



 **INFORMACIÓN,**

 **DESINFORMACIÓN,**

 **BIBLIOTECAS Y**

 **USUARIOS EN EL SIGLO XXI**

Coordinadora
Estela Morales Campos



K3255

I53

Información, desinformación, bibliotecas y usuarios del siglo XXI / Coordinadora Estela Morales Campos. - México: UNAM. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, 2021.

xl, 340 p.- (Información y Sociedad).

ISBN: 978-607-30-4142-3

1. Desinformación. 2. Información - Aspectos morales y éticos. 3. Bibliotecarios - Ética profesional. 4. Bibliotecas y sociedad. 5. Servicios de información - Formación de usuarios - Siglo XXI. I. Morales Campos, Estela, coordinadora. II. ser.

Diseño de cubierta:

Oscar Daniel López Marín

Primera edición, 2021

D.R. © UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

Ciudad Universitaria, 04510, Ciudad de México

Impreso y hecho en México

ISBN: 978-607-30-4142-3

Publicación dictaminada

Contenido

In Memoriam José Alfredo Verdugo Sánchez (16/1/1958 - 15/09/2020).....	xiii
ESTELA MORALES CAMPOS	

Introducción: Población informada de forma confiable y objetiva: Un reto para los profesionales de la información.	xvii
ESTELA MORALES CAMPOS	

I. INFORMACIÓN Y DEMOCRACIA

La información y su incidencia en la calidad democrática.....	3
ALEJANDRO RAMOS CHÁVEZ	

Desinformación por ocultamiento de información.	27
JOSÉ DE JESÚS HERNÁNDEZ FLORES	

Opinión pública, transparencia y bibliotecas: El compromiso con la democracia.	53
JAIME RÍOS ORTEGA	

Info-comunicación educativa para contrarrestar la desinformación..	81
JOHANN PIRELA MORILLO	

II. LA BIBLIOTECA Y EL ARCHIVO: APOYOS INSTITUCIONALES PARA CONTRARRESTAR LA DESINFORMACIÓN

Alcance de la alfabetización informacional (ALFIN) en las bibliotecas universitarias para combatir la desinformación..	105
JOSÉ LUIS VÁZQUEZ LUNA	
Información, desinformación y bibliotecarios.	125
MA. GRACIELA M. TÉCUATL QUECHOL	
El papel de las bibliotecas como agentes mediadores de la apropiación de la información y el conocimiento	151
NELSON JAVIER PULIDO DAZA	
Archivos: Restricciones en el acceso a la información y fenómenos de desinformación.	181
CELIA MIRELES CÁRDENAS MARÍA ANTONIA REYES ARELLANO	
Asuencia de información y/o desinformación en los archivos fotográficos	207
JESÚS FRANCISCO GARCÍA PÉREZ	

III. DESINFORMACIÓN Y SERVICIOS DE INFORMACIÓN

La verificación digital como método para contrarrestar la desinformación: perspectivas desde las bibliotecas.	237
HUGO ALBERTO FIGUEROA ALCÁNTARA	
Los intermediarios en Internet: aproximaciones a sus responsabilidades en los derechos de autor, el derecho al olvido y la desinformación..	261
JONATHAN HERNÁNDEZ PÉREZ	

La desinformación y cómo afecta la eficiencia
y la eficacia en la biblioteca académica. 283

JOSÉ ALFREDO VERDUGO SÁNCHEZ

RUBÉN OLACHEA PÉREZ

Generación y uso inadecuado de información en
ámbitos académicos y su influencia en entornos
sociales: Desinformación, sobreinformación
y misinformación. 311

JAVIER TARANGO ORTIZ

FIDEL GONZÁLEZ-QUIÑONES

JUAN D. MACHIN-MASTROMATTEO

Introducción: Población informada de forma confiable y objetiva: Un reto para los profesionales de la información

ESTELA MORALES CAMPOS

Universidad Nacional Autónoma de México

El tema de la información tiene múltiples aristas para su estudio. En nuestros días, éstas son más diversas y plurales a causa de que las realidades sociales se han vuelto más complejas a partir de las diferentes interacciones en el ámbito global y de las inimaginables localidades del planeta. Lo anterior, sobre todo, porque se trata de un contexto con elementos transversales que trascienden las innovaciones y los cambios tecnológicos en áreas como, entre otras, las matemáticas, la ingeniería, la computación y las telecomunicaciones. Dadas estas circunstancias y los cambios tanto en las ciencias físico-matemáticas como en las socio-humanísticas, el Seminario de Información y Sociedad tomó como tema de estudio y análisis durante 2019 e inicios de 2020 la información y la desinformación, y privilegió el enfoque de la Bibliotecología y los Estudios de la Información y su relación con otras áreas disciplinarias relacionadas

con la creación, la organización, la disponibilidad y el uso de la información.

En el seno de nuestro seminario, el acercamiento al tema de la información y la desinformación y su relación con los usuarios nos obliga a considerar este enfoque en su contexto social; asimismo, nos obliga a tomar en cuenta tanto al usuario que va a requerir los contenidos informativos de acuerdo con su actividad, escolaridad, horizonte socioeconómico, sistema político, diversidad ideológica, religiosa y étnica, así como la influencia de tales elementos en las plataformas tecnológicas que facilitan y potencian el acceso a estos contenidos en grados de especificidad no pensados en el pasado reciente y su impacto en los usuarios del siglo XXI.

El aspecto humano del usuario y del especialista de la información que interactúa con estos fenómenos y circunstancias tiene que ver, entre otros elementos, con estados de conducta social y de participación en convivencias comunitarias y democráticas.

LA CONDUCTA SOCIAL Y LA CONSTRUCCIÓN CULTURAL

La conducta social es la que se pacta entre grupos y se avala mediante acuerdos públicos, creencias, mandatos religiosos y convenios en las comunidades que son parte de esos grupos civiles o religiosos: leyes y sistemas jurídicos de observancia obligatoria en ámbitos locales, nacionales, regionales o universales que se acuerdan entre los Estados o entre organismos formados por acuerdos de los Estados.

