

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>inflencer</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	

Reconfiguración de las bibliotecas frente a los entornos paradójicos creados por las redes sociales

JOHANN PIRELA MORILLO
Universidad de La Salle, Colombia

INTRODUCCIÓN

El objetivo de este texto es analizar la necesaria reconfiguración de las bibliotecas considerando la complejidad y las paradojas que caracterizan los entornos creados por las redes sociales. Cabe mencionar que si bien con estas redes se amplían las posibilidades de comunicación interactiva y los procesos de socialización y circulación de todo tipo de saberes y contenidos, también han servido para agudizar los problemas de manipulación, distorsión y tergiversación de las realidades articuladas en torno al uso de los medios digitales e interactivos.

La premisa que se intenta fundamentar y explicar es que las redes sociales crean ecosistemas digitales de participación, interactividad e instantaneidad en la producción y el consumo de contenidos digitales, pero sus usos y mediaciones han contribuido a la desinformación mediante la multiplicación de noticias

falsas y contenidos que no certifican su origen, objetividad y veracidad. En el contexto de estas realidades paradójicas, se plantean también los retos que las bibliotecas deben enfrentar para hacer frente a las complejidades y paradojas que se introducen con las redes sociales y la configuración de sus entornos dicotómicos. Para interpretar estos retos, se recurre a algunas premisas de la teoría bibliotecológica que resaltan el carácter mediador de la institución bibliotecaria y su función como un espacio de comunicación secundaria que la ubica como un eslabón estratégico de los circuitos de comunicación de la información.

También se proyectan ámbitos funcionales para una reconfiguración de las bibliotecas para hacer frente a las paradojas y complejidades de los entornos creados por las redes sociales. Estos ámbitos se plantean en torno a dos componentes básicos: el de la concepción de las bibliotecas como centros de validación y certificación de contenidos, y como un espacio desarrollador de competencias informativas y mediáticas para fortalecer a la ciudadanía digital crítica y de esta forma potenciar las funciones de las bibliotecas frente a los entornos paradójicos de las redes sociales.

La reconfiguración de las bibliotecas como espacios mediadores en los procesos de certificación y determinación de la veracidad de la información tiene importantes implicaciones para la teoría bibliotecológica y para la formación de los profesionales en este campo para que apliquen nuevas lógicas y dinámicas mucho más activas y articuladas con las necesidades de la sociedad. En este sentido, las bibliotecas deben desempeñar un papel estelar para generar los saltos cualitativos necesarios en los ecosistemas digitales para contribuir con la producción de contenidos certificados y válidos que permitan apoyar el desarrollo educativo, científico y cultural.

CARACTERIZANDO LOS ENTORNOS PARADÓJICOS CREADOS POR LAS REDES SOCIALES

Para caracterizar los entornos creados por las redes sociales en estos momentos, resultaría útil considerar las propuestas de cons-

trucción de arqueologías tecnológicas que muestran el surgimiento y uso de este tipo de posibilidades para la comunicación interactiva que se basan en el uso masivo de recursos y dispositivos, y que los entienden como instrumentos mediadores de los procesos de producción y circulación de contenidos diversos, los cuales han llegado a un grado de desarrollo tal, que las cifras de uso de los móviles inteligentes superan toda expectativa.

Este ejercicio de reconstrucción de una breve perspectiva histórica sobre el uso y el impacto de las redes sociales podrá identificar los años de aparición, uso y expansión por parte de un número altamente significativo de usuarios, lo cual además permitiría ayudar a precisar las razones principales del uso y tipo de información que circula, de lo cual se podrán configurar ecosistemas caracterizados por paradojas y tensiones, debido a que estos medios han servido para acercar pero también para alejar a las personas, de modo que al mismo tiempo se observan la creación de espacios de comunicación e incomunicación, y de información y desinformación.

Para construir las arqueologías que permitan identificar los años de aparición y uso de las redes sociales, se señala que este tipo de redes comienzan a aparecer desde el 2002 con Myspace, en el 2004 con Facebook y más recientemente, en 2010, con Instagram. Los reportes actuales del uso de las redes coinciden en señalar que las más usadas y de mayor popularidad son, en primer lugar, Facebook (una de cada cuatro personas en el mundo se conectan a esta red), seguida de Youtube (1500 millones de usuarios), y en tercer lugar Instagram con 800 millones de usuarios. Como puede notarse, el fenómeno de las redes sociales es de reciente aparición, tal y como se conoce actualmente, pero las iniciativas de creación de opciones para dinamizar los procesos de comunicación mediados por dispositivos tecnológicos, como el correo electrónico, data de los años setenta.

