

# Información, participación ciudadana y democracia

ESTELA MORALES CAMPOS

COORDINADORA



**HM851**  
**I54**

Información, participación ciudadana y democracia /  
Coordinadora Estela Morales Campos.- México: UNAM.  
Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la  
Información, 2019.

xiv, 412 p.- (Información y Sociedad)

ISBN: 978-607-30-2689-5

1. Información y sociedad. 2. Acceso a la información. 3. Democracia - Participación ciudadana. I. Morales Campos, Estela, coordinadora. II. ser.

Diseño de portada: Natalia Gómez Cabral

Primera edición, 2019

D.R. © UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

Ciudad Universitaria, 04510, Ciudad de México

Impreso y hecho en México

ISBN: 978-607-30-2689-5

Publicación dictaminada

Diciembre, 2019

## **Contenido**

Presentación.....	IX
ESTELA MORALES CAMPOS	

### **INFORMACIÓN Y CIUDADANÍA**

Obtención de información y participación política: una perspectiva de la ciudadanía digital.....	17
HÉCTOR ALEJANDRO RAMOS CHÁVEZ	

Democracia e información en América Latina.....	39
MARÍA GRACIELA MARTHA TÉCUATL QUECHOL	

La imparcialidad y la veracidad en la oferta de información en temas políticos.....	73
ESTELA MORALES CAMPOS	

Contra la desinformación: verificación e infodiversidad para el fortalecimiento de la participación ciudadana.....	97
JONATHAN HERNÁNDEZ PÉREZ	

### **REDES SOCIALES**

Los nuevos movimientos sociales en las redes sociales.....	117
HUGO ALBERTO FIGUEROA ALCÁNTARA	

El impacto sociocultural de la relación entre redes sociales, libertad de expresión, acceso a la información y bibliotecas.....	151
JOSÉ ALFREDO VERDUGO SÁNCHEZ	

Flujos de información: de la caricatura a los memes.....	169
JESÚS FRANCISCO GARCÍA PÉREZ	

Análisis del uso de las redes sociales en las bibliotecas adscritas al CONPAB-IES. ....	197
CELIA MIRELES CÁRDENAS	
EUGENIA DE LOS ÁNGELES ORTEGA MARTÍNEZ	

Reconfiguración de las bibliotecas frente a los entornos paradójicos creados por las redes sociales.....	223
JOHANN PIRELA MORILLO	

## INFORMACIÓN PÚBLICA

Infodiversidad y construcción de programas públicos en prevención social de violencia y delincuencia. ....	247
FIDEL GONZÁLEZ-QUIÑONES	

Acceso a la información pública como estrategia de participación ciudadana e inclusión social. Un análisis de marcos legales de América Latina .....	283
NELSON JAVIER PULIDO DAZA	
JOHN JAIR O ABRIL DAZA	
DIANA CAROLINA GONZÁLEZ BEDOYA	

INFOEXPERIENCIAS PROSUMIDORAS EN ENTORNOS DE APRENDIZAJE EN RED.....	303
ALFREDO LUIS MENÉNDEZ ECHAVARRÍA	

## BIBLIOTECAS Y DEMOCRACIA

El bibliotecario <i>influencer</i> .....	317
ROSA MARÍA MARTÍNEZ RIDER	
JORGE ALEJANDRO PEÑA LANDEROS	

Cooperación y gestión de las bibliotecas, un compromiso de liderazgo .....	337
JOSÉ DE JESÚS HERNÁNDEZ FLORES	

Las bibliotecas académicas como agentes de discriminación de la ciencia, pseudociencia e información falsa.....	359
JAVIER TARANGO ORTIZ	
JUAN DANIEL MACHIN-MASTROMATTEO	
JOSÉ REFUGIO ROMO GONZÁLEZ	

Biblioteca e información de calidad. ....	385
JAIME RÍOS ORTEGA	

# La imparcialidad y la veracidad en la oferta de información en temas políticos

ESTELA MORALES CAMPOS  
*Universidad Nacional Autónoma de México*

## LAS BIBLIOTECAS Y LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN SOBRE TEMAS POLÍTICOS

**T**oda biblioteca tiene como razón de existir un compromiso social con su comunidad y con la institución que la crea, ya sea el Estado, una oficina gubernamental, una universidad, una empresa, una fundación, etcétera. Tal compromiso se traduce en atender de la mejor manera posible en cuanto a oportunidad, calidad y especificidad de los materiales, así como en brindar calidez, eficiencia y puntualidad en el trato al usuario. Estas características son válidas para toda biblioteca, además de que se da una especial atención a la veracidad de la información y a la imparcialidad de la oferta.

Las bibliotecas públicas, podríamos decir, pueden recibir demandas de información política en cualquier momento por el usuario general, pero quizá con más intensidad en momentos en los que los contextos políticos impactan a una población o a una región,

como las elecciones presidenciales, las denuncias de corrupción de empresas que afectan las finanzas y la vida pública de un país.

También se puede solicitar información sobre manipulación de datos y leyes que afecten recursos naturales en beneficio de políticos o ciudadanos privilegiados, y así podríamos enumerar una gran cantidad de temas y situaciones. Estos ejemplos y otros más específicos se podrían encontrar en una biblioteca universitaria especializada, que se tendrán que abordar con más detalle, de acuerdo a los proyectos de investigación que están desarrollando los profesores, investigadores o alumnos. Podría ser, también, información más casuística de fechas, candidatos, discursos, notas de comparecencias públicas, estadísticas gubernamentales o alguna otra curiosidad del usuario sobre temas relacionados.

Por lo tanto, podríamos decir que las solicitudes de información política o sociopolítica pueden ser para:

- a) Proyectos académicos-científicos.
- b) Proyectos de aplicación casi inmediata.
- c) Temas coyunturales de interés público o para sectores específicos.