La historia de Occidente nos remonta a formas de gobierno y escuelas de pensamiento que se preocuparon en

reflexionar sobre la convivencia de los pueblos, tales como la cultura de los pueblos griego y romano, que apelaron a principios que se denominaron éticos y morales, así como a formas de gobierno donde se privilegió la participación del pueblo y se aspiró a que la soberanía de un sistema de gobierno emanara del pueblo. Para llegar a estas reflexiones y conductas, dichos pueblos sumaban ciertas creencias religiosas que, en su mayoría, buscaban el respeto a la familia, a los amigos, a los componentes de un grupo y de un pueblo; buscaban el respeto a la vida y las correspondientes sanciones a las afectaciones a la vida del ser humano, el respeto a las pertenencias de cada quien, a las propiedades individuales y comunes, entre otras preocupaciones que afectaban la sana convivencia colectiva.

Tenemos que relacionar esas conductas sociales con valores, actitudes y prácticas, aceptadas o no, en el ámbito social y académico que emanen de consensos y acuerdos culturales, políticos e históricos. Esos pactos se pueden ir modificando, enriqueciendo o desapareciendo de acuerdo con los años y las épocas que transforman el pensamiento de los pueblos. Si tomamos como ejemplo el continente americano apoyándonos en su formación cultural y política, podremos advertir diferencias que provienen de sus antecedentes, formación y fusiones de los siglos XVI y XVII. En el caso de Estados Unidos predominarán, sin duda, los principios, los valores, las conductas y las leyes derivados de sistemas de gobierno, justicia y legislación del Reino Unido de la Gran Bretaña, ya que esta cultura fue la que propició la ocupación y colonización de aquel espacio geográfico.

Si el ejemplo lo llevamos a América Latina, donde las culturas de origen de una conquista y colonización fueron España y Portugal, observaremos diferencias de fondo respecto al

primer ejemplo en organización política, en la economía y en la cultura locales. Sin embargo, aunque los dos espacios geográficos fueron conquistados por fuerzas europeas, en el caso de Estados Unidos se ignoró el ser, la idiosincrasia y cultura de origen; y en el caso de lo que se denomina Hispanoamérica, los pueblos originarios de las tierras conquistadas tenían —y tienen— una fuerza que se hace presente cada día en todos los aspectos, pues se generó un encuentro de lo indígena y lo español provocando un mestizaje que, después de varios siglos, sigue presente; tal situación, de manera similar, se dio en Brasil con la presencia portuguesa.

A partir de la colonización española, el mestizaje estuvo presente y fue parte incuestionable de territorios que, en siglos posteriores, se ha enriquecido con otras migraciones que han ido determinando el desarrollo de la región en todos los aspectos y, sobre todo, en el uso de la información y en la adquisición del conocimiento, así como en la creación de saberes y en la innovación de la aplicación y crecimiento en todas las gamas de la actividad humana, las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y otras industrias que apoyan el desarrollo económico. Estas circunstancias determinarán los procesos educativos individuales y colectivos, así como el comportamiento individual y de grupo que se reflejará en el ejercicio de conductas civiles que permitirían vivir en democracia y aceptar derechos y obligaciones que norman la convivencia. En ese entorno, el derecho a la *información* tiene un papel preponderante; además, es importante poner en primer plano que, a través de la información, podemos conocer y ejercer tales derechos y acercarnos al universo del conocimiento tanto de la naturaleza como del generado por el hombre (Berger y Luckmann 1968; Luckmann 1984).

EL PUEBLO, LOS USUARIOS Y EL RESPETO SOCIAL

La convivencia entre seres humanos y naturaleza permite entablar un diálogo de respeto mutuo, dentro un sistema de conductas y valores avalados por la comunidad, los cuales están registrados en códigos, manifiestos, mandamientos y leyes que son parte de la historia y la cultura del mundo que hereda cada persona. Si tomamos como ejemplo documental la *Cartilla moral* (1944) de Alfonso Reyes —actualizada por el gobierno mexicano de 2020, que la cita constantemente y que la sugiere como referencia voluntaria y necesaria a la ciudadanía—, el título nos parecería una invasión, en el ámbito público, de una expresión que, si se hace una lectura ligera, podría referirse al ámbito personal y quizá familiar. No obstante, si analizamos el texto de manera más detenida, las trece lecciones que expone Reyes van desde la explicación de lo moral, el bien, la cultura, el respeto a sí mismo y a la dignidad humana hasta el respeto a la familia, a la sociedad (normas de cortesía y jurídicas), a la patria, a la especie humana y a la naturaleza (Reyes 2005).

Por los términos usados y los giros en la redacción, estas lecciones podrían parecer anacrónicas; sin embargo, si las analizamos, las situamos en su contexto de origen y las adecuamos a la realidad de nuestros días, en especial respecto a la creación y al uso de la información, veremos que son muy vigentes, ya que se apoyan en principios filosóficos de validez actual y universal, como la importancia de la educación de la sociedad y la búsqueda de una vida en armonía que permita transformar el entorno para vivir mejor. Todo, apoyado en un principio muy simple: respetarse a sí mismo y respetar al otro. El respeto a la igualdad, la convivencia de todos sin importar origen, etnia, religión, preferencia religiosa y política. Como apunta el historiador Javier García Diego (Curiel 2019, 11), en efecto, hay anacronismo en la *Cartilla*

porque ésta no incluye de manera explícita hechos magnificados en el siglo XXI —como la violencia, la corrupción, la anarquía en el uso y comercio de las drogas, el terrorismo y la brutalidad contra la migración global—, pero todas esas calamidades se habrían evitado si no hubiésemos perdido el valor de principios permanentes como los ya mencionados: “el respetarte a ti mismo, el respeto a la sociedad, a la ley, a la naturaleza, a la cultura”; en conclusión: “Respetarse a uno mismo y respetar a los demás” (Reyes 2005, 58).

