

LA DESIGUALDAD Y EXCLUSIÓN EN LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

Ada Myriam Felicié

“Sólo le pido a Dios que lo injusto no me sea indiferente.”

León Gieco

Resumen: Este trabajo consiste en una reflexión respecto a la manifestación de la desigualdad y la exclusión dentro del marco de la denominada Sociedad de la Información. Se presentan algunas ideas sobre la biblioteca pública como instrumento para disminuir tal desigualdad y exclusión. El mismo se fundamenta en la concepción de que no existe razón alguna que justifique la desigualdad, la exclusión y la disparidad de oportunidades. En este trabajo se hace una revisión del concepto Sociedad de Información, se discuten las potencialidades de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, se desarrolla el concepto brecha digital y se presentan algunas recomendaciones y acciones concertadas para disminuir los problemas de desigualdad y exclusión.

Introducción

El vertiginoso desarrollo de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (NTIC) sembraron en las mentes de muchos la idea de que las mismas contribuirían

significativamente a hacer la información más accesible a todos y a todas partes. De esa forma se incrementaría el nivel de educación y el desarrollo socioeconómico y cultural de las personas, mejorando así su bienestar y calidad de vida. La historia dictó otra cosa. Lejos de fomentar la equidad en el acceso a la información y, por ende, mejorar la situación económica, social y cultural de las personas, la trayectoria y el desarrollo de estas nuevas tecnologías están agravando la situación de pobreza, el aislamiento y la desigualdad a lo largo y ancho del mundo.

Este trabajo consiste en una reflexión respecto a la manifestación de la desigualdad y la exclusión dentro del marco de la denominada Sociedad de la Información. Se presentan algunas ideas sobre la biblioteca pública como instrumento para disminuir tal desigualdad. Se fundamenta en la concepción de que no existe razón alguna que justifique la desigualdad, la exclusión y la disparidad de oportunidades.

Concepto sociedad de la información

En las últimas décadas las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones han impactado nuestra sociedad logrando modificar nuestra manera de vivir, de comunicar, de producir y de comercializar. Los cambios desarrollados en las tecnologías de la información y las comunicaciones han transformado también los estilos de trabajo, la interacción social, así como los campos de la ciencia, la economía y la educación. La información cobra mayor relevancia y se convierte en factor clave en los procesos de cohesión, globalización, interconexión organizativa, informatización y producción de conocimiento.

Este nuevo modelo económico y social en el que la información desempeña un papel medular ha sido denominado con una diversidad de términos tales como sociedad informatizada, sociedad interconectada, estado telemático, aldea global, cibersociedad, la era o sociedad de la información, la sociedad postindustrial, la sociedad digital, la sociedad postcapitalista y sociedad del conocimiento. Las fuentes consultadas coinciden en que éste es el cambio social más relevante que se ha operado

desde la Revolución Industrial hasta nuestros días. Indican también que esa nueva forma de organización social está fundamentada en una base denominada “economía de la información”, la cual se rige por el desarrollo económico propio del entorno político y social de cada país o región.

Existe una gran diversidad de enfoques, concepciones y definiciones respecto a la idea de la sociedad de información. A continuación se presenta una de las definiciones propuestas:

The overall concept that the convergence of communication and information technologies will have a profound effect on all aspects of our lives; there are social, economic, political, educational, medical, legal implications of emerging electronic services that can only be addressed by a holistic approach. (Prytherch, 2000, 374)

Potencial de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación

Esencialmente las nuevas tecnologías de la información y la comunicación son instrumentos que pueden contribuir significativamente a alcanzar los objetivos trazados por las personas y las organizaciones, aumentar las oportunidades y mejorar la vida económica, social y cultural en este nuevo milenio. A modo de ejemplo, se presentan algunas de las potencialidades que ofrecen estas tecnologías:

- La información se genera, procesa y disemina en corto tiempo o en tiempo real
- Aumenta la capacidad para dar acceso a todos a la información
- Se rompen barreras de tiempo y espacio
- Salud: la telemedicina pone al alcance de todos servicios de salud adecuados independientemente de la zona geográfica y de la hora