Autores como Caldevilla Domínguez (2010) plantearon que las principales características que tienen las redes sociales son la interactividad, personalización, mulimedialidad, multiedición y retroalimentación, características que también habían sido planteadas

para la definición de los rasgos estructurales del paradigma de la red 2.0 y de la idea de los ecosistemas digitales articulados en torno a la participación activa de los agentes que construyen contenidos a lo largo de los entramados digitales. En tal sentido, Siemens y Weller (2011) aludiendo a las promesas pero también a los peligros de estas redes, expresaron que ciertamente el uso masivo de las redes sociales tenían dentro de sus rasgos: mayor autonomía, facilidad de conexión, crecimiento orgánico, así como facilidad de escalabilidad. Sin embargo, basados en estudios previos, se puede ver que tales redes no se estaban utilizando para apoyar procesos formativos, sino para compartir información, sentimientos y afectos de la vida personal de los usuarios que generan tráfico permanente en estas redes.

Ahora bien, en los actuales niveles de desarrollo e incorporación social en todas las esferas de la vida personal y laboral de las tecnologías de información y comunicación, autores como Cano (2013) señalan que estas tecnologías han legado a un muy alto nivel de desarrollo e inserción en todos los ámbitos de la vida social, todo lo cual ha estado configurado nuevos modos de participar en las estructuras y estamentos que se identifican dentro de los rasgos esenciales: la convergencia digital, la unificación de códigos y soportes que ha implicado la integración de multiplataformas, así como las convergencias profesionales, las polivalencias funcionales-operativas y las multimedialidades, lo que dispara los procesos de democratización del acceso a la información en un contexto diverso y plural pero también complejo y paradójico.

Pineda, Durante, Fernández y Belandria (2003) se habían referido al hecho de que las denominadas sociedades de la información debían ser entendidas en términos de generar mayores posibilidades para el intercambio de mensajes y saberes, configurando los escenarios no solo para acceder a la información, sino también para compartir y recrearlos permanente a partir de acciones de formación que deben integrar el uso significativo y crítico de las tecnologías de información y comunicación. Las autoras proponían la necesidad de que las sociedades de información dieran paso a otras estructuras sociales y productivas mucho más horizontales

mediante la participación ciudadana, mediada por el uso crítico y con sentido de los recursos. Sin embargo, en la propia configuración de estas sociedades existían paradojas porque si bien con las tecnologías se buscaba un mayor acercamiento a procesos de comunicación y de incremento de los acervos cognitivos, en la realidad lo que podría generarse es más exclusión, dispersión y confusión generada por el tipo de información que se genera.

La idea central del planteamiento de las autoras era que el reto de una sociedad de la información no sería tan solo tener el acceso a los datos y los contenidos que se generan con avasallante rapidez, sino que se debía avanzar hacia una era de la “inteligencia interconectada”, la cual, basada en el uso de las tecnologías y los conocimientos de las personas, ascendiera hacia mayores posibilidades de desarrollo social.

El concepto de inteligencia interconectada fue planteado por Tapscott (1999) y refería posibilidades no solo de interconexión técnica e instrumental, sino alternativas a las que se podría recurrir si los seres humanos interactúan valiéndose de las tecnologías para generar procesos de construcción de conocimientos, de intercambio de saberes y de experiencias, lo cual abriría espacios para generar saltos cualitativos desde la concepción de las redes de tecnología instrumental, hacia redes sociales que intercambien conocimientos articulados con la resolución de los problemas pendientes por superar en la sociedad.

Esto fue planteado por el autor mencionado como una de las promesas que traería consigo el uso masivo de las tecnologías; se reconocerían las potencialidades de la comunicación de conocimientos y el aprovechamiento de las tecnologías para configurar una inteligencia compartida y distribuida a lo largo de la red, y se lograría lo que Caballero (2000) planteaba como el conocimiento que deviene entramado a partir de las interacciones derivadas de las múltiples inteligencias hasta llegar a una inteligencia colectiva mediada tecnológicamente.

Sin embargo, a pesar de las promesas que se plantearon con la democratización en el uso de las tecnologías, parece que éstas también han servido para multiplicar los problemas que ya exis-

tían en las sociedades, uno de los cuales consiste en difundir y facilitar la circulación de información no certificada, que más que potenciar la creación de nuevos conocimientos, con lo que termina contribuyendo es con la circulación de ignorancia.

De cualquier modo y siguiendo a Vizer y Carvalho (2014), la tendencia a la mediatización creciente de las sociedades a través de la universalización de los dispositivos tecnológicos lleva a escenarios impredecibles y a veces paradójicos porque no se sabe a ciencia cierta si esta sociedad de la información, del conocimiento y la comunicación promoverá más desigualdad o más concentración del poder o si será posible una distribución más equitativa de los recursos para asegurar un acceso más igualitario a mejores condiciones de vida construidas a partir del acceso universal a la información. Considerando las características del tipo de información que está circulando, así como los comportamientos que los usuarios, a quienes ahora se les denomina “prosumidores”, hacen de los datos y la información, parece que se está en presencia de entornos marcados cada vez más por la paradoja porque estos medios también se están utilizando para manipulación, la desinformación y el alejamiento de las personas.