Así como se habla de los anacronismos de un texto, parece que una buena parte de la sociedad de nuestros días actúa con desconocimiento o poco aprecio por los valores sociales que favorecen la convivencia entre individuos y entre naciones. En todo tipo de relaciones: políticas, económicas, industriales, científicas y académicas, entre otras, es fundamental el respeto a la creación y al trabajo de cada individuo a través de la verdad, probada y comprobada, y del uso de los saberes conforme a las reglas de convivencia previamente determinadas. Estos acuerdos y reglas, social y legalmente establecidas, hacen posible la convivencia local y global. No obstante, ignorarlas en una sociedad cuyo principal insumo y consumo es la información ha producido desencuentros que provocan que estemos usando información que muchas veces no es original, y puede estar adulterada, no probada, manipulada para beneficiar ciertos intereses políticos, industriales, económicos y aun científicos.

Este mal uso de la información, consciente o inconscientemente, ha existido de tiempo atrás, desde la transmisión de hechos boca a boca y el rastro visual plasmado en cuevas y muros, hasta la llegada de la escritura, la imprenta y, hoy en día, la comunicación virtual por medios digitales, escritos, orales, visuales y sensoriales a partir de la inteligencia artificial.

Esta multiplicidad de plataformas para registrar información, difundirla y acceder a ella somete a los usuarios no a una lluvia de datos e información, sino a una tormenta en la cual, si no estamos educados y entrenados en saber seleccionar lo realmente requerido, específico, y relevante respecto a nuestra necesidad o interés, podemos quedar sepultados por:

- a) sobredosis de información que rebase nuestra capacidad de seleccionar y destacar la importante;
- b) información no verificada que no siempre será veraz y que no es útil, pero que sí distrae o consume tiempo en procesos de comprobación y de graves consecuencias por las bases erróneas de las que parte;
- c) contextos alterados en los que se planta o se ubica una información que puede ser verdadera pero que su lectura, fuera de ámbitos reales, también altera su autenticidad;
- d) datos e información que deben verificarse con rigor y con responsabilidad frente a los posibles o potenciales lectores-usuarios.

POBLACIÓN INFORMADA, SELECTIVA, CRÍTICA Y ACRÍTICA

Las redes sociales, además de todos los servicios que hoy en día brindan el Internet y los adelantos que día a día ofrece la inteligencia artificial, son fundamentales para facilitar la vida a los diferentes grupos poblacionales con necesidades de información específicas e individualizadas. Y precisamente esa realidad, que en apariencia adivina nuestro interés y necesidad, nos coloca en una zona de confort que supuestamente “nos ahorra tiempo en la búsqueda de la

información” para aprovecharlo en generar pensamientos críticos, procesos de análisis y de discriminación de lo útil y lo no necesario, de lo verdadero y lo falso. Lamentablemente esto sólo sucede en muy contadas ocasiones, y no hacemos nada contundente para revertir la inundación de noticias falsas, manipuladas o parcialmente verdaderas. Lo anterior es una realidad deplorable, ante lo cual nos volvemos receptores pasivos y no actores reactivos que impidamos que “las manos que mecen las redes a su conveniencia” y que la información de nicho busque *poder* para ejercer el dominio personal o corporativo en diferentes representaciones. Sin embargo, debemos parar esa inercia; debemos supervisar y evitar creer todo lo que se lee en las redes y en registros o plataformas no avaladas y no certificadas como confiables (Santillanes 2020, 37).

El entorno global lanza mensajes, resultados de investigaciones, reseña de hechos que se viralizan en minutos y, las más de las veces, generan noticias falsas que leemos indiscriminadamente y que, por lo tanto, estamos obligados a verificar. Es tal el volumen de la información, que se nos ofrece que no tenemos tiempo en lo individual de aplicar al menos uno de los procesos de verificación, aunque afortunadamente las propias redes y las plataformas han desarrollado técnicas de comprobación y alertas a fin de apoyar a los usuarios. Tal sería el caso de Facebook, Twitter, Wikipedia, algunos diarios de presencia mundial, o servicios locales de prensa nacional que han desarrollado “alertas” que, con diseños diferentes como *banners* de colores, vocablos o ideogramas, dan avisos a los usuarios respecto al grado de duda o certeza de la verdad o la falsedad de la información ofrecida. Esto le da un *plus* tanto a la red o el servicio como, en consecuencia, al usuario. Todo esto lleva a fortalecer tanto nuestra actuación social, académica, laboral, etc.,

como nuestra práctica democrática en la toma de decisiones para evitar realidades alternas con base en noticias falsas (Lugo 2020, 6-7).

LA INFORMACIÓN, SU DIFUSIÓN Y LA LECTURA

La irrupción masiva y desenfrenada de la comunicación vía el alfabeto, las imágenes y el sonido a través de diferentes plataformas y aplicaciones digitales, tanto de escritorio como móviles, ha convertido éstas en el medio preferido por los jóvenes y los muy jóvenes, pero no ha dejado fuera a los adultos. Sin embargo, ante lo advertido en nuestros días, podríamos estar frente a una paradoja. De este modo, la amplia población de jóvenes y adultos, para obtener y comunicar cualquier tipo de información —desde la académica, la científica y la económica hasta la cotidiana—, sigue utilizando la escritura y el registro alfabético, sea completo, abreviado o encriptado, en medios como el impreso o el digital; en consecuencia, para conocer estos contenidos, es necesario ejercitar la lectura.

La lectura y la escritura no son una práctica cotidiana de primera opción entre los jóvenes y muchos adultos, que prefieren obtener información por medios “más llamativos visualmente” o más fáciles, que no requieren de mucha concentración para adquirir algo de información de manera rápida. Si bien esta premisa puede ser verdadera hasta cierto punto, es un hecho que cuando requerimos analizar un acontecimiento de manera más crítica, reflexionar sobre lo registrado y cuestionar cada uno de los enunciados que nos son presentados, vamos a apoyarnos en la lectura. En efecto, la lectura es el único camino que nos brinda elementos para dudar de los dichos y los hechos para buscar

la veracidad mediante la comprobación de lo registrado y para comprobar a satisfacción lo expuesto en un sinnúmero de registros informativos que corren por la red o en incontables impresos de libre acceso.