- **Educación:** El aprendizaje y la educación a distancia se potencian, proveyendo a la población otros medios para la educación en todas las etapas de la vida
- **Trabajo:** Se modifica el esquema de funcionamiento laboral. El tele-trabajo transforma la estructura y organización de las empresas, haciéndolas más flexibles
- **Cultura:** Las redes de comunicación y los servicios multimedia, el acceso remoto a bibliotecas, museos y otros centros de información enriquecen el desarrollo cultural de las personas
- **Administración pública:** Se facilita el contacto entre los organismos gubernamentales y el ciudadano; se agilizan los trámites y se mejoran los servicios

Expectativas

A raíz del potencial de las NTIC, no era de extrañar el que se desarrollaran altas expectativas respecto a la implantación de las mismas. Muchos confiaban en que estas tecnologías contribuirían a:

- lograr el acceso universal a la información
- compartir recursos
- mejorar el desarrollo socio-económico y cultural de las personas
- fortalecer la sociedad civil
- promover cambios sociales en una línea de progreso
- fomentar la inclusión social
- fortalecer la democracia
- desarrollar una sociedad que promueva el bienestar social

Aspectos problemáticos y retos de la Sociedad de la Información

Nadie pone en duda las grandes ventajas y la infinidad de posibilidades que ofrecen las NTIC. Estas tecnologías rompieron barreras de tiempo, espacio y velocidad. Tienen, además, la capacidad de establecer una cobertura global y facilitar el acceso a la información. No obstante, la proliferación de estas nuevas tecnologías, la trayectoria que han seguido, la información convertida en recurso económico y el desarrollo de la nueva organización social vienen acompañados de serios aspectos negativos que amenazan principios democráticos y valores de nuestra sociedad. Algunos de éstos son:

- El riesgo de crear una élite tecnológica que agudice la desigualdad de oportunidades y de acceso a la información, dando lugar a una sociedad dividida entre quienes tienen acceso a las nuevas tecnologías de la información y los que no tienen ese acceso
- Amenaza a la propiedad intelectual y derechos de autor
- Falta de control de calidad de la información disponible y confiabilidad de éstas
- Amenaza del derecho a la privacidad y confidencialidad
- Limitación en el acceso a la información
- Amenaza del control monopolístico de las tecnologías y de la propia información

Las nuevas tecnologías de la información y comunicación permiten el acceso fácil, rápido y eficiente a una gran variedad de contenidos, contribuyen a la creación y divulgación de la información sin intermediarios y facilitan el compartir los bienes de información. Permiten la rápida reproducción y difusión de las obras de creación para usarse en beneficio de todos. La gran variedad de información disponible y la interconectividad tienen el potencial de hacer realidad y poner en función principios y valores democráticos tales como la libre expresión, la equidad y el derecho a estar bien informado.

Amparándose en el derecho de propiedad intelectual las grandes corporaciones, compañías editoriales y discográficas están comercializando y ejerciendo control absoluto de bienes de información, limitando su acceso al público. Se restringe el dominio público y se menoscaban derechos adquiridos de los consumidores.

La industria se ha apropiado indebidamente de los derechos morales y legales que le corresponden a los autores individuales. El espíritu de las normativas del Copyright era esencialmente proteger al autor. No obstante, los editores y las grandes corporaciones han ido gradualmente adjudicándose derechos de propiedad intelectual, cada vez más amplios, evitando así cumplir con las responsabilidades de preservar el dominio público y el derecho al uso legítimo. De esa forma, se valen de la ley del Copyright como escudo para desarrollar acciones monopolísticas.

Esta situación se ha intensificado en los últimos años mediante la incorporación de las NTIC y el desarrollo del mercado digital. La secuela de todo este fenómeno es que los bienes de la información están siendo coartados, limitados y restringidos. Sólo accederán a ellos quienes tengan el poder para adquirirlos mediante compra. En otras palabras, quienes no cuenten con los medios económicos para adquirir la información no podrán acceder a ella. Esta situación promueve desigualdad y el ensanchamiento de la brecha entre ricos y pobres; constituye una manifestación más de la denominada brecha digital.

La brecha digital

La literatura estudiada con posterioridad a 1995 es consistente en destacar la gran amenaza de la Sociedad de la Información: que la brecha entre los ricos y los pobres se ensanche. Este concepto se discute en la mayoría de las lecturas relacionadas con la Sociedad de la Información. Y no es para menos; en las sociedades que proclaman ser democráticas, la exclusión o marginación de cualquier grupo o sector es absolutamente contradictorio y niega los principios más elementales de equidad y justicia social.