En América Latina, en 2018, hemos presenciado algunos acontecimientos que han impactado al grueso de la población tanto local, como a radios de acción más amplios por la posición geopolítica estratégica del país y sucesos como las elecciones presidenciales de Chile, Colombia y México, o hechos como los prelectorales de Brasil, los relacionados como el denominado “caso Odebrecht”, el “TLC de América del Norte” o el “CCTTP sin los Estados Unidos”. Todos estos temas aparentemente generales demandan información tanto general como específica, además de subtemas derivados o de influencia concurrente.

Ya sea para satisfacer nuestra curiosidad o para manejar datos duros que permitan hacer análisis, proyecciones, críticas y sugerencias, se necesita información. En ese entorno, la biblioteca es la institución que ha sido creada para utilizar todos los medios donde, en la actualidad, se registra, distribuye, circula y se comunica

la información al usuario que la requiere. Lo anterior quiere decir que la biblioteca debe facilitar el acceso a medios impresos en papel, como libros, revistas y prensa, así como a los registros en medios digitales, como Internet y redes sociales, ya sea con servicios generales o personalizados. El bibliotecario especializado generalmente tiene definido el perfil de su usuario y puede proveerle una gama amplia de información proveniente de fuentes validadas. Si es un servicio de información de tipo general, se tendría que auscultar al usuario para conocer la especificidad de su interés.

### La libertad de expresión y el derecho a la información

En nuestros días, en pleno siglo XXI, los ciudadanos no siempre se cuestionan que la posibilidad de expresarse de manera libre y abierta del ser humano sea un derecho fundamental y vital. Lamentablemente, no sucede así en todos los países ni tampoco se ha considerado un derecho natural en todas las épocas de la historia.

En un breve recuento histórico sobre los derechos humanos civiles y políticos, los vemos expresados como tales desde 1948, cuando se oficializó la Declaración Universal de los Derechos Humanos, en cuyo artículo 19 se dice:

Todo individuo tiene derecho a la libertad de opinión y de expresión; este derecho incluye el de no ser molestado a causa de sus opiniones, el de investigar y recibir informaciones y opiniones, y el de difundirlas, sin limitación de fronteras, por cualquier medio de expresión (onu 1948, s.p.).

Este derecho ha sido recogido en las legislaciones supremas de muchos países. En algunos desde el siglo XIX, y otros a partir de décadas más recientes. Sin embargo, hay países que no contemplan esta posibilidad o limitan en mayor o menor medida su ejercicio y el respeto al pensamiento y expresión de las personas.

En México y muchos otros países, se recibió la influencia de movimientos liberales del siglo XIX y del pensamiento de la Ilustración del siglo XVIII. Como producto de la Revolución France-



sa (1789), se halla la Declaración de los Derechos del Hombre y el Ciudadano, que en su artículo 11 señala:

La libre comunicación de los pensamientos y de las opiniones es uno de los derechos más preciados del hombre. Todo ciudadano puede, por tanto, hablar, escribir e imprimir libremente, salvo la responsabilidad que el abuso de esta libertad produzca en los casos determinados por la ley (Asamblea Nacional Francesa 1789, s.p.).

Esta declaración es uno de los grandes logros como antecedente a la concepción contemporánea de los Derechos Humanos.

Otro antecedente muy importante en la cultura occidental es la Constitución de Estados Unidos (1791), que establece: “El Congreso no hará ley alguna por la que se establezca una religión, o se prohíba ejercerla, o se limite la libertad de palabra, o la prensa, o el derecho del pueblo a reunirse pacíficamente y pedir al gobierno la reparación de sus agravios” (Enmienda I. Declaración de Derechos (Bill of Rights) de los Estados Unidos de América 1791, s.p. en línea).

En nuestro país hay antecedentes formales tanto en la Constitución de 1824, en el artículo 50, como en la de 1857 y en la de 1917, en sus artículos 6º y 7º. De manera resumida, su espíritu es muy ilustrativo: “art. 6º- “la manifestación de las ideas no será objeto de ninguna inquisición judicial y administrativa [...]” (Diario Oficial. Órgano del Gobierno Provisional de la República Mexicana, 1917: 49). “Art. 7º.- Es inviolable la libertad de escribir y publicar escritos sobre cualquier materia [...] Ninguna ley ni autoridad puede establecer la previa censura [...] ni coartar la libertad de imprenta [...]” (Diario Oficial. Órgano del Gobierno Provisional de la República Mexicana 1917, 49).

En la actualidad, estos artículos mantienen su espíritu y actualizan la casuística y los medios que facilitan el registro, la difusión y el uso de la información; del mismo modo, amplían la libertad de expresión al derecho a la información, por lo que ahora el derecho a la información implica la obligación a informar, así como el derecho a informar e informarse sobre las ideas, pensamientos y expresiones de todo ser humano, consagrados en los artículos 6º y 7º.

El artículo 6º dice:

La manifestación de las ideas no será objeto de ninguna inquisición judicial o administrativa, sino en el caso de que ataque a la moral, los derechos de tercero, provoque algún delito o perturbe el orden público; el derecho de réplica será ejercido en los términos dispuesto por la ley. El derecho a la información será garantizado por el Estado.

Toda persona tiene derecho al libre acceso a la información plural y oportuna, así como a buscar, recibir y difundir información e ideas de toda índole por cualquier medio de expresión [...] [el énfasis es mío] (Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos, s.p.).

El artículo 7º dice:

Es inviolable la libertad de difundir opiniones, información e ideas, a través de cualquier medio. No se puede restringir este derecho por vías o medios indirectos, tales como el abuso de controles oficiales o particulares, de papel para periódicos, frecuencias radioeléctricas o de enseres y aparatos usados en la difusión de información o cualesquiera otros medios y tecnología de la información y comunicación encaminados a impedir la transmisión y circulación de ideas y opiniones [...] (Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, s.p.).

