicios de salud. Y con base en ello, fortalecer el proceso de diseño, difusión y promoción de los recursos y servicios disponibles en información para la salud, a través de las TIC.

Así, desde una perspectiva interdisciplinaria y considerando el contexto socio-político, económico, cultural, local, de la vida cotidiana y del campo sanitario, la investigación busca generar un conocimiento genuino sobre la producción, el acceso, el uso y la apropiación de la información en los sectores sociales vulnerables del país, así como la disponibilidad y relación de esta población con las TIC y el flujo comunicacional que existe entre actores sociales y organizaciones.

La propuesta es generar capacidades para acceder, usar y producir información / conocimiento y ayudar a construir la figura de usuario real de los recursos de información sanitaria, para contribuir a su inclusión digital y social enmarcada por políticas públicas de información y comunicación; diseñar recursos elec-

trónicos de información y evaluar su impacto, con miras a construir un servicio de información para la comunidad con base en las tecnologías y sistemas disponibles en los organismos del Sistema Nacional Integrado de Salud-SNIS, la Plataforma de Gobierno Electrónico-AGESTIC (Agencia para el Desarrollo del Gobierno de Gestión Electrónica y la Sociedad de la Información y del Conocimiento) y el Plan Ceibal (Conectividad Educativa de Informática Básica para el Aprendizaje en Línea).

El SNIS y el Seguro Nacional de Salud implementado en el país desde el año 2008, constituyen cambios trascendentales en las políticas públicas sociales en el área de la salud. A esto lo acompañan políticas y acciones basadas en la RAP de ASSE orientadas a la implantación de un modelo de atención centrado en las personas de una manera integral, y con calidad y dignificación en el espacio asistencial y laboral. Por consiguiente, se busca consolidar un Primer Nivel de Atención continente y resolutivo que permita realizar la promoción, prevención específica, detección precoz, atención de los problemas de salud, rehabilitación y cuidados paliativos para la población del departamento de Montevideo. En suma, lo subyacente es un nuevo modelo de salud para desarrollar una nueva estructura territorial que divide a Montevideo en grandes zonas y áreas en los que funcionan Centros de Salud, Policlínicas barriales y Consultorios de Medicina Familiar. Existe consenso en ubicar la promoción de salud como meta principal, pero para ello se considera prioritario lograr una población incluida y comprometida con el modelo a construir. Para alcanzar una integración real no alcanza la cobertura, hay que hacer real la accesibilidad y el uso de los servicios.

Por otro lado, la Ley de Acceso a la Información Pública, las líneas estratégicas para el Gobierno en Red y la implementación del Plan Ceibal son manifestaciones que, en los últimos años, han facilitado el acceso a la democratización de la información y que ayudan a la construcción de ciudadanía en el Uruguay, en el marco de la concreción de una política gubernamental para la Sociedad de la Información y el Conocimiento. Teniendo en cuenta la adopción de nuevas tecnologías por parte de la sociedad, nuestra

Usuarios de la información...

propuesta busca articular estos fenómenos en su dimensión tecnológica y social, priorizando el abordaje del estudio del acceso a las TIC y la interacción de los ciudadanos con la información que ofrece el Estado en el área de la salud mediante esas TIC, tomando como población objeto de estudio los adolescentes y jóvenes de la zona elegida en dos tipos de hogares: a) los que acceden a la computadora a través del Plan Ceibal; b) aquellos que poseen computadora por fuera del Plan.

Desde nuestro punto de vista, las TIC juegan un papel fundamental en el desarrollo de las capacidades humanas y sociales de los sectores desfavorecidos, y esto exige conocer las necesidades sociales, culturales y locales de los ciudadanos. En un enfoque centrado en la persona y en la comunidad a la que pertenece, analizar el flujo, el acceso, las necesidades y el uso de información mediado por las TIC, supone comprender el contexto socio-político de los problemas que el proyecto aborda.

La población objetivo investigada son las mujeres y hombres en situación de pobreza, especialmente los jóvenes y adolescentes residentes en el territorio del Programa Integral Metropolitano (PIM) correspondiente a la Zona 9 (delimitación de la IMM) del Departamento de Montevideo, y más específicamente en el área comprendida por la Red Camino Nordeste. Se seleccionaron los mismos barrios que en el Proyecto presentado anteriormente: los Barrios Jardines del Hipódromo, Flor de Maroñas, Bella Italia y Villa García. Allí se localizan servicios de salud de atención primaria del Ministerio de Salud Pública, policlínicas comunitarias y las de la Intendencia Municipal de Montevideo.

Centrándonos en la problemática descripta, se parte de las siguientes preguntas globales:

- ¿Qué relación hay entre la información pública en salud, las TIC, la vida cotidiana de ciudadanas/os adolescentes y adultos jóvenes en lo referente al flujo de comunicación en los servicios de salud a nivel local?

Investigaciones sobre el comportamiento informativo...

- ¿Cómo maximizar su efectividad incidiendo sobre la calidad, accesibilidad y facilidad de comprensión de la información, así como el rol de sujetos-mediadores de la información?
- ¿Cuáles serían las vías de participación del usuario en las estrategias de información?