En este sentido, Islas (2008) indica que la palabra prosumidor, en inglés *prosumer*, es un acrónimo que procede de la fusión de dos palabras: productor y consumidor. Según el autor, este concepto fue anticipado por Mc Luhan y Barrington (1972), quienes postularon que la tecnología permitiría al consumidor asumir simultáneamente los roles de productor y consumidor de contenidos. En los entornos que hemos catalogado de paradójicos, creados por las redes sociales, los usuarios asumen estos dos roles de forma simultánea, frente a lo cual resultan muy importantes las acciones de formación sistemática de los usuarios para que tanto desde el rol de productor, como del consumidor, se realice un ejercicio crítico y significativo en la creación y circulación responsable de contenidos digitales.

A pesar de que los ecosistemas de comunicación digital creados a partir del uso masivo de las redes sociales resultan paradójicos porque en muchas ocasiones se contraponen a los propósitos

para los cuales fueron creados, no cabe duda de que se está en un momento histórico-social y tecnológico marcado por la sobreabundancia de la información generada por Internet: sus aplicaciones, plataformas y dispositivos, al punto de estarse creando espacios que promueven la infoxicación, concepto para designar el impacto negativo que se podría generar en los ecosistemas digitales, si no se plantean acciones formativas que ayuden al filtrado, selección y certificación de la veracidad de los datos (Cornella, 2010).

Sobre la infoxicación, el mismo Cornella (2000) ya había enfatizado en la necesidad de identificar la información crítica frente al universo cada más creciente y complejo, en el cual se producen ingentes cantidades de datos. En principio, podría pensarse que la alfabetización informacional sería uno de los antídotos más pertinentes para aprender a seleccionar y evaluar los contenidos relevantes y significativos, considerando los contextos de los usuarios y sus círculos de interés, de donde se podría deducir la información relevante; es decir, aquella que se considera como fundamental para desarrollar actividades estratégicas y actividades de la vida social. Además de estos planteamientos, el mismo autor afirma que todos debemos actuar como gestores de la información, lo cual implica realizar auditorías informativas y, que supone además la certificación de la validez y veracidad de contenidos, lo cual sigue siendo un reto en los entornos actuales, caracterizados por volúmenes de información.

Otra de las características de los entornos paradójicos creados por las redes sociales es la circulación masiva de mensajes seudoinformativos (Sartori 1998) y la multiplicación de informaciones sin filtrado ni verificación, rasgos que pueden crear que los ecosistemas informativos también sean desinformativos y con ello se introducen paradojas en el propio carácter de los medios de comunicación y otros mecanismos para generar los canales que se requieren para que la sociedad esté debidamente informada.

Rizo (2010), aludiendo la obra de Carlos Castilla del Pino (1970) relacionada con la incomunicación como un objeto de estudio de

la psiquiatría y de la propia existencia humana, comenta que la percepción de Castilla de hace más de cuarenta años ha llegado a su punto culminante de contrastación empírica debido al avance, las mediaciones y los usos que se les están dando a los medios de comunicación digitales en el momento presente, en virtud de la comprensión del fenómeno de la comunicación, y corren parejas pero en proporción inversa (más medios menos información de calidad). La autora plantea esta realidad como una paradoja del mundo actual.

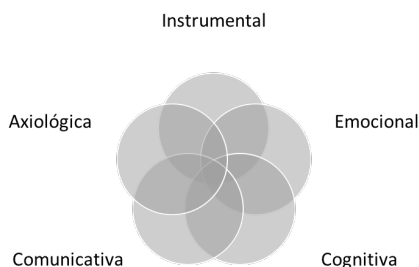
Frente a estas paradojas, surgen algunas propuestas para contrarrestar los problemas de la sobreabundancia de información que articulan acciones formativas para reorientar los usos y las mediaciones que se distancian de la objetividad, de la ética en el tratamiento y creación de contenidos y de asumir que los medios tecnológicos actuales, sobre todo las redes sociales, podrían ser aprovechadas para propósitos de comunicación mucho más productivos, formativos y que realmente aporten en la construcción de las ciudadanías digitales críticas. En tal sentido, surge la propuesta de Aguaded y Romero-Rodríguez (2015), quienes hacen una interpretación teórico-pragmática del fenómeno de la desinformación a partir de los cambios y actual etapa de expansión de Internet y, sobre todo, de las redes sociales.

Una de las premisas que se asumen es que la expresión de esta realidad se refleja más como una anomalía aplicada por factores externos, se manifiesta como un elemento endógeno que se inserta permanentemente en el ecosistema comunicacional, lo cual reclama el desarrollo de competencias digitales, mediáticas e informacionales. Se considera que las bibliotecas como parte fundamental de los ecosistemas de producción y certificación de contenidos digitales, articuladas con las instituciones educativas y otras instituciones culturales, deben contribuir con el desarrollo de acciones para apoyar los procesos de ciudadanía digital crítica que implican no solo los tradicionales programas de alfabetización informacional, sino incorporar otros enfoques que también consideren competencias mediáticas y de desarrollo de procesos cognitivos.

