



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

La información y su incidencia en la calidad democrática

ALEJANDRO RAMOS CHÁVEZ
Universidad Nacional Autónoma de México

INTRODUCCIÓN

Cada vez es más común encontrarnos con la idea de que el supuesto de la calidad democrática pasa, o debería pasar, por esquemas horizontales de participación en los que el número de los actores que intervengan en la resolución de problemáticas de múltiples niveles y temáticas debería ser lo más amplio posible. Estos actores van desde aquellos con impactos directos en ámbitos gubernamentales bien determinados geográficamente (aquellos de forma local), hasta a aquellos que se relacionen con problemáticas compartidas de forma regional, estatal, nacional o hasta global.

En este sentido, también son cada vez más comunes los estudios que hacen referencia a la necesidad de la participación de un actor fundamental en estas discusiones: la participación ciudadana. En este contexto, convendría preguntarnos: ¿con base en qué la ciudadanía está llevando a cabo su participación en la resolución de problemáticas

políticas y sociales? La respuesta a esta interrogante, que guía el desarrollo de este trabajo, se relaciona con el tema de la información y la calidad de ésta, pues es con base en ella con la que la ciudadanía genera su opinión pública y guía su participación e involucramiento en los asuntos de interés público.

A la par de estas ideas, es necesario analizar con mayor profundidad las formas por las cuales la ciudadanía se está informando en la actualidad. Estas formas cada vez más se vinculan con las tecnologías de la información y comunicación, Internet y, de forma específica, las redes sociales digitales. Es por ello, y ante la creciente proliferación de problemáticas como la posverdad, las noticias falsas, las realidades alternativas y el aumento de *bots* y *trolls*, que tienen por objetivo generar desinformación e inducir el comportamiento público y político de la ciudadanía, que se torna fundamental discutir en torno de la calidad de la información con la que está contando la ciudadanía para participar en la resolución de problemáticas locales y globales.

Para tal efecto, la estructura de este trabajo estará dividida en tres apartados generales. En el primero de ellos, se aborda el tema de la introducción de la propuesta de la participación ciudadana en la idea de la calidad democrática, haciendo referencia particular a los procesos informativos en este esquema de interrelación colaborativa gobierno-ciudadanía. En el segundo, se toma en consideración el fenómeno específico de la alienación política, con objeto de conocer qué la causa, así como las repercusiones que puede tener en la calidad de la participación, la formación de opinión pública y en general con el tema de la calidad democrática de las naciones. En el tercero, se rescatan algunos aportes interesantes que han puesto en la mesa del debate los temas de la información, de forma específica de la biblioteca pública,

como elementos fundamentales por medio de los cuales se puedan superar muchas problemáticas sociales para mejorar en generar la democracia. Por último, se concluye con algunas consideraciones generales sobre el posible futuro de estas temáticas.

LA INCIDENCIA DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA CALIDAD DEMOCRÁTICA

Han pasado dieciséis años de la publicación del libro *Democratizar la democracia* de Boaventura de Sousa (2004), en el que el autor nos narra las experiencias positivas de incluir a la participación ciudadana no sólo en los momentos coyunturales de elección de representantes públicos, sino de forma constante en el devenir de los asuntos públicos. Efectivamente, con la participación social, el cauce que toma el tratamiento de los asuntos de interés general resulta pertinente por el enriquecimiento de ideas y la pluralidad de opiniones que puede encontrar el tratamiento de los problemas, y por la formulación y gestión de las políticas o programas públicos. Sin embargo, un elemento que resulta tan esencial como la participación ciudadana en la vida democrática de las naciones es el de la calidad de la información con la que la ciudadanía está formándose opinión pública y ejerciendo sus derechos participativos mediante la democracia directa. Este tema adquiere aún más relevancia si se toman en consideración los fenómenos ligados a la calidad de la información con los que nos encontramos en la actualidad. Aspectos como el de las noticias falsas (Lazer *et al.* 2018; Wang 2017; Bakir y McStay 2018), la posverdad (Keyes 2004; Kahn y Kellner 2003; Kreitner 2016) o la alienación política (Olsen 1969; Citrin *et al.* 1975; Finifter 1970), que en principio tienen como denominador común el uso

de Internet y en específico de las redes sociales digitales como medios frecuentemente utilizados por las personas para obtener información política y social (entre otros tipos de información), nos obligan a tomar con mayor cautela el tema de la información y su relación con la calidad de la participación ciudadana y, en última instancia, con la calidad democrática de las naciones.