En el marco de estas preguntas se indagan tres aspectos esenciales relacionados estrechamente entre sí:

- a) El sujeto-usuaria/o de los servicios de salud de contextos vulnerables como usuaria/o real o potencial de información en las siguientes dimensiones:
 - ¿Cuáles son las necesidades de información?, ¿cómo éstas se traducen en demandas y cómo se plantea el usuario resolverlas?
 - ¿Qué formas de acceso a la información se plantean y prueban? y ¿con qué resultados?
 - ¿En qué grado se resuelven estas necesidades?;
 - ¿Cuál es su situación y actitud respecto al uso de las TIC, en especial Internet? ¿qué equipo han utilizado (PC, XO, celulares) y con qué resultados?
 - ¿Cuál es su experiencia respecto al acceso a la información a través de TIC?
 - ¿Cuáles son los obstáculos, barreras y “puentes” en el proceso de crear hábitos en el acceso, uso y apropiación de información sanitaria tradicional y electrónica?
 - ¿Quiénes son los mediadores más y menos confiables y amigables?
- b) El sujeto-mediador de los servicios de salud en las siguientes dimensiones:
 - ¿Cómo opera el flujo de comunicación organizacional en el contexto de los servicios de salud y cómo afecta esto al usuario?
 - ¿Los mediadores son considerados como canales confiables de información?

Usuarios de la información...

- ¿Existen “canales comunicativos rotos? ¿nunca han sido tendidos? (y si es así ¿por qué?)
 - ¿Cómo se comportan los mediadores ante los recursos electrónicos de información?
 - ¿Cómo mejorar el rol de los mediadores con respecto a los objetivos de aumentar la efectividad de la información en los usuarios/as de los servicios de salud?
- c) Los recursos electrónicos de información pública en salud dirigidos a los ciudadanos en las siguientes dimensiones:
- ¿Cuáles son los mecanismos con que cuenta el Estado uruguayo para generar, integrar y proveer la información en cuestión?
 - ¿Cuáles son las formas de acceso, y la calidad del mismo? ¿qué pueden utilizar las personas interesadas en este proyecto?
 - ¿Qué características debería tener una plataforma de información pública para ser efectiva en sus objetivos de información para que todos los ciudadanos aprovechen los recursos existentes?
 - ¿Cómo debe abordarse la problemática de evolución de la información y de las propias fuentes y sistemas que la generan?

¿Cuáles son las formas más efectivas de interactuar con la variedad de equipos personales: PC, teléfonos celulares, equipos XO?

Estrategias y métodos de investigación

Los métodos que se emplearán abordan el estudio del flujo, la interacción comunicacional, el estudio de uso, los usuarios de información, y el diseño y la evaluación del impacto de los recursos electrónicos de información.

Las unidades de análisis corresponden a los usuarios (reales y potenciales) de los servicios de salud y la institución proveedora de los servicios (centros de salud y policlínicas de RAP-ASSE). Con el estudio del flujo e interacción comunicacional se articulará la

información cuantitativa circulante referida al uso de las TIC en el ámbito de la salud, y se hará una evaluación cualitativa que apunte al examen de casos concretos y debidamente seleccionados sobre la apropiación y el uso de estas tecnologías por parte de los usuarios y el personal técnico que opera en policlínicas de atención primaria. Para tal propósito se toma como objeto de estudio un conjunto amplio pero acotado de usuarios de estas instituciones, intentando averiguar cómo circula el flujo de información, desde la comunicación personal hasta la eventual utilización de las TIC como canales informativos.

Se implementará la modalidad de entrevista en profundidad de usuarios seleccionados y se observará la interacción y el relacionamiento a través de estos medios, que harán grupos sociales específicos. A su vez, para diseñar y evaluar el impacto de los recursos electrónicos de información, así como para alcanzar el fortalecimiento de la difusión y promoción de los servicios existentes y los recursos disponibles en información para la salud, se llevará a cabo lo siguiente: análisis de los tipos de información y de su impacto en los destinatarios; análisis de las arquitecturas de los sistemas de información, de los flujos de información asociados y de los resultados que obtendrán los destinatarios de la información, así como el análisis de los dispositivos y los prototipos de los escenarios.

Resultados esperados

La investigación busca brindar un diagnóstico de la situación, los modelos de flujo comunicacional y el acceso y uso de las TIC; pero también la relación con los recursos electrónicos de información pública en salud existentes y dirigidos a los ciudadanos, el nivel de satisfacción con los mismos, y las necesidades y expectativas manifestadas por los propios actores sociales. En relación con los objetivos de construcción de un Servicio de Información a la Comunidad, los resultados del proyecto consistirán en: a) el diseño de recursos de información y de una arquitectura del sistema de información integrado basada en recursos existentes en el Estado

Usuarios de la información...

que responda a los escenarios planteados, b) la especificación de escenarios de uso de diferentes tipos de dispositivos para la interacción con los ciudadanos/as, y c) las implementaciones piloto (pruebas de concepto) tendientes a evaluar en la práctica las propuestas desarrolladas en la investigación.

A MANERA DE CONCLUSIÓN

Disponer de la información verídica, precisa, oportuna y suficiente constituye un bien cultural fundamental para la realización personal, el desarrollo de la identidad, la convivencia pacífica y la calidad de vida ciudadana. Adquirir conocimiento es uno de los pasaportes para la inclusión y para superar las brechas que existen entre la información rica y la información pobre; es uno de los principales desafíos de las políticas públicas de información que deben incorporarse a las agendas de las políticas sociales. Como decíamos al inicio, el país está iniciando un camino en este sentido y la línea de investigación aquí presentada busca colaborar desde la academia y la comunidad en la construcción de un modelo propio, participativo e inclusivo de la llamada sociedad de la información.