Como se puede apreciar en estas citas de normas constitucionales y a declaraciones internacionales, el acceso a la información tiene como objetivo ser considerado un derecho fundamental y humano y, a la vez, socializar, sensibilizar y educar a la ciudadanía sobre su ejercicio, además de conocer el apoyo del Estado para que los flujos y medios de acceso a la información funcionen “eficientemente” (aunque ya conocemos que circunstancias políticas y culturales influyen en el ejercicio y logros del derecho a la información).

En la práctica, en la vida real, hay muchos canales de comunicación de la información:

- a) Ya sea por medios formales y técnicos —como las bibliotecas, los sistemas de información y algunas redes aca-

démico-científicas, redes económico-políticas que ofrecen información sistematizada, probada, proveniente de fuentes serias y fidedignas—.

- b) O por medios informales que penetran el mercado tanto individual como corporativo de una forma natural, insistente, atractiva y de fácil interacción con muchos usuarios que se acercan a estos servicios para temas personales, pero también para consultas de temas más profundos y formales, como las redes sociales. Por lo general, la información que se trasmite en estas redes puede ser informal y reflejar un punto de vista personal —no necesariamente la descripción de un hecho probado y comprobado—; puede ser también una percepción o un deseo personal, un rumor “callejero” de la ciudad o del grupo social al que se pertenece, o de las diferentes rutas o canales cibernéticos que se consultan.

Las fuentes consultadas o los “espacios” que ofrecen información visitada arrojan diferencias entre la información obtenida sobre temas que no son de carácter personal, familiar o amistoso, sino búsquedas e interrogantes que reflejan una inquietud más formal, lo cual puede responder a demandas sociales, académicas o laborales. La situación derivada de para qué se usa la información que se busca determina la fuente que debería ser consultada, las formales y las informales.

Las fuentes deben garantizar certeza, veracidad y originalidad, y el servicio y la oferta de estas fuentes no se deben contaminar con las predilecciones, creencias e ideologías del bibliotecario. Por consiguiente, hay que evitar lastimar a terceros con plagios, alteración de textos y presentación de datos no comprobables, ya que si bien existen leyes que protegen la expresión de las ideas sin censura, así como la difusión de información producto de una investigación o un hecho, también existen otras leyes y derechos que deben respetarse, como el derecho de autor, la protección a datos personales, la protección del usuario de información o lector ante las noticias falsas y la manipulación de los datos, ya sea por diver-

sión o para conseguir beneficios extras no necesariamente lícitos en la economía, la ciencia, la política y la sociedad.

Los datos abiertos, el Open Access y las políticas públicas

Dada la irrupción de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en casi todas las actividades de los procesos científicos, académicos, administrativos y de la vida cotidiana, es muy importante analizar con atención este fenómeno, ya que las TIC como receptores de información en grandes volúmenes, con una capacidad de procesamiento en instantes y posibilidades de transmisión y comunicación casi sin límites, se vuelven fundamentales para todos los que trabajamos con información, ya sea como bibliotecarios o cualquier otro especialista de esta área, o como usuario de este insumo. Recordemos que la información es el registro de los conocimientos generados en diferentes áreas, así como los sentimientos, las creencias y las ideas de todo ser humano.

Los progresos e innovaciones de estas tecnologías ponen a nuestro alcance un cúmulo de datos y de información de forma inmediata con una cobertura general o con una especificidad de acuerdo a la precisión de la búsqueda. La oferta de múltiples medios para obtener información es muy variada y, a la vez, muy accesible, desde las grandes supercomputadoras hasta unidades móviles para proyectos de sofisticadas ecuaciones y precisos cálculos o de mensajes y comentarios más ligeros que se pueden manipular en la calle, el hogar o el aula. Los especialistas han aprovechado estos adelantos para facilitar los registros de la información y la búsqueda de datos con sólo una palabra o partes de ella, a través de plataformas globales y públicas como Google, Yahoo! Bing, Ask y otras especializadas y científicas, así como redes sociales de todo tipo. De manera paralela, muchos autores colocan sus escritos en estas redes y correos electrónicos, y así como se hacen accesibles casi sin límites y todavía más, se pueden intervenir con mucha facilidad gracias también a la oferta libre de *softwares* que facilitan usar estos textos para fines personales

o comerciales, ya sea copia fiel del original o con intervenciones parciales del original.

Si bien los avances de la tecnología permiten transmitir cada vez más ideas sin límites ni fronteras, también permiten compartir, algunas veces de forma totalmente libre y otras con ciertos controles o reglas y compromisos el uso de los textos ajenos que circulan en la red. A veces, la emoción de encontrar un mar de información útil para el trabajo, nos anima a “tomar prestados” los datos o la pieza informativa total o parcial, sin darle crédito al autor original o cumplir con los requisitos a los que nos obligan leyes que protegen la creación de cada autor, de cada científico, de cada escritor; nos referimos a leyes como la de “derecho de autor”, la de “propiedad Intelectual”, el registro de patentes o las citaciones específicas que marcan ciertas disciplinas o medios productivos.

Estas facilidades permiten “repetir dichos” sobre temas políticos sin dar la fuente de donde se han tomado, y si bien “nos ahorran tiempo” en los temas políticos y en otras áreas, nos exponen a la falta de comprobación de la veracidad de la información que circula en los medios formales.

### Nuevas formas de producir información y nuevas prácticas de consumo

En la industria de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), los cambios en la última década son muchos. Algunas innovaciones en los procesadores de información se ofrecen al consumidor casi cada semestre (aunque los cambios en los laboratorios y en la industria son más frecuentes) y los usuarios-clientes responden con entusiasmo para ostentar la compra de la última oferta de las diferentes compañías que aparecen en el mercado.

Muchos de los cambios se manifiestan en velocidad, almacenaje y capacidad de procesamiento, más nuevas posibilidades de interactuar entre varias bases de datos para personalizar las respuestas y ubicarlas en tiempo y espacio.