Ante esta situación, es interesante conocer lo que dicen las estadísticas de la Segunda Encuesta Nacional sobre Consumo Digital y Lectura entre Jóvenes Mexicanos (IBBY México 2019, en línea). El rango de edad que cubrió esta encuesta fue de doce a veintinueve años y su relación con el uso de Internet y las aplicaciones a partir de las cuales se acceden a los servicios digitales:

- a) El uso de internet refleja una media nacional de un 66%. Destacan las zonas urbanas, con un 97%, y un poco menos las zonas rurales, con un 88% (IBBY México, 2019: 3).
- b) El uso de smartphone para acceder a internet ha aumentado respecto a otros dispositivos en el transcurso de los años (Tabla 1).

Tabla 1

Dispositivos	2015	2019
Smartphone	77%	91%
Laptop	9%	3%
Tablet	7%	2%
Computadora	5%	1%

Fuente: elaboración propia a partir de datos obtenidos en: IBBY México, 2019: 3

c) Para qué usan los jóvenes estos dispositivos (Tabla 2).

Tabla 2

Actividad	Porcentaje
Redes sociales	92%
Chatear	91%
Videos, películas	84%
Música	81%
Escuela, trabajo	74%
Aprender algo que les gusta	64%
Investigar	62%
Noticias	48%
Correos	46%
Fotos	44%
Leer	36%

Fuente: elaboración propia a partir de datos obtenidos en: IBBY México, 2019: 5

d) Movimientos interesantes entre 2015 y 2019 (Tabla 3).

Algunas actividades crecieron

Tabla 3

Actividad	2015	2019
Aprender algo que les gusta	51%	64%
Leer	20%	36%

Fuente: elaboración propia a partir de datos obtenidos en: IBBY México, 2019: 5

Otras, decrecieron y marcaron diferencias en el mismo periodo respecto a que a los jóvenes *sí les gusta leer* (tanto en Internet como en formatos digitales o impresos) (Tabla 4).

Tabla 4

	2015	2019
Jóvenes en general	77%	70%
Estudiantes universitarios	88%	85%

Fuente: elaboración propia a partir de datos obtenidos en: IBBY México, 2019: 6.

Un dato cualitativo interesante paralelo a los porcentajes son las preferencias en cuanto los contenidos: los de carácter literario todavía se prefieren impresos, y los más efímeros en medio digital. Las preferencias de lectura que predominan son las noticias, los artículos, los blogs y los consejos, y con menos interés reportaron las novelas, los cómics, las revistas, los cuentos y la poesía.

La lectura recreativa prefiere los impresos 2 a 1, y por lo general se accede a ellos por compra; los libros en formato digital que más se consultan son gratuitos. Este tipo de lectura es más por elección que por obligación. La media nacional de lectura refleja 3.8 libros por año, aunque hay variaciones por sector educativo y socioeconómico. Es interesante el comentario respecto a que los padres son quienes han influido en los jóvenes para invitarlos a la lectura cuando mencionan que ellos (u otros parientes) les leían o los llevaban a la biblioteca. Esto deja expuesta la influencia familiar en despertar un gusto por la lectura para, de esta práctica, derivar a reflexiones, comentarios y cuestionamientos sobre lo aprendido en los libros y en otros formatos. Llama la atención el dato que Marisol Schulz da en la presentación de la FIL Guadalajara 2020 respecto a que el promedio de lectura

de los visitantes es de once libros por año, quizá porque el universo encuestado está acotado a lectores cautivos que visitan la Feria (CANIEM 2020, 2)

Las debilidades que manifiesta el ejercicio de la lectura, de una lectura crítica e interactiva con el texto y el autor, está impactando fuertemente tanto al periodismo y sus diferentes expresiones como a la literatura científica, técnica, política y económica, profesional o cotidiana. Esto es así porque el impacto de difundir noticias falsas (*fake news*), alteradas, modificadas arbitrariamente, parcial o totalmente, golpea a los autores de dicha información o a los responsables de su registro, porque están actuando con poca responsabilidad y con falta de un compromiso ético —primero con ellos mismos, y después con su profesión, con sus lectores y con la ciudadanía en general—, al no verificar ni comprobar la información y la fuente de donde ésta proviene.

LA INFODIVERSIDAD Y EL EQUILIBRIO SOCIAL

En algunas épocas, la situación puede tornarse escandalosa al interpretar de una forma muy sesgada el derecho a la información, el derecho a informar, el derecho a informarse, la libertad de expresión y la aportación a la infodiversidad local y global. La interpretación de uno de los derechos humanos fundamentales para la realización del individuo y su participación en la comunidad a la que pertenece debe verse dentro de un sistema de normas que establece un Estado de derecho. Este principio de gobernanza debe estar basado en atribuciones y obligaciones donde el ejercicio de un derecho implique no afectar a terceros respecto a valores de convivencia que contemplen el respeto a uno mismo y el respeto a otro. En cuanto a la infodiversidad —un fenómeno

implícito e inherente a los grupos sociales y naturales—, ésta, al registrar la riqueza de lo que ha formado y generado la naturaleza, así como lo que ha creado el ser humano, refleja la fortaleza y la abundancia de la pluralidad y la diferencia. Se trata de un fenómeno que garantiza la riqueza del planeta y de las diferentes culturas que permiten el equilibrio de fuerzas e ideologías para la convivencia de los seres vivos en el mundo, incluyendo, desde luego, a los seres humanos.

Por lo tanto, es válido, saludable e imprescindible que defendamos este equilibrio y convivencia entre especies, ideas, creencias y sensibilidades, pues sus aportaciones siempre enriquecen, sobre todo si son reales y veraces, y que resisten la comprobación para su permanencia. Es interesante conocer subconjuntos de saberes que a veces están basados en la imaginación; no obstante, en otras ocasiones, tratan de responder a intereses negativos y perversos que, de manera premeditada, propician confusión y caos. En ese contexto, estaríamos conformando un universo informativo que muchas veces se vuelve tóxico y no ayuda al crecimiento del ser humano y sus comunidades; al contrario, verificar la información implicaría más trabajo —ya sea por los proveedores y los distribuidores, o por las bibliotecas y los bibliotecarios—, a fin de que la actuación de los usuarios sea lo más positiva posible. Sin embargo, hay que señalar que el usuario final, quien utiliza o replica dicha información, no está exento de responsabilidad en el uso de información falsa, dudosa o no confiable (Morales Campos 2003).