En este contexto, también conviene señalar que incluso en la participación social en los temas de interés general ha existido la denominada “apatía política” (Downs 1956), traducida en aquella falta de interés por parte de los ciudadanos por participar o involucrarse con los temas de interés público. En este sentido, también puede llegar a ser comprendida una falta de interés, por parte de la ciudadanía, de estar informada o buscar los canales más idóneos para encontrar información bien fundamentada en los temas de interés público. Bajo esta perspectiva, estaríamos destinados a la idea retomada por Olson (1965) bajo el entendido del *free rider*, traducido como el polizón o pasajero clandestino, entendido como aquel individuo que se “cuelga” de los logros de la acción social sin participar o esforzarse lo mínimo posible para alcanzarlos. Bajo esta óptica, también podríamos ubicar a un tipo de ciudadano con la idea del “para qué me informo, si de cualquier manera los asuntos públicos tomarán los cursos que deban tomar ya sea con o sin mi participación”. Más allá de estas interpretaciones, aún habrá individuos que estén interesados en participar en los temas de interés general y en obtener información lo más relacionada posible con la verdad, sin que los beneficios de dicha participación, o información, sean individuales o a corto plazo. Lo anterior también podría ubicarse en la idea de la racionalidad superior de los individuos propuesta también por Ostrom (1998, 2014).

De cualquier forma, lo que parece no estar en cuestionamiento es la importancia de la participación social en los temas de interés colectivo para el mejoramiento de la calidad democrática de las naciones. En este sentido, Sousa sostiene tres tesis que resultaría oportuno tener en consideración sobre este tema.

La primera de ellas es entender que no existe una sola forma de democracia, sino una amplia variedad de formas en las que se puede dar ésta, siendo lo importante, a última instancia, que en cualquiera de estas formas se pueda dar la participación social. En términos de Sousa, esta tesis se relaciona con:

El fortalecimiento de la demodiversidad. Esta tesis implica reconocer que no existe ningún motivo para que la democracia asuma una sola forma. Por el contrario, el multiculturalismo y las experiencias recientes de participación señalan en el sentido de la deliberación pública ampliada y del en-grosamiento de la participación. El primer elemento importante de la democracia participativa sería la profundización de los casos en los cuales el sistema político desiste de prerrogativas de decisión en favor de instancias participativas (De Sousa 2004, 70).

Una segunda tesis está encaminada a no entender el tratamiento de la calidad democrática de las naciones en un plano territorial amplio o inclusive en un plano global, sino apuntar a ver experiencias llevadas a cabo en ámbitos locales con objeto de ver cómo esas experiencias están ayudando a mejorar la calidad democrática a nivel local, y su incidencia o articulación con el plano global. En este sentido, Sousa menciona:

El fortalecimiento de la articulación contrabegemónica entre lo local y lo global. Nuevas experiencias democráticas necesitan del apoyo de actores democráticos transnacionales en los casos en los

que la democracia es débil, como quedó patente en el caso colombiano. Al mismo tiempo, experiencias alternativas exitosas como la de Porto Alegre y la de los Panchayats en la India necesitan ser expandidas para que se presenten como alternativas al modelo hegemónico. Por lo tanto, el pasaje de lo contrahegemónico del plano local al global es fundamental para el fortalecimiento de la democracia participativa (De Sousa 2004, 70).

El autor se refiere a las experiencias positivas en cuanto a la participación social para mejorar la calidad democrática llevadas a cabo en 1) Colombia, con la negociación que permitió la Constitución de 1991, mediante un procedimiento amplio de participación en donde intervinieron actores tanto nacionales, como internacionales, incluido el movimiento indígena, que tenía ya muchos años llevando a cabo actividades en Colombia para su reconocimiento; 2) Brasil, con los presupuestos participativos de Porto Alegre de los años ochenta del siglo pasado, impulsadas por la Unión de Asociaciones de Moradores de Porto Alegre; y 3) en la India, con las experiencias de participación locales de los Panchayats de Karela, llevadas a cabo por la *Karela Sastra Sabitya Parichad* de 1996.