Para ilustrar estos cambios, tomaré como ejemplo un objeto emblemático en la cultura y la ciencia para registrar y transmitir los

saberes de la humanidad, los conocimientos creados en el mundo, los sentimientos y sensibilidades: el libro. El libro, desde el siglo XV, se multiplicó con la imprenta. A través de los siglos, ha variado y las opciones de registro de información son múltiples, ya que aparecieron las revistas, los registros audiovisuales y diferentes expresiones digitales.

Muchas de las temáticas de las humanidades y las ciencias sociales todavía usan al libro como el medio representativo del registro de los productos de su creación y de conocimiento que descubren y recrean; no así las ciencias físicas, las biológicas y las tecnologías, que desde el siglo XIX tuvieron como medio de comunicación la revista científica y, de forma paralela a los avances tecnológicos, fue depreciándose en un sinnúmero de medios digitales.

En 1981 apareció el primer libro digital conocido como *e-book*, que en un principio se leía en una PC de escritorio o portátil. Poco después, apareció la posibilidad de leerlo en aditamentos más pequeños, casi de bolsillo, y con una comercialización global que unía al proveedor con el hogar, el aula, la oficina o el laboratorio. Al ser portátiles, se podían llevar también al café, al parque, al autobús o al avión. Amazon, una de las compañías comercializadoras de este “lector de libros electrónicos” proveyó una versión más moderna en 2007, el Kindle (Stephen 2014, s.p.), cuya primera emisión se agotó en cinco horas, y que se fue acrecentando en las diferentes versiones de dispositivos *e-readers*. Hay que aclarar que el *e-book* no ha desplazado al libro impreso, que sigue exitoso en el mercado, pero es una muestra la oferta de nuevas modalidades de acercarse a la información. Este mercado está lleno de innovaciones que, aunque conviven con la tradición, y las habilidades tecnológicas desarrolladas por los jóvenes y los adultos, permiten leer y obtener datos específicos de la información de formas muy específicas y personalizadas (Bañales 2018, 22-23).

Libro, siglo XV	—————>	Libro digital ( <i>e-book</i> ), 1981
Revista académica, siglo XIX	—————>	Medios digitales, TIC, siglos XX-XXI Robótica, 3D. Realidad virtual
Tradición	—————>	Innovación

Aunado a este ejemplo, que compite y convive con una tradición, hay un sinnúmero de avances de la tecnología que permite que el trabajo con la información logre avances que revolucionan su registro, proceso y uso como el trabajo con la robótica, los drones, los 3D o todas las modalidades de realidad aumentada (Vega 2018, 60).

Desde 1981, cuando partió oficialmente el ejemplo que presentamos del *e-book*, hasta el 2018, se han vuelto cotidianos los drones y sus múltiples usos en el comercio, el transporte, la agricultura, los procesos del cambio climático y hasta como actores de atentados políticos (como fue el caso Nicolás Maduro en Venezuela o de la guerra Siria-Iraq-Israel-Palestina) (Vega 2018, 60). De igual manera, ya son logros y ejercicios comunes los adelantos de la robótica como auxiliares fundamentales en la ciencia, la tecnología, las ciencias sociales y en robots casi humanos, convertidos en actores de tareas específicas que pueden enriquecer la ciencia actual por la información que acumulan y que propician la innovación en manos de personas cada vez más jóvenes, como lo muestra el más reciente torneo mundial de robótica (Notimex y López 2018, 6).

Otra modalidad de cambio que se representa en muchas áreas, laboratorios, talleres, aulas y hasta espacios culinarios y de producción de utensilios y órganos humanos son las 3D y las realidades virtuales de apoyo y plena expansión.

Este acercamiento profundo de los jóvenes con las tecnologías y la información ha sido un motor fundamental para el avance de las TIC, además de la demanda que este sector de la población impone a los investigadores en lo individual y como parte de los corporativos que lideran este sector (EFE 2017). En conjunto, se busca un acceso universal a la información y sus derivados, como el acceso a Internet. Este acceso lleva consigo la posibilidad de potenciar el ejercicio de los derechos humanos; entre ellos, la diversidad cultural, lingüística, étnica, religiosa e ideológica, lo que también favorece la democracia como medio de convivencia en la sociedad (Brandão 2010, 66-67).

Esta pluralidad de medios y contenidos facilita y enriquece el acceso a todo tipo de información, en especial la política, que tiene

un importante nicho de consumidores que conviven con las facilidades y, al mismo tiempo, los riesgos de acceder a información de origen dudoso en cuanto a la veracidad e imparcialidad de sus fuentes.

En la actualidad, las ofertas de medios para procesar información son tan variadas, con respuestas a cada necesidad expresada, que también hacen que las prácticas de consumo sean diferenciadas por edad, área de interés, medio socioeconómico y espacio geográfico local o global. Esto permite al usuario interactuar con servicios de información generales y abiertos, especializados y controlados por suscripción, así como en servicios corporativos, institucionales, grupos sociales de amigos, socios o colegas.

Estos servicios de información pueden ser diseñados con datos duros comprobables, aprobados y verificados por comunidades reconocidas por pares académicos y científicos, pero al mismo tiempo pueden ofrecerse servicios de información elaborados con el rigor de la veracidad por grupos sociales a los que solo les interesa transmitir de manera informal información cotidiana de hechos comunes políticos, económicos o personales.

Gran parte de la información que se ofrece es de validez por un momento específico, muchas veces responde a un periodo determinado, a un instante, por lo que con frecuencia su caducidad está programada en relación con el interés que pueda despertar en algún grupo social. En otras ocasiones, este tipo de noticias o información puede padecer de obsolescencia social porque se refiere a un hecho de moda que mantiene el interés de los usuarios por breves periodos, ya que están en espera de otro acontecimiento que despierte su interés, ya sea en el arte, las modas, hechos catastróficos o de específica representatividad para una comunidad. Estas cualidades tienen un valor importante y destacable tanto en la información política como en las acciones y decisiones que la provocan.