LAS NOTICIAS FALSAS Y SU VERIFICACIÓN

Ante este panorama, donde sobresale la fragilidad tanto de usuarios finales de la información, como de público general

o especializado, han surgido muchas voces, programas, técnicas, metodologías, *softwares* y aplicaciones accesibles para propiciar y facilitar una verificación eficiente. Las soluciones que las organizaciones comerciales privadas, los servicios de prensa, los organismos internacionales y las instituciones académicas que al respecto han asumido una responsabilidad como intermediarios son muy variadas. Mencionaremos algunos ejemplos en los cuales se muestra que, periódicamente, se desarrollan herramientas y rutinas de apoyo para distinguir noticias falsas, plagio de textos y veracidad de la información ofrecida. Así, algunas firmas que valoran a sus lectores ofrecen sus servicios de verificación en todos los continentes; entre esas entidades se encuentran Facebook, Google y algunas bibliotecas especializadas.

Por ejemplo, Google, para avalar la información que transmite, sobre todo en áreas académicas, colabora con universidades, servicios de información y bibliotecas; en la esfera del periodismo, varios servicios de información en diferentes países tienen la decisión de apoyar la información de calidad para que, a su vez, la ciudadanía posea los insumos necesarios para contar con procesos democráticos informados y con una industria de la información y de noticias sostenibles. En ese sentido, Google ha logrado convenios con *Le Figaro* y *Le Monde* en Francia, y con el *New York Times* y el *Wall Street Journal* en Estados Unidos. Algunos periódicos en México, de forma independiente y por iniciativa propia, vigilan la calidad de la información que publican y asumen un compromiso social con sus lectores y usuarios (un ejemplo al respecto es *La Jornada*). Tales acciones son un acierto, pero no se puede ignorar que estos “intermediarios” tienen que actualizar, siempre, tanto sus plataformas como los convenios asociados que respeten los derechos de autor y la protección de los datos

personales de la información que fluye libremente por múltiples plataformas (Baker y Abboud 2020, en línea; MSN Noticias 2020, en línea).

Se han planteado muchas posibilidades de crear, ofrecer o consumir noticias falsas o verdades plenas, y en la vida cotidiana hay una gama de matices al respecto. El periódico *Tampa Bay Times*, por ejemplo, creó una clasificación que ha ayudado a ese medio para identificar la veracidad de sus contenidos: “verdad”, “verdad en su mayor parte”, “verdad a medias”, “falso en su mayor parte”, “falso”, “mentira” y “afirmaciones no rigurosas y completamente ridículas”. Esta gradación de la intensidad de lo falso en una afirmación ejemplifica lo difícil que es diferenciar o ser tajante en un hecho verdadero o plenamente falso (Levitin 2019, 160-161).

LOS *INFLUENCERS* Y LOS USUARIOS DE INFORMACIÓN

Hay un grupo de intermediarios y consumidores de información que se deja influir, tanto a nivel local como global, por tendencias o noticias de moda que fluyen casi de manera automática en sus plataformas digitales. Y esto ocurre sin que dicho grupo haya desarrollado un pensamiento crítico que cuestione los datos y mensajes recibidos, sino que los siguen, los replican y actúan en consecuencia. En este marco, surge una nueva figura y una nueva actividad que interviene en la veracidad e imparcialidad de la información: el *influencer*, o comunicador influyente, que impacta al usuario al grado de que no duda ni de lo dicho ni de la opinión de ese personaje público. Esta figura ha cobrado una fuerza social importante, pero no debemos olvidar que su actividad se desarrolla en un ambiente de mercadotecnia y de publicidad, declarada o no. El *influencer*, o la compañía que

lo coordina y patrocina, hacen un análisis del universo focal al cual quieren impactar con su información, producto y mensaje, de acuerdo con edad, sexo, pasatiempos, actividades y otros elementos que dan identidad y elementos de cohesión al receptor, como se refleja en los servicios de la agencia de *influencers* Marketing DW. Sería interesante y deseable que la biblioteca y los bibliotecarios llegaran a ser *influencers* para canalizar a sus usuarios a fuentes de información evaluadas y de calidad. No obstante, aun sin usar el término de *influencer*, algo se ha logrado en el ejercicio y promoción de la lectura, sea como embajadores de la lectura o como representantes para promover el uso ético de la información, a fin de evitar el uso de información dudosa (Ochoa 2020, 24-25). La participación de los *influencers* también se debe analizar y evaluar como si fuera otra fuente de información, ya que normalmente son individuos de personalidad muy fuerte y atractiva que convence fácilmente a los usuarios respecto a una recomendación, una pieza informativa, una corriente ideológica, una editorial, un autor, una tendencia pseudocientífica, un rumor, una noticia falsa (Martínez Rider 2019, 317-336).

¿Y EL BIBLIOTECARIO?

La utilización que pueda hacer o haga un ciudadano de la información que requiera para las diferentes aspectos de su vida —sea en la política, en el trabajo, en la academia, en la investigación, en la participación ciudadana o en la convivencia social y popular— debería ser real y verificable lo más posible. Para ello, es importante apoyarse en una serie de valores que permitan la sana convivencia social, el respeto tanto a uno mismo y a los otros, como a la obra

creativa de cada quien; es importante, asimismo, no darle al usuario información falsa o dudosa como verdadera, y mucho menos de manera intencional o premeditada. No obstante, muchas veces el usuario de información o el lector común y corriente no tienen facilidades para verificar la información que reciben de una lectura rápida a través de las redes sociales, la web, los libros o las revistas al alcance de la mano, y es precisamente en esa circunstancia cuando se requiere la actuación de un profesional de la información.