Finalmente, la tercera tesis apunta a destacar la importancia del plano experimental en cuanto a los mecanismos participativos y de inclusión que tengan como fin último el fortalecimiento democrático. De igual forma, intentar hacer más plural el ejercicio experimental de la consolidación democrática para que en él se encuentre la suma de perspectivas y puntos de vista del mayor número de voces. Por tanto, esta tercera, en las palabras de Sousa, implica:

La ampliación del experimentalismo democrático. Fue posible observar [...] que las nuevas experiencias exitosas se originaron

de nuevas gramáticas sociales en las cuales el formato de la participación fue adquiriéndose experimentalmente. Es necesario para la pluralización cultural, racial y distributiva de la democracia que se multipliquen experimentos en todas esas direcciones (De Sousa 2004, 70).

Todas estas tesis apuntan a destacar la importancia de la participación social en los temas de interés público con objeto de mejorar la calidad democrática. Como se puede percibir, no es que exista una sola vía para ampliar los canales participativos o para fortalecer la calidad democrática de las naciones. En lugar de ello, existe un amplio abanico, que nos ha dado muchas experiencias alrededor del mundo, que nos invitan a buscar los canales más apropiados que se adecúen tanto a nuestros niveles participativos, como a las necesidades específicas del fortalecimiento democrático de los lugares en los que se busque llevar a cabo un ejercicio de esta naturaleza, pues como lo diría Sousa (2004, 70), “la grandeza social reside en la capacidad de inventar, y no de imitar”. De lo anterior también se desprende la importancia de la información en múltiples niveles, que le permitan al individuo conocer de la mejor forma posible los fenómenos y las problemáticas sociales que van desde un plano local hasta uno global. Con esa información plural, también se verán reforzadas las capacidades participativas de la sociedad, pues recaerán de mejor forma en procesos experimentales que conlleven un conocimiento de causa tanto de las problemáticas, como de las posibles soluciones para erradicarlas.

Estas discusiones también deberán tener en cuenta los nuevos mecanismos por medio de los cuales los individuos están llevando a cabo tanto su participación social, su vinculación con el gobierno y los asuntos públicos, así como la búsqueda, consulta, creación y enriquecimiento de información,

procesos cada vez más mediados por las tecnologías de la información y la comunicación, principalmente Internet, y de forma específica las redes sociales digitales. De igual forma, se deberían considerar las problemáticas que se han ido asociando a esta forma de procesos de participación y consulta de información, como lo son los del surgimiento de las noticias falsas, la posverdad, o el aumento en la alienación política. El tema específico de la alienación política cobra particular interés en los debates sobre la calidad democrática, por lo que se considera tomarlo en particular atención en este trabajo. Este tema será desarrollado en el siguiente apartado del trabajo.

INFORMACIÓN, ALIENACIÓN POLÍTICA Y CALIDAD DEMOCRÁTICA

Existen muchos ejemplos de cómo se ha intentado manipular a la población de muchos países tanto para generar niveles de gobernabilidad aceptables por parte de los gobiernos en turno, como para intentar influir en el comportamiento de la población con respecto a una política o a un asunto de interés público. En un primer momento, se debe aclarar que este tipo de prácticas llevadas a cabo por gobiernos, terceros países o agentes privados, no se da a partir del surgimiento y la consolidación de las tecnologías de la información y comunicación, sino que se ha dado de manera cotidiana a lo largo de la historia de la humanidad. En todo caso, lo que ha propiciado la consolidación de esas tecnologías, sobre todo Internet, es, parafraseando a Berghel (2018), impulsar las viejas estrategias con nuevas tecnologías.

Por otro lado, se ha estudiado el tema de las actitudes que las personas tienen tanto de los políticos, como del sistema político en general. En este sentido, se ha mencionado que:

Las actitudes hacia el sistema político han sido durante mucho tiempo una preocupación de los politólogos. Las principales teorías orientadoras del sistema político sugieren que el apoyo ciudadano juega un papel crucial en la determinación de la estructura y los procesos de los sistemas políticos (Finifter 1970, 389).

Desde este punto de vista, el moldeado de opinión pública o alienación política retoma notoriedad para su estudio y análisis en los temas de la participación cívica de la ciudadanía.