Estos enfoques de las competencias informacionales alineados con aprendizajes tecnológicos y con habilidades de cognición y uso crítico de los medios implicará impactar más en la política pública para asegurar el desarrollo de competencias de ciudadanía digital crítica. Se trata de asumir e implementar acciones de múltiples alfabetismos, orientados a fortalecer competencias para una ciudadanía digital crítica. Siguiendo esta línea, son fundamentales los aportes de Área (2014), según los cuales los múltiples alfabetismos implican no solo el dominio instrumental y técnico de la información en sus variados formatos y recursos, sino también incluir dimensiones axiológicas y sociales que lleven a los ciudadanos a reflexionar sobre el impacto de los usos y las mediaciones que se realizan de los medios digitales y su conexión con propósitos vinculados con el desarrollo social.

El autor español propone cinco dimensiones para abordar desde una perspectiva integral los enfoques de las alfabetizaciones, dentro de las cuales se mencionan la instrumental que se refiere al manejo técnico de las tecnologías; la emocional que implica la consideración de los sentimientos y emociones que orientan las mediaciones con la información y sus recursos digitales; la cognitiva vinculada con la aplicación de procesos cognitivos para agregarle valor a la información; la comunicativa que potencia el uso de los recursos tecnológicos y digitales para ampliar las posibilidades de interacción humana mediada por tecnologías, y la axiológica que considera las implicaciones sociales y en el sistema de valores frente al uso de las tecnologías. La figura 1 presenta las dimensiones de las alfabetizaciones necesarias para consolidar las competencias que permitirían avanzar hacia una ciudadanía digital crítica que supere la sola noción instrumental y técnica.

Figura 1. Dimensiones de las alfabetizaciones con perspectiva integral



Fuente: Elaboración propia basada en la propuesta de Área (2014).

Estas dimensiones del enfoque múltiple de la alfabetización que no solo alude a lo informacional, sino a lo cognitivo, instrumental y axiológico, podría relacionarse con la propuesta de Aguaded y Romero-Rodríguez (2015), que requiere de una acción sistémica entre las instituciones, actores y procesos del ecosistema digital frente a los cuales se plantean sinergias que impulsen la reconfiguración en los agentes, las plataformas y las estrategias para construir ecosistemas comunicacionales que aprovechen el enorme caudal de potencialidades que ofrecen las tecnologías, sobre todo en esta fase de masificación y uso social. Algunas de las estrategias son una educación en medios aparejada con la reconfiguración y formación de un sistema mediático-digital pluralista, diverso y participativo.

Esta acción educativa, comunicativa e informacional (edu-info-comunicativa) deberá estar apoyada en políticas públicas que integren diversos estamentos de la sociedad y en especial se enfoque en formar a los ciudadanos con una conciencia crítica, con lo cual se podrían impulsar los cambios en el ecosistema desde la propia audiencia, informada, consciente y educada para el uso apropiado de los medios y sus contenidos y de esta forma generar los procesos de desarrollo de ampliación de las fronteras de conocimiento.

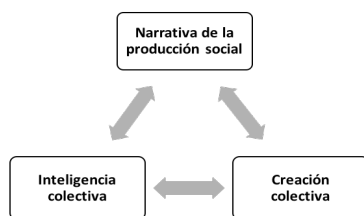
Ante lo cual, y considerando que las bibliotecas son parte importante de los circuitos de comunicación de la información producida por la sociedad, se precisa de una reconfiguración es-

tructural en sus funciones, incorporando nuevas y mucho más contundentes estrategias de formación para el uso de la información, así como para la certificación de la veracidad de los datos que se están generando desde el interior de los ecosistemas digitales, caracterizados, como ya se he mencionado, por paradojas.

Esta idea presupone ir mucho más allá de lo desarrollado hasta ahora desde los ámbitos bibliotecarios en materia de formación de lectores y de implementación de acciones de alfabetización múltiple, con lo cual se ha pretendido contribuir con el desarrollo de habilidades para saber organizar, evaluar y utilizar información siguiendo criterios éticos. Lo que se requiere en estos momentos es generar una estrategia mucho más integral que abarque la información, la educación y la comunicación (y sus estamentos institucionalizados en la sociedad) estableciendo alianzas y sinergias con los diferentes agentes, componentes y plataformas de los ecosistemas digitales para impulsar los cambios y las transformaciones necesarias, y asegurando una producción de contenidos mucho más responsable y usos-mediaciones más críticos y significativos.

De lo que se trata es de generar un salto cualitativo importante para que se logre hacer realidad la propuesta de Levy (1997) sobre la construcción de una inteligencia colectiva, posible gracias al uso efectivo de los medios de información y comunicación a partir del reconocimiento de las narrativas de la producción social articuladas en torno a la creación colectiva de contenidos diversos para ampliar las posibilidades de la cultura y del conocimiento. (Figura 2).

Figura 2. Elementos que interactúan con la inteligencia colectiva



Fuente: Elaboración propia basada en la propuesta Levy (1997).