La caducidad y obsolescencia de la información corresponden a nuevas exigencias de los jóvenes (sean millennials o más jóvenes o más viejos); el propio ritmo de la producción tecnológica se los imprime, de modo que estos jóvenes valoran más el instante y muchos productos. Entre éstos, la información es considerada desechable y prefieren las soluciones prácticas e inmediatas. No



se involucran, además, en asuntos personales o grupales, salvo de manera momentánea, pues el futuro cuenta más que el pasado, sobre todo el futuro inmediato.

Estas conductas y “valores” entre los jóvenes van determinando, entre otras cosas, los usos de la información y las exigencias respecto a ella como un insumo fundamental para cualquier proyecto. El usuario todo lo quiere rápido y, en el caso de la información, quiere únicamente la necesaria y que corresponda exactamente al aspecto requerido. Busca un *match*, como un botón a un ojal, por lo que empieza a consultar fuentes y sistemas de información que correspondan exactamente a sus intereses para no “distraerse” con otros enfoques sobre un problema u objeto de estudio, con sus ideas, corrientes políticas, preferencias culturales, etcétera, que poco a poco se van excluyendo para incluir a grupos sociales, políticos, académicos o científicos que producen una zona de confort para el individuo, pero que limita sus visiones, lo cual no favorece su crecimiento personal y académico.

La discriminación o exclusión a veces no se hace a partir de la raza, el color de piel, las ideologías o las creencias; muchas veces esta situación está relacionada con aspectos digitales, con un mayor o menor acceso a la red, con los equipos de última generación y los servicios digitales de moda. Las relaciones no necesariamente tienen lugar cara a cara, sino que se establecen y se valoran por el tipo de equipo, las variadas aplicaciones que utilizamos y los aditamentos que poseemos y utilizamos; nos incluyen o nos separan de grupos de trabajo o sociales.

El búnker informativo, una zona de confort para el usuario

En líneas anteriores mencionamos que a ciertos sectores de usuarios les gusta consultar algunas fuentes impresas o digitales. Principalmente, redes sociales y sistemas de información con perfiles de interés prediseñados por el propio usuario o por el servicio informativo que, mediante un seguimiento puntual de sus conductas de consulta y de consumo, diseña el perfil personalizado.

De acuerdo con el especialista Richard Gingras, directivo de Google (Noticieros Televisa 2018), es un hecho que al usuario común le gusta recibir información especializada, ver y leer sólo lo que lo hace sentir bien o le conviene a sus intereses, sin perturbarlo e inquietarlo de "manera innecesaria" ni distraerlo de su objetivo inmediato.

A este cerco de muros digitales —donde el usuario se siente "protegido", satisfecho con la información que recibe de manera inmediata y personalizada, bajo la modalidad de pregunta-respuesta en un solo sitio, donde ya lo conocen y no lo distraen— se le conoce como búnker informativo.

Si bien esta modalidad satisface en un principio, en realidad aislarse o vivir en una "burbuja" que nos aleja del mundo real es un gran riesgo.

Todos estos cambios acelerados desde mediados del siglo XX hasta nuestros días, la llegada de Internet y su exponencial desarrollo, cambiaron usos y costumbres en el manejo y acceso a la información. La dinámica de acercarse a la información de manera aislada se transformó al concebir la información como una demanda expresa y como parte de un ecosistema de información potente, robusto y, a medida que creció el interés en que fuera saludable, balanceado y que compense las diferentes corrientes ideológicas, económicas y sociales, entre otras.

En los temas políticos ese aislamiento nos expone al riesgo de no vivir en el mundo real político que por ignorancia, ausencia u omisión pueden provocar gobiernos, medidas fiscales, restricción de derechos que se ejercen en la vida real, nos gusten o no, y se filtren en nuestro búnker o se queden en el exterior, son válidos en la sociedad y el estado de derecho.

El internet no sólo ha tenido un gran impacto en el gran público a través de los medios de comunicación; también ha sido el gran motor de los más espectaculares avances científicos y tecnológicos, así como inspiración de la innovación en muchos y variados temas de gran demanda social.

Este entorno nos lleva a pensar que la utopía digital ya no es tal o que es una utopía que se renueva cíclicamente, pues siempre

esperamos más de este fenómeno, por lo cual resulta interesante analizar rápidamente algunos cambios drásticos y de gran impacto en la sociedad.

El Internet, en su evolución, llega a donde a veces no llega la imprenta; puede que no exista una librería o una biblioteca, pero sí una señal de Internet; claro que también se da la situación inversa en poblaciones muy pobres ante la ausencia de servicios básicos como la luz eléctrica o las nulas posibilidades de comunicación, salvo las más elementales. En estos casos, lo fundamental sería no dejar a ningún ciudadano sin acceso a la información.

Por lo tanto, debemos distinguir que el comportamiento social es diferente ante la imprenta y el Internet. Esa situación se debe tomar en cuenta para lograr que todos los habitantes de un país tengan acceso a la información y que, ya sea a través de medios impresos o digitales, se les ofrezca información confiable y de calidad, pues el derecho a la información es uno de los derechos fundamentales que permiten conocer y ejercer otros derechos.

Los acercamientos a la información dentro un ambiente búnker se convierten en una decisión emocional, ya que algunos ciudadanos prefieren información que los reafirme en sus preferencias o carencias más *emotivas* que *objetivas*; en estas circunstancias, los proveedores deben asumir un compromiso ético más abierto con la información basada en datos y hechos, aunque no sean agradables; deben diferenciar entre lo real e irreal y evitar versiones parciales, sin previa advertencia en los diferentes campos del saber: el social, el cotidiano, el académico o el científico y, por supuesto, el político (Connor Sullivan 2018, 1-11).

El enjambre de oferta y consumo de información nos permite reflexionar sobre el mundo en donde actualmente vivimos y sobre las diferencias entre la segunda mitad del siglo XX y las novedades que nos depara el XXI. Todos consumimos información de manera abierta o mediante sistemas pre-diseñados, y nuestro ambiente de confort debe dar garantías de información confiable.