Algunos estudios señalan que mientras las nuevas tecnologías de la información proveen nuevas oportunidades a muchos

ciudadanos a través de todo el mundo, por otro lado están agravando la situación de pobreza y aislamiento que se extiende en algunas áreas rurales y centros urbanos. El acceso universal a las tecnologías de información y a las comunicaciones está muy lejos de ser una realidad, incluso para la telefonía básica y mucho menos para otras conexiones y cableados necesarios para la interactividad.

El problema de acceso a la información que genera desigualdad entre los ciudadanos se produce en dos circunstancias:

- La falta de acceso físico a las nuevas tecnologías (computadora, equipo periferal, programados, suscripción a una empresa suministradora del acceso a Internet, línea telefónica, etc.)
- La falta del conocimiento necesario para usar adecuadamente esas tecnologías.

El destacado sociólogo Manuel Castells afirma que “en distintos estudios se plantea con claridad que el acceso a los medios tecnológicos y el poder que ello conlleva, no sólo se realiza de manera desigual entre distintas regiones, países o personas, sino que es hoy en día una fuente de desigualdad en nuestra sociedad”. (Castells, 1997)

Se conoce como brecha digital a la separación que existe entre las personas (o comunidades, estados y países) que utilizan las nuevas tecnologías de la información y comunicación como una parte rutinaria de su vida diaria y aquellas que no tienen acceso a las mismas y que, aunque lo tengan, no saben cómo utilizarlas.

La falta de acceso a la información que genera desigualdad se produce en dos circunstancias:

- Falta de acceso físico a las NTIC
- Falta de conocimiento necesario para usar adecuadamente esas tecnologías

A continuación se presentan algunos datos sobre la desigualdad de acceso en la Sociedad de la Información:

Telefonía

- El teléfono se inventó hace 120 años; sin embargo al día de hoy más de la mitad de la población mundial nunca ha realizado una llamada.
- En la Isla de Manhattan hay más líneas telefónicas que en todo África Sub-sahariana.
- Un habitante de Gambia gastaría su ingreso de un día y medio de trabajo en una llamada local de 3 minutos. Un francés gastaría dos milésimas de su salario diario en una llamada igual.
- Una llamada local en Estados Unidos de América tiene un precio inferior a los cinco centavos por minuto, mientras que una llamada local en muchas ciudades africanas cuesta \$1.00 por minuto.
- Una llamada de España a Puerto Rico cuesta aproximadamente 22 céntimos de Euro; en cambio, una llamada de España a Cuba cuesta aproximadamente 1.50 Euro.
- Teledensidad: Conexiones telefónicas por habitantes

EUA	80%
Chile	24%
Argentina	23%
Colombia	22%
Brasil	19%
Venezuela	15%
México	13%

Conexión a Internet

- Sólo un 5% de la población mundial tiene acceso a Internet
- El 90% de los internautas se encuentran en países industrializados
- En EUA y Canadá concentra el 57% de los internautas
- Africa y Oriente Medio sólo representan el 1% en Internet
- En los países de América Latina menos del 10% de la población está conectada a Internet
- El 70% de los africanos no tiene electricidad para conectar una computadora
- El 40% de la población mundial no posee servicio de electricidad
- Computadoras en los hogares conectadas a Internet

EUA	70 millones
Europa	63 millones
Asia	9 millones
América Latina	6 millones

- Por ciento de hogares con acceso a Internet en EUA

Ingreso anual de \$75,000 o más	77%
Ingreso menor de \$15,000	12%

Género

- Las mujeres constituyen una minoría en el uso de Internet, tanto en los países industrializados como en los no industrializados

- A partir de año 2001 se ha producido un aumento en el número de mujeres que navegan en el ciberespacio en Estados Unidos, Canadá y Europa.
- Internautas mujeres

América Latina	38%
Unión Europea	25%
Rusia	19%
Japón	8%
Oriente Medio	4%

Idioma

- Más del 70% de los sitios Web están en el idioma inglés
- El 77% de los servidores están en países anglófonos
- El sistema de codificación **American Standard Code for Information Interchange** (ASCII) incorpora caracteres que corresponden a la lengua inglesa, por lo que desaparecen en pantalla signos diacríticos del español y francés tales como tildes, diéresis y la cedilla