Un ejemplo que cobró notoriedad recientemente tanto por el impacto que tuvo en el desarrollo noticioso a nivel global, como notoriedad en el análisis académico, fue el caso de Cambridge Analytica, relacionado con la influencia que se pretendió dar a los electores mediante las redes sociales digitales, en específico Facebook, en el proceso electoral presidencial de Estados Unidos en 2016. De igual forma, este caso invita a analizar sus efectos más allá de la crudeza de su realidad o la histeria mediática que alcanzó, pues se debe comprender que si bien la tecnología está permitiendo ya formas más sofisticadas para la manipulación electoral por parte de los partidos políticos o cualquier otro ente interesado en que la sociedad se comporte de tal o cual manera, no es el mayor problema, sino preguntarnos cómo los individuos nos estamos dejando manipular de esa forma, sin ningún intento de corroborar la fuente o naturalidad de la información con la información vertida en las redes sociales digitales (Berghel 2018). En este sentido, Berghel menciona que:

La manipulación de los “votantes persuasivos” para influir en las elecciones (y la mayoría de las otras decisiones humanas importantes para el caso) es atemporal. Es solo otra forma de abuso, en este caso, de nuestro espacio de información. El abuso físico,

el abuso mental, el abuso verbal, el abuso digital (correo electrónico, correo no deseado, ataques de suplantación de identidad, etc.) tienen raíces maquiavélicas similares: el deseo de imponer la voluntad o las creencias de los demás. En el caso de la propaganda computacional, la práctica implica el uso de medios digitales y otros recursos en línea para promover la propaganda que es eficiente y desapercibida (la propaganda no será reconocida como tal). No es inusual que dicha propaganda se obtenga de una variedad de fuentes secretas a través de “excavación profunda”, soborno o atrapamiento, pero se basa más comúnmente en información falsa, engañosa o en las mentiras (Berghel 2018, 3).

Un elemento revelador en estos aportes es el relacionado con la caracterización del “abuso de nuestro espacio de información”. Efectivamente, equiparable con otros tipos de abusos como en el plano físico, verbal o emocional, el espacio de información adquiere connotaciones importantes para ser considerado dentro de esta gama de abusos. En este punto, con las nuevas características que adquiere la ciudadanía, que basa mucho de su comportamiento social, político e informacional utilizando Internet y las redes sociales, la manipulación que se le puede llegar a inducir resulta muchas veces fundamental en su comportamiento, pues aún existe una falta de compromiso cívico que impulse a las personas a no quedarse con la primera información que consulta o recibe, pues lo que está en juego, como se vio en la primera parte de este trabajo, no sólo es la calidad de la participación ciudadana, sino la calidad de la democracia que en gran medida guía el desarrollo o estancamiento de las naciones.

En este contexto, resultan oportunos los aportes de Almond y Verba (1963) cuando se refieren al concepto de “cultura cívica”, quienes la relacionan con una imbricación compleja de actitudes y comportamientos que pueden resultar idóneos

para el desarrollo de los gobiernos democráticos. Por tanto, no se podría hablar de varias culturas cívicas como si habláramos de culturas sociales, sino del acercamiento o alejamiento de la calidad democrática basada en los comportamientos y las actitudes de la población.

Otro autor que resulta esencial para la comprensión de la importancia de las actitudes para la estabilidad de un sistema político determinado es Easton (1969), quien hace hincapié en la importancia de este tipo de actitudes y las visualiza como “apoyo difuso”, que resulta esencial como base para la integración de un sistema político. En este sentido, si este apoyo difuso resulta menor de un parámetro mínimo, la continuidad de cualquier sistema político entrará en una zona de peligro, por lo que un sistema que entre en estos niveles deberá adoptar medidas con objeto de hacer frente al estrés o el riesgo de la estabilidad del sistema. Estas ideas se vinculan de forma directa con los enunciados que le dan contexto al concepto de gobernabilidad (Alcántara-Sáez 1995; Camou 1995; Coppedege 1996; Pasquino 2005), y la refieren como el conjunto de acciones que le permitan a un gobierno mantener la aceptabilidad de la población a la que gobierna, con miras a alcanzar dos objetivos: generar niveles de aprobación y consentimiento que le permitan generar confianza en la población, y con base en esa confianza que el partido político del poder pueda continuar en el gobierno. Lo anterior generará, a su vez, niveles de estabilidad del sistema político. Esta estabilidad no se relaciona con que un sistema político sea estático o inamovible, sino, como argumenta Easton:

La estabilidad es solo un ejemplo especial de cambio, que no difiere en género de éste. Ninguna situación social posee pautas de interacción absolutamente invariables. Para que la estabilidad tenga

un sentido significativo, es preciso que represente un estado cuyo ritmo de cambio sea suficientemente lento para no crear problemas especiales. Pero cambio siempre hay (Easton 1969, 149).

Tomando en consideración estos elementos, resulta entendible por qué los gobiernos (u otros entes públicos o privados) intentarán por todos los medios, incluido el abuso del espacio de información, mantener o generar alienación política con objeto de alcanzar esa estabilidad política. En este sentido, también puede resultar entendible que otros partidos políticos que no se encuentren el poder, u otras instancias nacionales o internacionales no afines a un sistema político determinado, también intentarán generar alienación política para obtener inestabilidad y la posible generación de un cambio.

De igual forma, no siempre esa alienación resulta exitosa. Ejemplo de ello es la utilización más reciente de la contraparte negativa de la gobernabilidad, es decir, de la ingobernabilidad (Camou 2000; Offe y Torres-Rivas 1979; Coppedege 1996; Altman 2001) para hacer referencia a la incapacidad gubernamental para mantener los niveles mínimos de aceptabilidad social. Esta ingobernabilidad se puede ver reflejada en la crisis de los mercados, la sobrecarga de demandas sociales, políticas y económicas que no se pueden cumplir, o el agotamiento de acciones y discursos gubernamentales. Por ello, los últimos años se ha hecho mayor referencia a otro concepto, el de gobernanza (Aguilar-Villanueva 2007; 2006; Dasí 2005; Farinós 2005; Natera Peral 2004), que incluye como pilar esencial la participación social en la gestión de los procesos gubernamentales. Esa participación se vincula justamente con la incidencia de la participación ciudadana en la calidad democrática, que se vio en el primer apartado de este trabajo.

En este contexto se inscribe la temática de la importancia de la información y de los fenómenos como el de la alienación política en los debates de la calidad democrática de las naciones. Por tanto, conviene asentar aquí una definición precisa sobre este segundo fenómeno; es decir, sobre la alienación política, con objeto de clarificar lo más posible el problema. En este sentido, la alienación política se refiere a las acciones o discursos gubernamentales, o de otros entes públicos o privados que tienen por objetivo influir en el comportamiento político o social de los individuos mediante la manipulación de sus percepciones, creencias, ideas o sentimientos para generar niveles de estabilidad política, o bien, para generar elementos de desestabilidad para propiciar un cambio. Una vez tomados en consideración estos elementos, conviene conocer los retos y las oportunidades que generan estos fenómenos en la consolidación democrática de las naciones, haciendo principal referencia a las potencialidades de la información, y de forma específica de la biblioteca pública. Estos elementos serán puestos a consideración en el siguiente y último apartado de este trabajo.

RETOS Y OPORTUNIDADES DE LA PARTICIPACIÓN
CIUDADANA EN LA CALIDAD DEMOCRÁTICA: UNA PERSPECTIVA
DE LA INFORMACIÓN Y LA BIBLIOTECA PÚBLICA

Como se analizó en los apartados anteriores, gran parte de la calidad de la participación ciudadana en los temas de interés público, así como la calidad de la democracia, pasa por los temas de la calidad de la información con la que se basa la participación y la formación de opinión pública. En este sentido, otra entidad que cobra relevancia en estas discusiones es la biblioteca pública, toda vez que es una

institución democrática que debería permitir el acceso a información socialmente relevante a un porcentaje amplio de la población. En este tenor, han existido aportes valiosos que apuntan en varias direcciones, desde aquellas que consideran vital la figura de la biblioteca pública en la vida democrática (Huzar 2014; Betancur 2002; Ford 2002; Giraldo y Román 2011); aspectos relacionados con la importancia de la gestión de la información en las bibliotecas (Byrne, 2004 p. 12); la importancia de la información para la población que se encuentra en los niveles más vulnerables de la sociedad, bajo niveles de pobreza y desigualdad social (McCook, Ford, y Lippincott 1998), hasta ejemplos ilustrativos en donde la biblioteca ha tenido un aspecto central en procesos específicos para la apertura democrática (Raju y Raju 2010). Aquí conviene tocar de manera ilustrativa, mas no limitativa, cada uno de estos aspectos.