## Imparcialidad, neutralidad y veracidad

Desde el siglo XIX (Kevane y Sundstrom 2014, 117-144), se formaba el espíritu de servicio de los bibliotecarios y su compromiso con la comunidad, que de acuerdo con los principios políticos y jurídicos de Estados Unidos “se defiende el respeto a todas las expresiones ideológicas de la población” (Parra Trujillo 2015, 14 16), por lo que no estaba a discusión la imparcialidad al ofrecer información a la comunidad.

En el siglo XX no se ponía a discusión en el mundo occidental que las bibliotecas públicas, universitarias y especializadas tienen que ofrecer los diferentes puntos de vista y corrientes ideológicas sobre un tema en específico. Si bien el principio oficialmente no se ha modificado, la práctica puede variar de país a país. Por ejemplo, si en cierta localidad predomina o se obliga por ley una corriente política, ésta va a determinar la adquisición de colecciones y la oferta de servicios. Aun en nuestros días, la misma oferta digital en Internet o redes sociales puede ser controlada o dirigida. Tal situación se discute mucho y se apela a uno de los derechos humanos fundamentales, el derecho a la información, para protestar contra todo intento de censura o manipulación de contenidos ofrecidos por la biblioteca, el bibliotecario o la plataforma de sistemas de información (Garrahan y Kahn 2018, 29).

La discusión en nuestros días se ha ampliado debido, sobre todo, al uso indiscriminado de las *fake news* y la posverdad, además de la falta de comprobación y verificación de innumerables datos que inundan las redes sociales y de algunas o muchas páginas web y otros espacios en Internet.

Hoy en día podemos presenciar discusiones sobre si las bibliotecas y los bibliotecarios son imparciales. En este punto cabe mencionar que el término en inglés al respecto es *neutral-neutrality*; sin embargo, considero que el fenómeno se describe mejor en español como *imparcial-imparcialidad*. De acuerdo con los diccionarios, el significado de imparcial es que no sacrifica la justicia a consideraciones personales (por ejemplo, historiador imparcial, justo objetivo), y el significado de neutral es que no es de un par-

tido ni de otro, dicese de una región-Estado, cuya neutralidad reconocen las demás naciones.

En nuestros días se han realizado varios foros para discutir este tema, sobre todo en Estados Unidos, donde hay una polémica amplia en pro y en contra. Algunos bibliotecarios se manifiestan sobre la base de sus gustos o predilecciones personales: piensan que si ellos tienen gustos o convicciones sobre un tema político, económico, social, etcétera, no pueden ofrecer un punto de vista diferente a sus usuarios porque estarían traicionando sus convicciones. Aquí me gustaría poner a discusión que, de manera personal, el individuo que ejerce como bibliotecario tiene que responder a la imparcialidad de los servicios de información y permitirle al usuario que él decida. El bibliotecario como individuo, como persona, como ciudadano, fuera del servicio que brinda puede defender sus ideas y convicciones, puede ser activista social o político; puede escribir en la prensa o en las redes sociales, pero no a nombre de la biblioteca o como bibliotecario al frente de servicios bibliotecarios y de información.

El bibliotecario debe ofrecer las piezas informativas que se puedan encontrar sobre un tema solicitado y de la oferta de todos los materiales disponibles para que el usuario seleccione lo que mejor convenga a sus necesidades o preferencias de lectura. El no respetar el principio de imparcialidad nos llevaría a situaciones extremas que afectarían principios laborales y ciudadanos fundamentales, ya que los principios de contratación podrían llevarse al absurdo al aplicar exclusiones, al requerir que el bibliotecario demuestre una vocación o afinidad con cierta ideología, creencia o moda.

La imparcialidad de las bibliotecas y los bibliotecarios al ofrecer información

La biblioteca como institución social de apoyo a la ciudadanía, la academia, la cultura y la ciencia, está comprometida con su comunidad como precepto básico y fundamental.

La imparcialidad como compromiso profesional está relacionada con la libertad intelectual, el derecho a la información y los principios éticos de la profesión. Se espera tanto de la biblioteca, el bibliotecario, el Internet, como de todo “manejador de información”; del que produce, ofrece y consume, pues la imparcialidad es un apoyo muy importante contra cualquier tipo de censura y manipulación de la información.

En varios países, y en el seno de asociaciones de profesionales como la Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA) y la Asociación Americana de Bibliotecas (ALA), se está discutiendo el tema de la imparcialidad (recordemos que en inglés se utiliza el término *neutral-neutralidad* y que, en mi opinión, en español el término más adecuado es *imparcial-imparcialidad*). Se han convocado grupos de discusión sobre el tema para determinar “si las bibliotecas y la red son imparciales-neutrales”, y se pone sobre la mesa el debate sobre valores civiles, la libertad de expresión, el acceso libre al conocimiento y el respeto a la vida democrática de los pueblos. En estas discusiones coexisten las dos posiciones:

- a) Quienes reconocen la imparcialidad como un compromiso profesional que permite ofrecer todas o muchas miradas sobre un tema independientemente de las preferencias del bibliotecario.
- b) Los que justifican que es imposible mantener la imparcialidad ante ciertas circunstancias de creencias, injusticias e inequidad (Jones 2018, 21; ala 2018<sup>a</sup>, 7; ala 2018b, 32-38).

La imparcialidad en las bibliotecas tiene relación con la discriminación y la exclusión, y es aplicable en diferentes aspectos y dimensiones del funcionamiento; al respecto, podemos destacar algunos aspectos:

- a) Los servicios de información constituyen una actividad que es la razón de ser de toda biblioteca y otras instituciones de información que no pueden estar sujetos a motivacio-

nes personales o posiciones extraoficiales, no declaradas legalmente, que no pueden alterar principios fundamentales y leyes superiores que protegen el derecho de todo individuo de acercarse a la información que desee, y de esa manera vivir en una democracia que respeta los derechos humanos. La única circunstancia que permitiría entender restricciones se da en el contexto de países y de leyes restrictivas que, de manera oficial, hacen suyas actitudes discriminatorias que no aceptan la igualdad entre los seres humanos y que no aceptan el respeto al otro, a otro ciudadano, colega, vecino, sean cuales sean sus características distintivas, siempre supeditadas a su calidad de ser humano, inexplicablemente para la razón liberal del siglo XXI.