Perfil del usuario de internet

Zona geográfica:	Urbana
Ingreso:	Medio alto y alto
Nivel educativo:	Universitario
Género:	Hombre
Edad:	35 a 45 años
Raza:	Blanco

Exclusión social

La desigualdad en el acceso a las NTIC genera exclusión. Ésta se produce cuando los individuos o grupos no poseen los recursos y aptitudes para responder satisfactoriamente a las exigencias y demandas del entorno y la sociedad. El libro **La exclusión social** define ese concepto como:

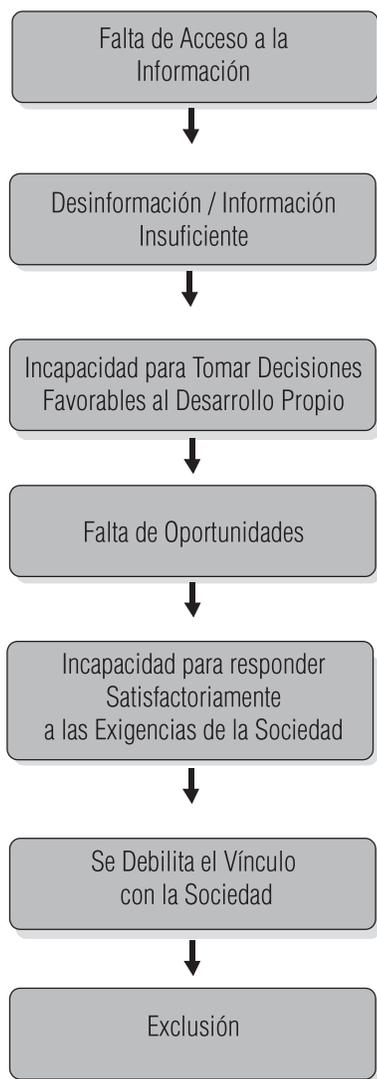
proceso social de separación de un individuo o grupo respecto a las posibilidades laborales, económicas políticas y culturales a las que otros sí tienen acceso y disfrutan (Gil 2002, 21)

Por su parte, para Manuel Castells la exclusión social es

un proceso por el cual a ciertos individuos y grupos se les impide sistemáticamente el acceso a posiciones que les permitirían una subsistencia autónoma dentro de los niveles sociales determinados por las instituciones y valores en un contexto dado (Castells 1998, 98).

Los factores que pueden conducir a la exclusión suelen ser de índole económica, cultural, social, jurídica o una combinación de éstas. Algunos de estos factores son la pobreza, la educación recibida, el contexto familiar, el divorcio, la edad, la guerra, la emigración, la falta de techo, los impedimentos físicos, la preferencia sexual, el racismo, la zona de residencia, la etnia, el género, la religión, el nivel de ingreso, el desempleo, la delincuencia, la prisión, la enfermedad, la adicción a drogas y el alcoholismo.

FLUJOGRAMA DE LA EXCLUSIÓN



Por todo lo antes expuesto se puede afirmar que las expectativas que se tenían respecto a la contribución de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones a una sociedad más justa se han desvanecido. El profesor brasileño Emir Suaiden resume esta idea cuando señala:

Algunos especialistas, a finales de la década de los 80, afirmaron que la sociedad de la información sería una sociedad de inclusión social, en la que los recursos se compartirían, dedicada al bienestar social, y en la que la tendencia dominante sería acabar con las desigualdades sociales. No obstante, al iniciarse el nuevo siglo, el discurso ha seguido un camino totalmente contrario. Para gran parte de los especialistas la sociedad de la información es una sociedad perversa, una sociedad feudal donde los dueños del poder son los dueños de los medios de comunicación y las desigualdades se acentúan cada vez más (Suaiden 2002, 334).

La imagen que nos han vendido algunos políticos, empresas, campañas publicitarias y los medios de comunicación es la de una sociedad de la información paradisíaca que promete una vida más cómoda, placentera y adaptada a las necesidades e intereses personales, con acceso universal a la información y una mejor calidad de vida. Esta imagen dista mucho de la realidad. Manuel Area sostiene que la sociedad hacia la que caminamos seguirá siendo una sociedad injusta, basada en una distribución desigual de la riqueza y donde el poder adoptará nuevas formas de control. Según él, “la Sociedad de la Información, entre otras cosas, es básicamente un nuevo estadio evolutivo del capitalismo” (Area 2001, 14).