El Estado y la sociedad han concebido a la biblioteca y al bibliotecario como la institución social y al profesional que se requieren para atender, resolver y crear conocimiento en el manejo, organización y oferta de información específica para una necesidad o demanda determinada de un usuario, de un ciudadano concreto (con la aclaración de que puede haber demandas provenientes de un grupo social o de una necesidad colectiva, lo cual también es posible e importante). El bibliotecario es el profesional que se forma académicamente —tanto con una actitud crítica, imparcial y objetiva, como con el rigor del método científico y una actitud de reflexión, diálogo y análisis— para crear nuevos saberes que mantengan actualizada y vigente la disciplina de la Bibliotecología. La finalidad de este experto consiste en responder a las necesidades de los ciudadanos, los habitantes de una localidad o de la globalidad. La biblioteca, por su parte, es la institución paradigmática, el escenario con réplicas similares que abriga y alberga los insumos, los objetos, los sujetos y los actores que permiten interrelacionar todos los elementos que harán posible ofrecer la información que cada usuario requiera de la mejor manera y con óptima calidad.

Es importante precisar que muchas veces, por comodidad, “urgencia”, disponibilidad de tiempo, o simplemente por pereza, tanto niños como jóvenes y adultos —sean escolares,

universitarios, académicos, investigadores, trabajadores, obreros o empleados— utilizan y difunden la información que extraen de las redes y servicios en la web, o de la prensa y servicios digitales; o bien, utilizan libros y revistas que adquieren con facilidad (material del que muchas veces hacen un ejercicio de “corte y pegado”) para producir un informe o un trabajo escolar, o incluso, aunque parezca increíble, para elaborar un reporte técnico o un informe académico. Y ese documento “reciclado” —con poca originalidad y mucho plagio, sin dar crédito a la fuente original y quizá fuera de contexto al hacer sólo una transcripción entrecortada— es reproducido y difundida por diferentes medios.

Dada nuestra historia de sociedades y culturas letradas, la escritura, sea en papel o digital, tiene un peso específico y es fuerte socialmente. A este registro se le da más valor y credibilidad que a lo transmitido oral o visualmente; incluso sin verificar, lo citamos con más seguridad, aun en nuestros días de cultura digital y audiovisual, en los cuales aparentemente ha disminuido la práctica de la lectura y la escritura. La experiencia en México, de acuerdo con la citada Segunda Encuesta Nacional sobre Consumo Digital y Lectura entre Jóvenes Mexicanos (IBBY México 2019), ofrece promedios bajos, pero nos ayuda a comprobar la preferencia de lo escrito para algunos temas y uso con un plus de seguridad (aunque no siempre confiable, como ya lo hemos apuntado).

Esta crisis de credibilidad —muchas veces por la ligereza de algunos autores y lectores de no verificar la información; otras, por una dudosa intención al hacer circular noticias falsas o parcialmente falsas— obliga a los bibliotecarios y a las bibliotecas de todo tipo a emprender nuevas acciones o intensificar algunas que se consideraba dadas o superadas (Levitin 2019, 151-160; Morales Campos 2017b), como podrían ser:

- a) Trabajar con las escuelas (programas, profesores, alumnos) para reforzar o realizar de forma coordinada planes, en conjunto o por separado, que alienten un pensamiento crítico desde la niñez. El propósito sería formar en los jóvenes capacidades para razonar y cuestionar la información que reciben a través de cualquier medio y distinguir entre la información de calidad y veraz y la dudosa, parcial o totalmente falsa, así como dichos incompletos o fuera de contexto.
- b) Entrenar al usuario para distinguir fuentes evaluadas por gremios disciplinarios y técnicas para diferenciar la procedencia de las citas. Si bien se acepta que la desinformación siempre ha existido en la historia de la humanidad, no hay que inmovilizarse ante la situación actual, frente al volumen y rapidez con la que se difunde y dispersa la información.
- c) Propiciar la *infoalfabetización* para reconocer elementos engañosos no sólo en los textos, sino en todo registro de información (imágenes, fotografías e infografías) en el cual ésta se encuentra enriquecida con efectos visuales y auditivos que pueden distraernos de la información fundamental.
- d) Transmitir y compartir con el usuario conocimiento y técnicas que el bibliotecario ha desarrollado para identificar órganos, instituciones y empresas académicamente serias, con tradición de calidad, reconocidas en sus áreas temáticas, y diferenciar esas entidades respecto a firmas nuevas, sin historia de respaldo, o respecto a firmas falsas que podrían trabajar con fines políticos, económicos y de propaganda no lícita y con cierto sesgo para apoyar a una persona, un programa o un negocio.

- e) Reconocer revistas y editoriales que pasan la revisión y evaluación de expertos como “autoridades reguladoras”, respaldadas por grupos de especialistas e instituciones reconocidas.
- f) Asistir y comunicarse con bibliotecas generales y especializadas a fin de consultar listas que esas instituciones hayan elaborado sobre revistas no autorizadas, poco rigurosas o depredadoras. Se trata de “listas negras” que, tras una investigación rigurosa realizada por los bibliotecarios con interacción de investigadores destacados en cada disciplina requerida, fueron realizadas a partir de detectar publicaciones periódicamente, a fin de disminuir el efecto de las *fake news* y proteger la veracidad de la información (IFLA 2019).

¿NUEVA TERMINOLOGÍA ESPECIALIZADA O VOCABLOS DE MODA?