- b) El acceso a facilidades para el uso exhaustivo o selectivo de la información como la infraestructura tecnológica, los espacios y la logística que hagan agradable o entorpezcan acceder a la información deseada. Si se aplicaran por razones de parcialidad, el usuario podría ser privilegiado en cuanto al tiempo y el espacio, o excluido y bloqueado para llegar a la información requerida.
- c) Otro aspecto de suma importancia son las colecciones, impresas o digitales, que se ofrecen *in situ* o a distancia a usuarios locales o globales. Estas colecciones deben responder a los objetivos de la biblioteca, sean públicas o especializadas, y no reflejar los intereses particulares del bibliotecario o de las autoridades, ya que si diéramos cabida a esos intereses particulares de una persona, estaríamos ante la biblioteca de un individuo, una colección personal, y no ante una biblioteca institucional de acceso amplio.

#### LA IMPARCIALIDAD

- a) Servicios de información
- b) Acceso a facilidades de infraestructura y TIC
- c) Colecciones: impresas, digitales, *in situ*, a distancia

La imparcialidad es esencial para el papel que el bibliotecario tiene en su vida pública y profesional, para resaltar los valores, las normas y las políticas públicas e institucionales de nuestra profesión (ala, 2018b: 33-34).

El tema de la imparcialidad ha sido objeto de varias discusiones entre los colegas de los Estados Unidos y en el seno de la American Library Association. Unos apuestan a la imparcialidad como valor fundamental en el trabajo bibliotecario y del manejo de la información; otros consideran que en nuestros días no se puede hablar de imparcialidad porque ésta se viola casi cotidianamente ya que, consideran, el bibliotecario no puede ser ajeno a hechos sociales considerados “inaceptables”.

Los ejemplos extremos presentados se refieren a temas inaceptables para ciertas creencias o compromisos morales, sociales y humanos, y así se ejemplifica con temas como el nazismo, la discriminación y la supremacía blanca. Siguiendo esta línea, podríamos ampliar la temática con guerras de exterminio por múltiples causas, el franquismo, la república española, los derechos de la comunidad LGBTTTI, los derechos ciudadanos de los indígenas, los fanatismos, los extremismos y el terrorismo, por mencionar algunos aspectos de controversia, temáticas graves y de gran importancia que ameritan, más que nunca, un tratamiento imparcial en la biblioteca que enriquece el derecho a la información dentro de la gran infodiversidad que acrecienta el conocimiento.

En este escenario de temas que pueden despertar posiciones emocionales, el bibliotecario cuando elige esta profesión como especialista de la información en cualquiera de sus fases, tiene que separar sus motivaciones, creencias y predilecciones personales de la esencia de los objetivos y valores de la Biblioteca como institución social, así como de los servicios de información amparados en los marcos legales que tenga el país. En México existen los preceptos que marca la Constitución en sus artículos 6° y 7°, además de otros artículos que defienden la libertad de los individuos y la diversidad de la comunidad nacional, como declara el artículo 2° al establecer que México es un Estado pluricultural. Existen también otras normas relacionados con la información como las



leyes de transparencia de la información, las de ciencia y tecnología, la de los derechos humanos y la de los datos abiertos del gobierno mexicano. En todas estas normas y leyes, los componentes fundamentales son la imparcialidad, la pluralidad, la diversidad, la política de datos abiertos del gobierno y el acceso abierto a la información.

La imparcialidad como forma de actuación del bibliotecario es difícil, pero no la debemos perder de vista; debemos diferenciar nuestro trabajo como bibliotecarios de las actitudes y predilecciones personales como ciudadanos fuera de su ámbito de trabajo. No se puede “mal utilizar” un espacio de reunión cara a cara o de forma digital y la información que le ofrecemos al usuario como un servicio institucional que responde a reglas y valores previamente establecidos. Si utilizáramos a esta institución para el activismo social y político, estaríamos destruyendo al principal proveedor de servicios de información y formador de lectores y usuarios de información a favor de la educación y la toma de posiciones en bien de una comunidad libre, democrática e incluyente, aunque la causa defendida por los grupos sociales en un momento determinado sea aceptable.

Reiteramos que la persona como individuo puede defender las causas que considera afines a sus principios personales, pero no puede utilizar espacios definidos para un servicio socio-académico de conjunto, de beneficio colectivo. El beneficio y enriquecimiento personal de un activismo individual no puede estar por encima de las instituciones, los beneficios colectivos y los derechos de los ciudadanos.

Podría haber excepciones acotadas; por ejemplo, si la biblioteca o el servicio informativo estuviera patrocinado por una iglesia o una ONG con el objetivo definido de estudiar algún tema con cierta orientación ideológica o científica, se entendería que las colecciones y los servicios están desarrollados para fortalecer la consulta sobre temas que potencien sus objetivos. También se puede justificar que una biblioteca y ciertas colecciones por el tipo de material se consideren reservadas por tipo de usuario o temporalidad, pero de ninguna manera censurar o desechar y mucho menos ma-

nipular o alterar su consulta, ya que la permanencia de estas colecciones no puede estar supeditada a los gustos y predilecciones del bibliotecario en turno.