Las fuentes revisadas denuncian repetidamente la co-relación entre el desarrollo de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación y el aumento de la desigualdad. Definitivamente la dirección a que los grandes intereses y los dueños del poder han llevado a las nuevas tecnologías es hacia la desigualdad y la exclusión. No obstante, la sociedad no se compone únicamente de esos sectores. Existe una gran comunidad de científicos, documentalistas, educadores y comunicadores que pueden contribuir a realizar cambios que contribuyan a desviar la trayectoria que llevan estas tecnologías.

Está claro. Ante la seria amenaza que representa el desarrollo desarticulado de las nuevas tecnologías y ante la presión de los grandes intereses es preciso actuar; cada cual desde su posición y conforme a su capacidad, teniendo como meta una sociedad más justa. Corresponde a cada uno determinar al servicio de qué o de quiénes coloca la información. En esta gesta la biblioteca pública tiene una importante agenda.

El Estado, la biblioteca pública y la democracia

Es un hecho innegable que el acceso a la información es una realidad sólo para aquellos que tengan el poder para pagarlo. Tienen acceso a la información aquellas personas que conforman las clases alta y media que pueden adquirir computadoras, servicios de acceso a Internet, programados, televisión digital y todos los recursos y servicios asociados a estas nuevas tecnologías. Esto es incongruente con los principios democráticos. Si el ejercicio de la democracia descansa en el acceso libre a la información y en la igualdad y consideramos que sólo tienen acceso a la información aquellos que pueden costearla, podríamos afirmar que en ningún país del mundo se practica la democracia.

Cualquier Estado que se precie de ser democrático tiene que hacerle frente y combatir los problemas de desigualdad que supone la Sociedad de la Información. Ante esto Manuel Area Moreira sustenta:

“Un estado democrático debe velar por el equilibrio y la cohesión social. Si la presencia de las llamadas nuevas tecnologías en la sociedad representa un nuevo factor de desigualdad social y cultural, el estado democrático debe intervenir a través de la planificación y desarrollo políticas que compensen educativamente las desigualdades tecnológicas de los grupos sociales más desfavorecidos” (Area, 1998, 5).

No hay duda alguna de que el Estado tiene que asumir una actitud proactiva para enfrentar las situaciones de desigualdad y minimizar la brecha entre info-ricos e info-pobres. Para lograrlo, es preciso realizar tres acciones fundamentales:

- Invertir en infraestructura, equipo y programados asociados a las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones
- Proveer acceso a la información
- Capacitar a las personas en el uso adecuado de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones

El Estado posee dos instituciones que pueden contribuir significativamente a poner en práctica acciones concretas para disminuir la desigualdad en el marco de la Sociedad de la Información. Esas dos instituciones son la escuela pública y la biblioteca pública. La biblioteca pública tiene la misión fundamental de proporcionar acceso libre a la información y la escuela pública debe garantizar la enseñanza a todos los individuos. Ambas instituciones desempeñan un papel medular en la puesta en práctica de la Sociedad de la Información, por lo que deben convertirse en brazos del Estado hacia ese fin.

En el artículo “La necesidad de políticas de información ante la nueva sociedad globalizada: El caso español”, Mercedes Caridad, Eva Méndez y David Rodríguez destacan la necesidad de estructurar políticas de información que puedan asumir el reto de la globalización. Los autores sostienen que “una política de información está constituida por aquellas directrices que rigen a un país hacia la consecución del derecho a la información por parte de todos sus ciudadanos” (Caridad, Méndez, Rodríguez, 2000, 23).

Si bien es cierto que el Estado es el principal responsable de enfrentar y minimizar la problemática de desigualdad que supone la Sociedad de la Información, no es menos cierto que éste es un deber que tiene que ser compartido por otros sectores. La sociedad civil también tiene su responsabilidad; debe ser proactiva en procurar su acceso a los medios que el Estado provee, debe exigir al Estado cumplir con su responsabilidad y debe velar porque no se le violen sus derechos respecto al acceso a la información.