Ante la avalancha de información que llega a todos los estratos de la sociedad y de la contaminación lingüística que se produce entre medios sociales, tecnológicos, educativos o médicos, se dio origen a vocablos específicos. Éstos surgieron ante situaciones de impacto masivo referidos a algunos hechos históricos sobresalientes; algunos de esos términos son, por ejemplo: intoxicación, epidemia, viralización, toxicidad, sobredosis o sobremedicación. Estas expresiones, desde su creación, estaban relacionadas con la medicina y con hechos de alto impacto social tocantes a la salud pública. No obstante, esas voces también son usadas de forma libre para enlazar ciertos excesos relacionados con otros hechos de repercusión social. En el caso de nuestra disciplina, se ha establecido tal vínculo con la *información* que se produce en grandes

cantidades y con mucha facilidad de difusión, con poca veracidad y mínimas posibilidades de comprobación; y eso nos genera algo similar al significado de la palabra de origen. De este modo, tenemos una asociación entre “intoxicación” con “infoxicación”; “epidemia” con “infodemia”; “sobredosis” con “sobreinformados”; “viralización” con “infoviral” (Espada 2020, 10; Becerra-Acosta 2020, 15).

En los momentos que le toca vivir al mundo globalizado y diverso el primer trimestre del 2020, todas estas asociaciones son válidas. Sin embargo, la que más resalta es la *infodemia*, porque ante una tragedia de salud de la magnitud del “Covid-19”, una epidemia que se vuelve pandemia, la infodemia se vuelve un elemento que agrava la situación. Cuando surge un elemento desconocido, un virus que ataca a la humanidad, los investigadores del área biomédica —pero también de la social— están urgidos de información teórica y de laboratorios que ayuden a contener el mal y a disminuir el número de enfermos. Sin embargo, la diversidad de plataformas y facilidades digitales han sido utilizadas por personal que, con buenas y malas intenciones, han distribuido consejos, rumores, curas e interpretaciones personales que interfieren en el trabajo científico de diferentes centros de investigación y complejos hospitalarios en el mundo. Con ello, además, han creado el caos en la población y han entorpecido la ejecución de políticas públicas, así como el trabajo colegiado de los órganos de gobierno para una aplicación de remedios exitosa.

El ejemplo elegido en el área de la salud en cuanto a la adecuación de vocablos en el campo de la información es la continuidad de un uso indiscriminado de palabras nuevas, o adaptadas, que se usan con frecuencia en la información y la Bibliotecología. No obstante, una vez superada la tragedia, los especialistas tienen que reflexionar sobre la solidez y la pertinencia de varios de los vocablos trasplantados para que

su inserción en la terminología especializada del área esté fundamentada y pase la prueba de los años, para que no sólo sean curiosidades de la terminología bibliotecológica (Espada 2020, 10; Becerra-Acosta 2020, 15).

El Seminario de Información y Sociedad

Los académicos que integramos este seminario de investigación trabajamos durante dieciocho meses en reuniones abiertas y cerradas para analizar y discutir sobre la temática central de este periodo: “Información, desinformación, bibliotecas y usuarios del siglo XXI”. El tema general fue seleccionado en las sesiones preliminares, una vez definidos los aspectos que cada miembro determinó abordar con especificidad. Las colaboraciones individuales se fueron enriqueciendo a través del diálogo colectivo interno y tomando en cuenta las sugerencias y dudas planteadas en las sesiones abiertas del seminario frente a un público más plural e interesado en los contenidos específicos presentados.

En esta ocasión ofrecemos a nuestros lectores trece aspectos derivados del tema general, los cuales se agruparon en tres capítulos: I. Información y democracia; II. La biblioteca y el archivo, apoyos institucionales para contrarrestar la desinformación y III. Desinformación y servicios de información. En cada capítulo se presenta la visión de los respectivos autores desde su experiencia en la práctica profesional, la docencia y la investigación. En algunos casos, tendremos acercamientos a experiencias mexicanas de amplia proyección; y en otros, enfoques teóricos provenientes de diferentes núcleos de investigación.

Los colegas que en esta obra comparten su análisis y aportaciones al conocimiento bibliotecológico son el

doctor Hugo Alberto Figueroa Alcántara (UNAM/Facultad de Filosofía y Letras), el doctor Jesús Francisco García Pérez (UNAM/Instituto de Investigaciones Sociales), el licenciado José de Jesús Hernández Flores (UNAM/Instituto de Investigaciones Estéticas), el doctor Jonathan Hernández Pérez (UNAM/Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información: IIBI), las doctoras Rosa María Martínez Rider, Celia Mireles Cárdenas y Antonia Reyes Arellano (Universidad Autónoma de San Luis Potosí/Facultad de Ciencias de la Información), el doctor Johann Pirela Morrillo (Universidad de Lasalle/Bogotá), el doctor Nelson Pulido Daza (Universidad de Lasalle/Bogotá), el doctor Héctor Alejandro Ramos Chávez (UNAM/IIBI), el doctor Jaime Ríos Ortega (UNAM/IIBI), los doctores Javier Tarango Ortiz, Fidel González-Quiñones y Juan D. Machin-Mastromatteo (Universidad Autónoma de Chihuahua/Facultad de Filosofía y Letras), la doctora Graciela Técuatl Quechol (Instituto Politécnico Nacional/Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía), el doctor José Luis Vázquez Luna (Universidad Anáhuac/Biblioteca) y los doctores José Alfredo Verdugo Sánchez, Rubén Olachea Pérez (Universidad Autónoma de Baja California Sur/Desarrollo Bibliotecario). A todos ellos, nuestro especial agradecimiento por su entusiasmo y compromiso en el trabajo de equipo para lograr un bien común, una aportación académica para servicio de nuestros colegas bibliotecólogos y el público general. También un reconocimiento permanente al maestro Homero Quezada, relator del Seminario, responsable del apoyo bibliográfico requerido por el grupo de trabajo y responsable de la preparación de originales de la presente obra.

Este libro es una invitación a adentrarnos en una temática de actualidad, con importantes repercusiones técnicas, sociales y políticas en la vida personal y en la comunidad.