Ampliando esta idea, la inteligencia colectiva será posible cuando no solo se generen políticas públicas sobre acceso a la información con mediación tecnológica, sino que también se incluyan acciones formativas que conecten la información, la comunicación y la educación para desplegar opciones integrales que estén orientadas hacia un uso cada vez significativo y situado de la información, para lo cual se requiere del desarrollo de habilidades que agregan valor a los datos y contenidos que fluyen mediante diversos formatos y soportes hacia la sociedad, lo que genera círculos virtuosos en los que la información se recrea permanentemente en aras de construir conocimientos, saberes y prácticas que se utilicen en beneficio de la sociedad.

RETOS DE LAS BIBLIOTECAS COMO MEDIADORAS DE INFORMACIÓN FRENTE A LAS REDES SOCIALES

Si se parte de la concepción de que las bibliotecas son instituciones mediadoras de información y son parte importante de los circuitos que la sociedad crea para garantizar la comunicación de los saberes y la ampliación de las posibilidades que se generan con el acceso a contenidos de diversa índole, entonces se entenderá que frente a los entornos creados por las redes sociales y para superar las paradojas, se requiere que éstas asuman un rol estelar que trascienda algunos de los rasgos mencionados, que hablan de una enorme complejidad en la naturaleza y la estructura de la información que fluye bajo diversos formatos y medios.

Esta idea mediadora de las bibliotecas y su papel de orientadoras en los procesos de formación de la conciencia ciudadana para un mejor aprovechamiento de la información que circula por las redes sociales, se consideró dentro de las directrices y pautas generadas desde el informe de la IFLA (2013) titulado “¿Surcando las olas o atrapados en la marea?”. Con este sugerente título, se enfatizó en la necesidad de que precisamente el elemento que serviría como elemento para surfear de forma adecuada era contar con una adecuada formación para la interacción crítica y significativa

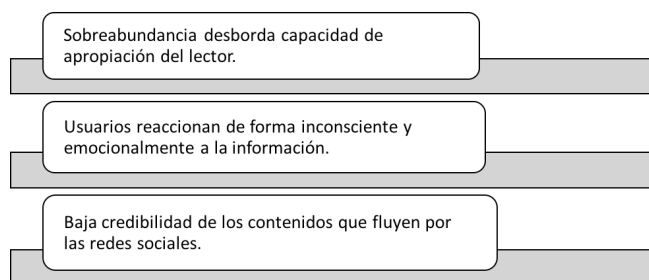
con la información en los entornos complejos y paradójicos, sobre todo los creados por las redes sociales.

La información y los contenidos que se construyen a partir de las redes sociales tienen características, además de las mencionadas, que tocan no solo los componentes cognitivos de las personas, sino también los aspectos afectivos. La sobreabundancia de información no solo introduce elementos de confusión y distorsión de las ideas, sino que crea en el lector una sensación abrumadora que no le permite reflexionar y decantar los mensajes que recibe.

La figura 2 expresa otros de los elementos característicos del tipo de información que se genera con las redes sociales. En primer lugar, Chartier (2018) habla de que el rasgo de la excesiva producción informativa desborda la capacidad de apropiación de los lectores, ante lo cual la labor de las bibliotecas debe ser de convertirse en un espacio mediador para canalizar y ayudar a los lectores a acceder a tales contenidos y contribuir con el desarrollo de competencias para saber seleccionar información relevante. La sobreabundancia de información también crea la sensación de que más información y datos es sinónimo de más conocimiento y posibilidades de comunicación, cuando en la práctica lo que se ha visto es una desproporción frente a la cantidad de contenidos y su calidad.

En segundo lugar, la información que fluye por las redes sociales también se caracteriza por el hecho de que los usuarios reaccionan de forma inconsciente y emocionalmente a la información (Castillo, Cruces y Guerra 2016). Estas reacciones emocionales se evidencian sobre todo en las informaciones susceptibles de cierto sensacionalismo o efectismo en contenidos sobre aspectos políticos, sociales o de otras esferas de la actualidad. La baja credibilidad de los contenidos que fluyen por las redes sociales es otro de los rasgos que se evidencian en los entornos creados por las redes sociales.

Figura 3. Elementos característicos del tipo de información que fluye por las redes sociales



Fuente: Elaboración propia.

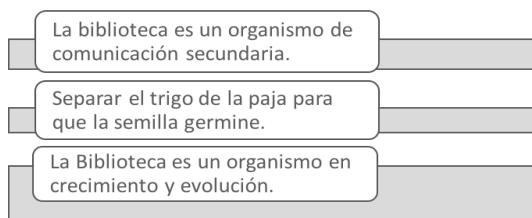
Después de considerar algunos de los aspectos característicos de la información que fluye por las redes sociales, se considera importante agregar que las noticias falsas o *fake news* constituyen otro de los rasgos típicos de los ecosistemas digitales en la actualidad, sobre todo los contruidos con las redes sociales. Frente a este tipo de noticias en las cuales predominan las reacciones de miedo o expectativa, se hacen cada vez más necesarias acciones que formen las capacidades de selección y certificación de las fuentes y los contenidos que difunden.