## REFLEXIÓN FINAL

La imparcialidad debería ser un objetivo ineludible de la biblioteca y su personal; sin embargo, en la práctica se pueden dar algunos ejemplos donde la imparcialidad y la parcialidad pueden tener diferentes grados de tonos e intensidades, por mencionar algunas actividades de difusión y algunos servicios organizados por la biblioteca sobre ciertos temas históricos o de actualidad, como una exposición o ciclo de conferencias donde, de acuerdo a ciertas circunstancias de celebración, el bibliotecario puede imprimir un énfasis personal respecto al tema central. Pero este matiz no puede negar o disminuir la posibilidad de que el usuario consulte todos los matices del tema dentro de la colección y los servicios de la biblioteca complementarios, como los de difusión y extensión.

Las consecuencias positivas y negativas de la parcialidad y la imparcialidad son muy riesgosas en las áreas sociales, políticas y humanísticas, pero en la ciencia y la tecnología también es muy grave seleccionar los enfoques de la biblioteca de acuerdo a preferencias personales o consignas de grupo de estudios o consorcios económicos que entorpezcan la objetividad de una búsqueda de información que seguramente refleja los diversos puntos de vista por época y por territorio.

## BIBLIOGRAFÍA

- ALA. "ALA Affirms net Neutrality as a Key to Intellectual Freedom", *American Libraries*, May (2018a): 7.
- \_\_\_\_\_. "Are Libraries Neutral? Highlights from the Midwinter President's Program", *American Libraries*, Jun (2018b): 32-38.

Asamblea Nacional Francesa. Declaración de los Derechos del Hombre y del Ciudadano, 1789.

Disponible en [https://www.conseil-constitutionnel.fr/sites/default/files/as/root/bank\\_mm/espagnol/es\\_ddhc.pdf](https://www.conseil-constitutionnel.fr/sites/default/files/as/root/bank_mm/espagnol/es_ddhc.pdf).

Bañales D. “En el ring editorial”, *Valor*, 50, abr.-mayo(2018): 22-23.

Brandão, M. *Dimensões da incluso digital*. São Paulo: All Print Editora, 2010.

Casa Tirao, B. “El rol de la biblioteca pública frente a los distintos rostros de la diversidad cultural”. En Estela Morales Campos (coord.). *Diversidad cultural y acceso a la información*, 1-17. México: unam / cuib, 2008.

Connor Sullivan, M. “Why libraries can’t fight fake news”, *Journal of Librarianship and Information Science* (2018). Disponible en <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0961000618764258>.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Última reforma publicada DOF 27-08-2018. Disponible en [http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/1\\_270818.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/1_270818.pdf).

Declaración de Derechos (Bill of Rights) de los Estados Unidos de América, 1791. Disponible en <http://www.ieslasmusas.org/geohistoria/derechos1791.pdf>.

Diario Oficial. Órgano del Gobierno Provisional de la República Mexicana. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos que reforma la de 5 de febrero del 1857, 1917. Disponible en [http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/ref/cpeum/CPEUM\\_orig\\_05feb1917.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/ref/cpeum/CPEUM_orig_05feb1917.pdf).

EFE/ Madrid. El Filtro burbuja. “Internet decide lo que lees y lo que piensas”, denuncia Eli Parisier. *Milenio Diario* [Sec. Cultural], 20 de junio, 26.

Gaceta UNAM. “Generación Z o boomlets. Los *centennials* y los nuevos modelos de comunicación”, *Gaceta UNAM*, 10 de septiembre 2018: 12.

Garrahan, M. y M. Kahn. “Va Google contra ley de derechos de autor en UE”, *Milenio Diario (Financial Times)*, 27 de junio de 2018, 29.

- Jones, J. (2018). Institutional Neutrality Isn't Reality", *American Libraries*, May: 21.
- Kevane, M. y Sundstrom, W. A. "The Development of Public Libraries in the United States, 1870–1930: A Quantitative Assessment", *Information & Culture: A Journal of History*, 49, 2 (2014): 117-144.
- Liedtke-Ap, M. "El War Room de Facebook", *Milenio Diario* [Sec. Fronteras], 19 de oct. De 2018: 30.
- Maciel, A. "Fake News. Así se convirtió Internet", *Valor* 51, jun.-jul (2018): 31-41
- Martínez Rider, R. M. (2008). Diversidad cultural y bibliotecas públicas. En Estela Morales Campos (Coord.). *Diversidad cultural y acceso a la información* (pp. 75-102). México: unam / cuib.
- Noticieros Televisa. "¿Cómo será el futuro de las noticias?". Entrevista de Mario Campos a Richard Gingras, YouTube, 2018. Disponible en <https://www.youtube.com/watch?v=vTmxzmG3O8k>.
- Notimex y López J. (2018). "López Obrador llama a heredar gas y petróleo. (En el Mundial de Robótica impulso a la ciencia y la tecnología)", *Milenio Diario* [Sec. Política], 19 de ago.: 6.
- ONU (1948). Declaración Universal de los Derechos Humanos [en línea], [https://www.ohchr.org/EN/UDHR/Documents/UDHR\\_Translations/spn.pdf](https://www.ohchr.org/EN/UDHR/Documents/UDHR_Translations/spn.pdf)
- Parra Trujillo, E. de la. *Libertad de expresión y acceso a la información*. México: CNDH, 2015.
- Pariser, E. *El filtro burbuja. Cómo la red decide lo que leemos y lo que pensamos*. Madrid: Taurus, 2011.
- Stephen. La evolución del Kindle. *Librista: Guía comparativa de los mejores e-readers*, 2014. Disponible en <http://librista.es/blog/evolucion-kindle/>.
- Vega, D. Vuela más alto. *Valor* [Sec. Atelier], 50 (2018): 60.

*Información, participación ciudadana y democracia.* La edición consta de 100 ejemplares. Coordinación editorial, Israel Chávez Reséndiz; revisión especializada, Valeria Guzmán González; formación editorial, Natalia Cristel Gómez Cabral. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información / UNAM. Fue impreso en papel cultural de 90 gr. en los talleres de Grupo Fogra. Año de Juárez 223. Col. Granjas San Antonio. Alcaldía Iztapalapa. Ciudad de México. Se terminó de imprimir en diciembre de 2019.