BIBLIOGRAFÍA

- Acevedo, E. (2020). La desinformación puede ser más peligrosa que el virus. Una vacuna contra el pánico. *Milenio Diario* (En voz alta), 27 de febrero: 3.
- Baker, A. y Abboud, L. (2020). Google negocia con medios pago directo por contenidos. *Milenio Diario (Financial Times)*. Disponible el 15 de febrero en <https://www.milenio.com/negocios/financial-times/google-negocia-medios-pago-directo-contenidos>.
- Becerra-Acosta, J. P. (2020). El #coronavirus y la infodemia... *Milenio Diario* (Doble fondo), 16 de marzo: 15.
- Berger, P. L. y Luckmann, T. (1968). *La construcción social de la realidad*. Buenos Aires: Amorrortu.
- _____. (1971). *Introducción a la sociología: una perspectiva humanística*. México: Limusa Wiley.
- Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana (CANIEM) (2020) Marisol Schulz presenta la FIL de Guadalajara 2020 a editores. *Boletín Editores* [Boletín semanal], 926, 10 de marzo: 1-3. Disponible en <https://issuu.com/caniemdif/docs/boletin926>.
- Curiel, P. (2019). Anacronismo de la *Cartilla* según Javier García Diego; Alfonso Reyes, su texto de 1944. *Milenio Diario* (Filiás), 2 de diciembre: 11.
- Espada, A. (2020). Infodemia. *El Mundo Mx*, 12 de marzo: 10.
- Lugo, G. (2020). 79 millones de mexicanos con cuenta de Facebook: 99% de cibernautas. *Gaceta UNAM*, 6 de febrero: 7.
- IBBY México (2019). Segunda Encuesta Nacional sobre Consumo Digital y Lectura entre Jóvenes Mexicanos. Disponible en <https://www.ibbymexico.org.mx/wp-content/uploads/2019/12/present-definitiva-Ejecutivo-LEC TURA1901.pdf>.

- IFLA (2019) *IFLA Trend Report 2019 Update*. The Hague: IFLA Headquarters. Disponible en https://trends.ifla.org/files/trends/assets/documents/ifla_trend_report_2019.pdf.
- Levitin, D. J. (2019). *La mentira como arma. Cómo pensar críticamente en la era de la posverdad*. Madrid: Alianza Editorial.
- López, R. (2020). El rumor en tiempos de pandemia [entrevista con Raúl Trejo Delarbre]. *Gaceta UNAM*, 25 de marzo. Disponible en <https://www.gaceta.unam.mx/el-rumor-en-tiempos-de-pandemia/>.
- Luckmann, T. (1984). El lenguaje en la sociedad. *Revista Internacional de Ciencias Sociales* [La interacción por medio del lenguaje], 36(1): 5-20. Disponible en https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000060699_spa.
- Martín, I. (2020). Las supuestas mentiras rusas sobre el brote que dan la vuelta al mundo [Bruselas] *Milenio Diario* (Clarín), 21 de marzo: 23.
- Martínez Rider, R. M. (2019). El bibliotecario *influencer*. En E. Morales Campos (coord.). *Información, participación ciudadana y democracia* (pp. 317-336). Ciudad de México: UNAM/IIBI.
- Morales Campos, E. (2017a). Desinformación en la Sociedad de la Información y el Conocimiento. En E. Morales Campos (coord.). *La posverdad y las noticias falsas: el uso ético de la información* (pp. 81-109). Ciudad de México: UNAM.
- (2003). *Infodiversidad, globalización y derecho a la información*. Buenos Aires, Sociedad de Investigaciones Bibliotecológicas.
- (coord.) (2017b). *La posverdad y las noticias falsas: el uso ético de la información*. Ciudad de México: UNAM/IIBI.

- MSN Noticias. (2020). Colombia fija plazo a Facebook para proteger los datos de 31 millones de usuarios. *Agencia EFE*, 17 de febrero. Disponible en <https://www.msn.com/es-co/noticias/colombia/colombia-fija-plazo-a-facebook-para-proteger-los-datos-de-31-millones-de-usuarios/ar-BB105ZCG>.
- Ochoa, C. (2020). Tecnología, datos y contenido, las claves del marketing actual. *Milenio Diario*, 22 de febrero: 24-25.
- Olabuenaga, A. M. (2020). Infodemia. *Milenio Diario* (Bala de terciopelo), 30 de marzo: 12.
- Quintanar, J. (2020). La guerra sucia desde el AGN. *Milenio Diario* (Mirador), 29 de febrero: 12-13.
- Redacción. *Milenio Diario* [entrevista con Raúl Trejo Delarbre, José Antonio Maya González y Verónica Montes de Oca] (2020). Expertos de la UNAM alertan de epidemia de información. *Milenio Diario*, 31 de marzo. Disponible en <https://www.milenio.com/politica/infodemia-la-epidemia-de-informacion-que-tambien-enferma>.
- Reyes, A. (2005). *Cartilla moral. Conciencia del entorno*. Monterrey: Universidad Autónoma de Nuevo León (Lecturas Universitarias-Nuestros Clásicos). Disponible en http://cdigital.dgb.uanl.mx/la/1080129436/1080129436_MA.PDF.
- Rizo García, M. (2015). Construcción de la realidad, comunicación y vida cotidiana. Una aproximación a la obra de Thomas Luckmann. *INTERCOM: Revista Brasileira de Ciências da Comunicações*, 38(2): 19-38. Disponible en <http://www.scielo.br/pdf/interc/v38n2/1809-5844-interc-38-02-0019.pdf>.
- Santillanes F. (2020). Mentiras verdaderas. *Milenio Diario* (Píxeles), 21 de febrero: 37.

Tello, X. (2020). Coronavirus en México: más información, menos enfermos. *Milenio Diario* (FT Mercados), 23 de marzo: 14.

Información, desinformación, bibliotecas y usuarios del siglo XXI. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información/UNAM. La edición consta de 100 ejemplares. Coordinación editorial, Israel Chávez Reséndiz; revisión especializada y revisión de pruebas Valeria Guzmán González y Carlos Ceballos Sosa; formación editorial, Óscar Daniel López Marín; Corrección de formación, Mario Ocampo Chávez. Fue impreso en papel cultural de 90 gr. en los talleres de Ultradigital Press, S.A. de C.V. Centeno 195, Col. Del Valle Sur C. P. 09819, Iztapalapa, CDMX, México. Se terminó de imprimir en mes de abril de 2021.