En este escenario de complejidades, será conveniente considerar también que las bibliotecas asuman procesos de reconfiguración de su acción tomando en cuenta premisas o elementos conceptuales de la teoría bibliotecológica, planteada por referentes clásicos como en los casos de Shera (1972), Ortega y Gasset (1935) y Ranganathan (1931). El planteamiento central que se toma de Shera (1972) alude al hecho de que la biblioteca es un medio de comunicación secundaria porque amplifica y actúa como mediadora entre la cultura y las necesidades sociales de información. Al ser un medio de comunicación secundaria, la ubica en el circuito de la comunicación de la información y frente a los escenarios actuales sería además un centro catalizador y orientador de la opinión y la formación de criterios para certificar la veracidad de la información.

En cuanto a los postulados de Ortega y Gasset (1935), se tiene la necesidad de saber separar el “trigo de la paja”, con lo cual se enfatiza en la necesidad de las habilidades de selección y evaluación de información como esenciales a partir de las bibliotecas. Es importante mencionar que se ha desarrollado un intenso trabajo orientado al desarrollo de las habilidades para saber utilizar la información, lo que implica saber acceder, evaluar y comunicar éticamente. Sin embargo, pareciera que los impactos generados en la formación de una conciencia digital crítica no han sido los esperados debido sobre todo a que se tratan de acciones, a veces desarticuladas y sin seguimiento y refuerzo desde escenarios educativos formales.

Otra de las premisas que permitirían valorar las acciones de reconfiguración de las bibliotecas en los actuales entornos digitales, creados por las redes sociales es el impulso de estrategias de transformación, considerando que las bibliotecas deben acoplarse a los cambios que imponen las realidades que están surgiendo. Ello fue planteado por Ranganathan (1931), cuando manifestó la necesidad de las bibliotecas al ser organismos en constante evolución, pues no solo es necesario incorporar las tecnologías de información y comunicación, sino innovaciones que impacten la percepción que se tienen de las instituciones bibliotecarias. La figura 4 presenta tres premisas que apoyan el proceso de reconfiguración de las bibliotecas frente a los escenarios creados por las redes sociales, de las cuales además se derivan los ámbitos de reconfiguración.

Figura 4. Premisas de la teoría bibliotecológica

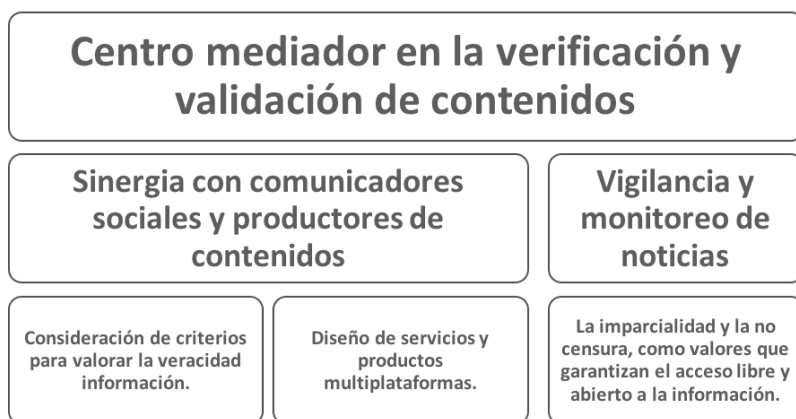


Fuente: Elaboración propia.

ÁMBITOS PARA LA RECONFIGURACIÓN DE LAS BIBLIOTECAS ANTE LAS PARADOJAS DE LAS REDES SOCIALES

La reconfiguración de las bibliotecas es una necesidad que los entornos creados por las redes sociales están imponiendo debido a que los movimientos pendulares (información, desinformación y comunicación e incomunicación) plantean paradojas que requieren acciones articuladas desde las bibliotecas para desarrollar estrategias que contribuyan a superar estas paradojas. Por supuesto que estas acciones deben estar apoyadas por alianzas y sinergias entre los agentes que hacen parte de los circuitos de producción y consumo de contenidos digitales interactivos que fluyen por las redes sociales. Los ámbitos para la reconfiguración se plantean a partir de la concepción de las bibliotecas como centros mediadores en la verificación y validación de contenidos, y la perspectiva de estas instituciones como desarrolladoras de competencias informativas y mediáticas para el fortalecimiento de la ciudadanía digital crítica. En la figura 5 se presentan los elementos conceptuales del primer ámbito de reconfiguración.

Figura 5. Ámbito de reconfiguración



Fuente: Elaboración propia.