Existen entidades y organismos que, en coordinación con el Estado y la sociedad civil, pueden y deben tomar acciones concretas para minimizar la desigualdad en la Sociedad de la Información. Entre éstas se puede señalar: la industria de las

tecnologías de información y comunicación, los medios de comunicación pública, los proveedores de información, las asociaciones profesionales, las organizaciones de usuarios y los proveedores de servicios sociales.

A raíz del destacado papel que desempeña la información en este nuevo orden social y de la importancia del acceso a la información en el ejercicio de la democracia, la biblioteca pública debe constituir una alta prioridad para los estados democráticos. Suaiden sostiene que “la prestación de servicios de la biblioteca pública es misión indeclinable del Estado” (Suaiden, 1999, 14).

Acciones concertadas para disminuir la desigualdad y la exclusión

Como se había señalado previamente, la biblioteca pública debe convertirse en un instrumento del Estado, capaz de contribuir a disminuir la desigualdad. A esos efectos, es preciso revitalizar la biblioteca pública a la luz de las necesidades de la Sociedad de la Información.

Dos funciones claves que debe desarrollar la biblioteca pública son:

- Educar a las personas respecto a las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones y motivarlas a tomar parte activa en su uso
- Convertirse en un centro de nuevas tecnologías de la información donde las personas se puedan capacitar en el uso de las mismas

Ahora bien, para que la biblioteca pública pueda ejercer efectivamente esas funciones, requiere de un sólido respaldo financiero, de un verdadero apoyo que sólo se puede materializar si el Estado reconoce el papel fundamental que desempeña la biblioteca en el ejercicio de la democracia.

La biblioteca pública debe estudiar la comunidad a la que sirve, identificar los grupos con mayor necesidad y menos oportuni-

dades, a los que están en riesgo de exclusión y marginación o ya están excluidos o marginados; debe auscultar sus necesidades y desarrollar estrategias para atenderlas adecuadamente. Tanto en España como en Brasil se han desarrollado proyectos en los que se ha aplicado con éxito la estrategia de segmentación del servicio bibliotecario.

Otro aspecto prioritario en la lucha de la biblioteca pública contra la desigualdad y la exclusión consiste en “ofrecer a la comunidad actividades bibliotecarias básicas que permitan al lector la penetración al conocimiento indispensable en la carrera por la supervivencia y por la mejoría de la calidad de vida” (Suaiden, 1997, 41). Es muy probable que algunos usuarios no interesen ni requieran conocer Windows ni mucho menos el Web; su necesidad inmediata tal vez es buscar un trabajo, conocer el proceso para adquirir su ciudadanía, solicitar la pensión de alimentos a la que tiene derecho o sencillamente obtener su permiso de conducir. De esto se desprende que la lucha contra la desigualdad no se libra únicamente en la autopista de la información y con las armas de nuevas tecnologías. Todavía las bibliotecas públicas tienen una gran agenda asociada con simple información bibliográfica y de utilidad para la vida cotidiana.

La **Declaración de la International Federation of Libraries Association sobre las bibliotecas y la libertad intelectual** (1999) afirma que “las bibliotecas proporcionan acceso a la información, a las ideas y a las obras de creación. Sirven como puertas al acceso al conocimiento, al pensamiento y la cultura.” Una de las funciones fundamentales de la biblioteca pública en la Sociedad de la Información es la de respaldar la educación por vida. Dentro de esa concepción, uno de los objetivos de la biblioteca pública será el de proveer la capacitación que permita al usuario obtener una visión integral del conocimiento y enfatizar el aprendizaje continuo.

Consideraciones Finales

La brecha digital no puede convertirse en una excusa para justificar los problemas de desigualdad que existen y dividen a las naciones y a las personas en ricos y pobres. Ahora bien, la falta de

acceso a las nuevas tecnologías de la información se unen al catálogo de elementos que producen desigualdad. No existe ninguna sociedad que esté libre de exclusión, como tampoco existen sociedades absolutamente excluyentes.

En su libro **La galaxia Internet**, Castells señala que el desarrollo sin Internet sería equivalente a la industrialización sin electricidad durante la Era Industrial. Según él, sin una economía y un buen sistema de administración basado en Internet, es prácticamente imposible que un país sea capaz de generar los recursos necesarios para cubrir sus necesidades de desarrollo sobre una base sostenible, o sea, económica, social y ecológicamente sostenible, como demuestra el **Informe de desarrollo humano de las Naciones Unidas de 2001**” (Castells 2001, 298).