Existen aportes importantes al entendimiento del papel estratégico de las bibliotecas públicas, así como de los bibliotecarios en la formación de ciudadanos informados sobre diferentes asuntos tanto que obedezcan a aspectos o intereses meramente personales, pero también aquellos de carácter social y comunitario (Ford 2002; Huzar 2014). En este contexto, se vislumbran las potencialidades de la biblioteca pública como herramientas de una institución renovada que tiene un papel promisorio en el desarrollo de la comunidad, toda vez que esta “nueva biblioteca no es ya un mero depósito pasivo de libros e información, ni un puesto de avanzada cultural, sino una parte activa y sensible de la comunidad y un agente de cambio” (Ford 2002, 190).

En estos nuevos escenarios, las tecnologías de la información y comunicación como el Internet, y en él las redes sociales digitales, pueden brindar elementos interesantes

para generar estrategias con miras a alcanzar mayores niveles de ciudadanos informados, compromiso cívico, involucramiento de los individuos en los asuntos públicos y generar con la mejora de la calidad democrática de las comunidades en las que se encuentren las bibliotecas públicas. Sin embargo, en un primer momento resulta necesario que los bibliotecarios cuenten con una formación o instrucción pertinente para que sepan utilizar estas tecnologías y puedan sacarles provecho.

Teniendo en consideración los elementos hasta aquí tratados, en términos generales la biblioteca pública fortalece la democracia, pues según Huzard:

El vínculo entre la biblioteca pública y la democracia se ha observado en diversas ocasiones desde una variedad de fuentes desde la segunda mitad del siglo XIX. Por lo general, las bibliotecas se presentan como una necesidad para cualquier país que desee ser una democracia efectiva y, en menor medida, como una puerta al derecho de todos los ciudadanos al desarrollo cultural e intelectual. Debido a su función educativa, las bibliotecas se consideran consistentemente valiosas para la democracia [...] Está claro que las bibliotecas supuestamente logran este fin a través de la educación: a través de su posición como “enemigas de la ignorancia” (Huzar 2014, 2).

Estos elementos que parten de visiones teóricas han tenido también una contraparte práctica en donde se ha comprobado ese papel estratégico de las bibliotecas en las acciones para el cambio democrático de los países. Ejemplo de ello es el trabajo realizado por Raju y Raju (2010) vinculado al papel de la biblioteca pública como pilar fundamental para permitir el acceso a la información y con ello defender y

consolidar la democracia en Sudáfrica al salir del *apartheid* en 1994. Según los autores, en ese periodo de transición Sudáfrica necesitó del trabajo comprometido por parte de todas las instituciones públicas, incluidas las bibliotecas públicas, con objeto de que contribuyeran a la estabilización y crecimiento de su incipiente democracia.

De igual forma, estos autores toman en consideración la importancia que las instituciones prestantes de información, como las bibliotecas públicas, han tenido en la consolidación democrática de otras naciones, con objeto de realizar un paralelo de análisis con el caso sudafricano y el papel específico de sus bibliotecas públicas en el crecimiento democrático que se da a través del acceso equitativo a la información y al conocimiento. Este estudio concluye mencionando que el verdadero reto, tanto de Sudáfrica como de muchas otras naciones, es el de disminuir el abismo tan profundo que existe entre las personas de cualquier raza con las que no tienen acceso a información, así como las habilidades y estrategias tanto de las bibliotecas públicas, los bibliotecarios, así como los estudiosos en bibliotecología, para cerrar estas brechas y contribuir a la reducción del analfabetismo, el desempleo y la pobreza, sin dudar que “las bibliotecas públicas desempeñan un papel fundamental en la propagación de la democracia, especialmente en un continente que ha estado plagado de dictaduras y gobiernos militares” (Raju y Raju 2010, 1).