Para definir e implementar acciones del primer ámbito de reconfiguración, se requiere el desarrollo de procesos esenciales como la sinergia con comunicadores sociales y otros productores de contenidos que traten de generar sistemas de información de apoyo que permitan establecer relaciones con las fuentes certificadas para garantizar el cotejo de los contenidos que presenten rasgos de *fake news* o noticias manipuladas para generar confusión. Otro de los procesos de apoyo de este primer componente de la reconfiguración es la vigilancia informativa y el monitoreo sobre cómo es el comportamiento de las noticias y con ello también hacer seguimiento a los flujos de información de las redes. Estas funciones implicarán el establecimiento de nuevos servicios bibliotecarios e informativos que amplíen as las funciones de referencia en las bibliotecas; se necesita el diseño de productos y servicios multiplataformas para llegar a los usuarios por diferentes vías.

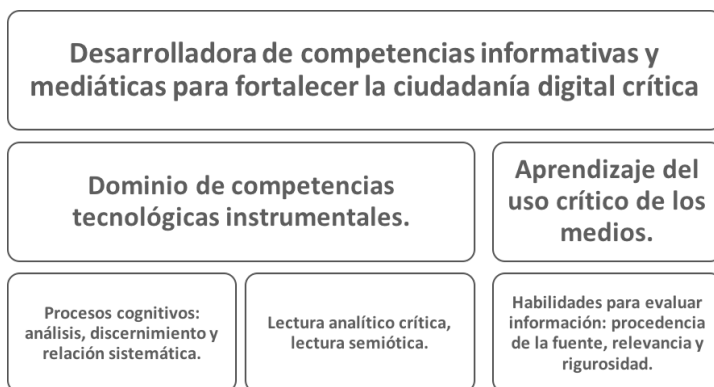
La validación de la veracidad y certificación de contenidos son acciones de reconfiguración que las bibliotecas deben incorporar sobre la base de criterios. Lo más importante será que tales criterios incluyan aspectos como la imparcialidad y la no censura, así como la evaluación de los contenidos de la información, dentro de los cuales se pueden considerar criterios como rigurosidad, procedencia y autoridad, entre otros.

Este primer ámbito de reconfiguración de las bibliotecas presupone también implicaciones importantes en la formación de los bibliotecólogos, quienes deben comprender las complejidades de los ecosistemas digitales actuales y mostrar idoneidad en el manejo crítico de los recursos tecnológicos al actuar como mediadores en la selección y valoración significativa de las noticias que fluyen por las redes sociales.

El segundo de los ámbitos de reconfiguración que se plantean es la consideración de las bibliotecas como desarrolladoras de competencias no solo informativas, sino también mediáticas para avanzar hacia una ciudadanía digital crítica que se apoye en el uso con sentido de los medios y recursos digitales. Este ámbito pretende que se asuman dimensiones funcionales y operativas en las bibliotecas que trasciendan el espacio de las competencias in-

formativas. La propuesta también es incorporar la perspectiva de competencias mediáticas que permiten el fortalecimiento de los procesos de apropiación crítica y significativa de la información: sus medios, fuentes y tecnologías.

Figura 6. Ámbito de reconfiguración



Fuente: Elaboración propia.

Esta visión envolvente de las competencias informativas, mediáticas y tecnológicas ofrece una perspectiva mucho más integral de la información: sus contenidos, estructura y plataformas de creación y circulación. Los procesos esenciales que apoyan este ámbito son el del dominio de competencias tecnológicas instrumentales y el aprendizaje del uso crítico de los medios, cuyas estrategias específicas tienen que ver con el fomento de los procesos cognitivos de análisis, discernimiento y relación sistemática de los datos para precisar la rigurosidad y consistencia interna de las fuentes. Otro de los procesos que apoyan el aprendizaje crítico de los medios son las competencias de lectura analítico-crítica que permiten profundizar aún más en la estructura lógica y coherencia de la información.

Los dos ámbitos propuestos ameritan la implementación de cambios significativos al interior de las bibliotecas, concebidas

más allá de la administración de recursos para garantizar el acceso a la información que la sociedad requiere. Además del acceso, lo que se pretende es que las bibliotecas tengan un papel mucho más protagonista en el fortalecimiento de la ciudadanía digital crítica. Por ciudadanía digital, con esta condición se entiende el ejercicio pleno de los derechos y deberes ciudadanos soportados en un uso crítico de la información: sus medios, fuentes y tecnologías, articulando un uso mediado por criterios de desarrollo socio-educativo y cultural, que realmente se posibilite la articulación de los medios digitales con las necesidades sociales de conformar espacios para compartir información y saberes que contribuyan con la cohesión social y el desarrollo de actividades productivas y creativas.

REFLEXIONES FINALES

Recapitulando los aspectos conceptuales estudiados que tienen como objetivo aportar elementos de juicio para impulsar la reconfiguración de las bibliotecas frente a los entornos paradójicos que plantean las redes sociales, este texto caracterizó algunos rasgos de los actuales escenarios digitales estructurados en torno al uso masivo de dispositivos y plataformas que han ampliado las posibilidades de acceso a la información, pero que también han incrementado la circulación de mensajes que contribuyen con la desinformación y la confusión.