No se deben escatimar esfuerzos para minimizar la desigualdad y la exclusión que acompañan el nuevo orden social denominado la Sociedad de la Información. Cabe puntualizar que todavía las bibliotecas tienen una gran agenda asociada con su responsabilidad de orientar respecto a servicios, procedimientos y derechos de las personas. Todavía hay mucho que hacer para garantizar el acceso a la información y lograr que las personas estén bien informadas. Esa es la meta a la que deben aspirar las comunidades democráticas, ya que es imposible ejercer la democracia sin ciudadanos bien informados.

Conclusiones y recomendaciones

- Constituye una prioridad rediseñar y reorientar el desarrollo de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, atendiendo con prioridad los intereses y las necesidades de la sociedad, dando énfasis a los más necesitados.
- Los gobiernos deben enfrentar y combatir el problema de la desigualdad mediante el desarrollo de políticas que compensen las desigualdades y atiendan las necesidades de los grupos más desfavorecidos.

-
- El Estado debe invertir en infraestructura, equipo y programas asociados a las nuevas tecnologías, procurar que se provea acceso a la información a todas las personas y capacitarlas en el uso adecuado de estas nuevas tecnologías.
 - Es preciso revitalizar la biblioteca pública a la luz de sus nuevas funciones. Ello requiere de un sólido y auténtico respaldo del Estado.
 - El papel que desempeña el especialista en la información es trascendental para la puesta en práctica de la sociedad de la información y para minimizar los problemas de desigualdad y exclusión.
 - Es necesario crear espacios para la discusión e investigación sobre la sociedad de la información.
 - El papel que desempeña el especialista en la información es trascendental para la puesta en práctica de la Sociedad de la Información y para minimizar los problemas de desigualdad y exclusión. Es fundamental que todos los profesionales de la información cumplan con su responsabilidad en este proceso. No hacerlo implicaría contribuir a ensanchar la brecha entre los que tienen acceso a la información y los que no lo tienen. La indiferencia sólo engendra mayor desigualdad e injusticia.

Documentación:

- Area Moreira, Manuel. "Desigualdades, educación y las nuevas tecnologías". *Quaderns Digitals*, 1998.
- _____. *Educar en la sociedad de la información*. Bilbao: Editorial Desclée de Brouwer, 2001.
- Caridad Sebastián, Mercedes, Eva Méndez y David Rodríguez Mateos. "La necesidad de políticas de información ante la nueva sociedad globalizada: El caso español". **Ciencia da Informação**. 29, no. 2 (2000):22-36.
- Castells, Manuel. *La era de la información: Economía, sociedad y cultura*, Vol. 3, Fin del milenio. Madrid: Alianza Editorial, 1998.
- _____. *La galaxia Internet: Reflexiones en torno a Internet, empresa y sociedad*. Madrid: Areté, 2001.
- Gil Villa, Fernando. *La exclusión social*. Barcelona: Editorial Ariel, 2002.
- International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA). *Declaración sobre bibliotecas y la libertad intelectual*. La Hoya: IFLA, 1999.
- McClure, Charles, John Carlo Bertot y John C. Beachboard. "Enhancing the Role of Public Libraries in the National Information Infrastructure." *Public Libraries* 35 (julio-agosto 1996): 232-238.
- Oppenheim, Charles. "An Agenda for Action to Achieve the Information Society in the UK". *Journal of Information Science* 22 (1996): 407-421.
- Organización Internacional del Trabajo. "Mujer, formación y trabajo". *Temas en la agenda* <http://www.ilo.org/public/spanish/region/ampro/cinterfor/temas/gender/temas/tic/indexa.htm>
- Prytherch, Raymond, J. *Harrod's Librarians Glossary and Reference Book*. 9na ed. Great Britain: Gower Publishing, 2000.
- Suaiden, Emir J. "Bibliotecas y desigualdades". *Educación y Biblioteca* 11 (1999): 13-14.
- _____. "La biblioteca pública y la distribución democrática de la riqueza: ¿Realidad o sueño imposible?". *Boletín de la Sociedad Andaluza de Bibliotecarios* (marzo 1997): 29-41.