Si bien las redes sociales son la expresión tecnológica de una etapa sin precedentes en la creación y circulación de contenidos y amplían las opciones de comunicación interactiva, el uso que se evidencia refleja superficialidad, pues se desconoce el enorme potencial que las redes tienen para el empoderamiento ciudadano a partir del acceso y el impulso a las mediaciones significativas de los recursos tecnológicos, reduciendo brechas de conectividad. Pero no solo se trata de reducir este tipo de brechas, sino que sigue estando pendiente resolver otras brechas, como estar en mejores condiciones para validar, certificar y corroborar la pertinencia y veracidad de la información que fluye por las redes sociales. En

este sentido, las bibliotecas deben dar los saltos cualitativos necesarios para reconfigurar sus dimensiones funcionales y operativas.

Se piensa que para dar tales saltos, los dos ámbitos de reconfiguración son: que las bibliotecas asuman una perspectiva de centro mediador y validador de contenidos, y otra como espacio desarrollador de competencias informativas y mediáticas para fortalecer la ciudadanía digital crítica y que haya un mayor aprovechamiento de los recursos y dispositivos por donde fluyen contenidos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguaded, Ignacio y Luis M. xRomero-Rodríguez. "Mediamorfosis y desinformación en la infoesfera: Alfabetización mediática, digital e informacional ante los cambios de hábitos de consumo informativo", *Education in the Knowledge Society*, 16, núm. 1 (2015): 44-57. Disponible en <https://www.redalyc.org/pdf/5355/535554757004.pdf>.
- Area, M. "La alfabetización digital y la formación de la ciudadanía del siglo XXI", *Revista Integra Educativa* 7, 3 (2014): 21-33. Disponible en http://www.scielo.org.bo/pdf/rieiii/v7n3/v7n3_a02.pdf.
- Caldevilla Domínguez, D. "Tipología, uso y consumo de las redes 2.0 en la sociedad digital actual", *Documentación de las Ciencias de la Información*, vol. 33 (2010): 45-68. Disponible en <http://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/viewFile/dcin1010110045a/18656>.
- Cano Orón, L. Redes sociales, Una oportunidad ante la crisis. Estudio cualitativo sobre hábitos de uso de la comunicación digital, 2013. Disponible en <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4780245.pdf>.
- Castillo, M., C. Cruces y M. Guerra, M. "La veracidad de la información expuesta en las redes sociales", 2016. Disponible en <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6148884.pdf>.

- Cornella, A. *Infoxicación: Buscando un orden en la información*. Barcelona: Infonomía, 2010.
- ____. “¿Cómo sobrevivir a la infoxicación?” Conferencia del acto de entrega de títulos de los programas de Formación de Posgrado del año académico 1999-2000, 2000. Disponible en http://www.infonomia.com/img/pdf/sobrevivir_infoxicacion.pdf.
- Chartier, R. “Libros y lecturas. Los desafíos del mundo digital”. *Revista de Estudios Sociales* 64 (2018): 119-124. Disponible en <https://doi.org/10.7440/res64.2018.09>.
- IFLA. “¿Surcando las olas o atrapados en la marea? Navegando el entorno en evolución de la información”, 2013. Disponible en http://www.abinia.org/surcando_las_olas_o_atrapados_en_la_marea.pdf.
- Islas, O. “El prosumidor. El acto comunicativo de la sociedad de la ubicuidad”, *Palabra Clave* 11, 1 (2008). Disponible en <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2709722.pdf>.
- Lévy, P. *L'Intelligence Collective. Pour une anthropologie du cyberspace*. Paris: La Découverte, 1997.
- Pineda, M; E. Durante, S. Fernández y R. Belandria (2003) “La sociedad de la información como una sociedad en transición: Caracterización, tendencias y paradojas”, *Revista de Ciencias Sociales*. IX mayo-noviembre. Disponible en <https://www.re-dalyc.org/html/280/28009206/>.
- Rizo, Marta. “La vigencia de La incomunicación de Carlos Castilla del Pino, 40 años después. Lecturas y reflexiones sobre la intersubjetividad y la (in)comunicación”, *Mediaciones sociales* 7 (2010). Disponible en <http://revistas.ucm.es/index.php/MESO/article/view/MESO1010220003A/21133>.
- Sartori, G. *Homo Videns: La sociedad teledirigida*. Madrid: Taurus, 1998.
- Siemens, G y M. Weller. “La enseñanza superior y las promesas y los peligros de las redes sociales”, *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento*, 2011. Disponible en <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3666737.pdf>.

Tapscott, D. “Promesas y peligros de la tecnología digital”. *En La red. Cómo cambiarán nuestras vidas los nuevos medios de comunicación*. Madrid: Taurus, 1998.

Vizer, E y Carvalho, H. “La caja de pandora: tendencias y paradojas de las TIC”, *Razón y pensamiento* 18 (abril-junio 2014). Disponible en <https://www.redalyc.org/html/1995/199530728022/>.

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.