En este punto, los temas de la importancia de la información y el papel específico de las bibliotecas públicas para contribuir a reducir las desigualdades, así como ayudar a la disminución de la pobreza, adquieren relevancia para ser tomados en cuenta. Se podría mencionar que existen una serie de desigualdades que originan una

profunda división de clase en diversas sociedades, sobre todo aquellas que durante muchos años se han denominado “en vías de desarrollo”. Las desigualdades pueden ser de carácter social, económica, cultural, política y de muchos tipos, pero se considera que en el centro de todas estas tipologías de desigualdades existe una desigualdad transversal a todas ellas. Nos referimos a la desigualdad de acceso a información que les permitiría a las personas hacer frente de la mejor forma posible a todos los otros tipos de desigualdad.

En este sentido, se ha mencionado que el fortalecimiento de asociaciones de bibliotecólogos y bibliotecas puede desarrollar estrategias interesantes que tengan por objetivo el disminuir esa desigualdad. Como ejemplo de esto, se ha argumentado que para el caso de Estados Unidos:

La Public Library Association ha desarrollado nuevas herramientas poderosas que pueden ayudar a las bibliotecas públicas a desarrollar servicios configurados para las necesidades de la comunidad local. La American Library Association en sus niveles políticos, ha reafirmado la democracia como un valor central de la biblioteca. El aporte ciudadano y la conexión del bibliotecario con la comunidad son cruciales. Aquí es donde existe un potencial de paso en falso. Una gran parte de la comunidad no suele involucra fácilmente, ni en la visión comunitaria, ni para la visión de la biblioteca. Sin embargo, la política de ALA sobre servicios a los pobres, específicamente el objetivo 10, dice que los bibliotecarios han decidido colectivamente que trabajaremos para que esto sea así. La política establece que “se promueve la representación directa de los pobres y los defensores de la lucha contra la pobreza a través de citas en juntas locales [...] tales citas incluyen transporte y estipendios pagados por la biblioteca”.

Los esfuerzos de las asociaciones señaladas, así como de muchas otras que incluyen el análisis y el quehacer bibliotecológico y bibliotecario resultan trascendentales, pues han aportado un legado documental que brinda marcos de acción, procesos y estrategias que permiten acercarse a las comunidades y generar acciones a nivel local que refuercen los servicios de información como elementos básicos para superar las carencias, las desigualdades y la pobreza.

Lo señalado hasta aquí resulta esperanzador y vislumbra escenarios de superación de múltiples problemáticas sociales a partir del reforzamiento de las potencialidades de la biblioteca pública. Sin embargo, también se deberían mencionar en este punto los retos que aún resultan lastres para que esos puntos puedan ser llevados a buen puerto. En esta perspectiva, los aportes de Byrne (2004) resultan ilustrativos. De acuerdo con este autor, los ideales potenciadores de las bibliotecas se deberían fundamentar también en un corpus de funcionarios (bibliotecarios) bien formados, que a la par de contar con conocimientos sólidos en la prestación de servicios de información, tengan características intrínsecas como la ética, la responsabilidad y el compromiso comunitario. Sin embargo, si bien

la mayoría estaría de acuerdo en que todos estos principios son loables, muchos cuestionarían si pueden aplicarse en el mundo real de recursos limitados, demandas urgentes, limitaciones de la fuerza laboral y presiones políticas (Byrne 2004, 15).

Lo anterior da muestras de que si bien los retos y las acciones que se pueden aplicar son promisorias, muchos países tienen problemas estructurales que merman el alcance y la calidad de los resultados.

CONCLUSIONES

En este trabajo, se analizó la importancia de la inclusión de la participación ciudadana en el tema del reforzamiento de la calidad democrática. Las capacidades y aptitudes reales de participación se sustentan en la información asimilada con la que los individuos estén construyendo su razonamiento social, económico y político, así como fundamentando su opinión pública. Sin embargo, existen fenómenos acentuados con las tecnologías de la información y comunicación, específicamente Internet, los cuales generan sesgos en la calidad de la información en la que se está visualizando el acontecer de los asuntos públicos, que van generando marcos de comportamiento y participación apegados al beneficio e interés de unos cuantos.

En este punto, el papel de la información, en específico de la biblioteca pública, resultan fundamentales en el análisis de la inclusión ciudadana en la resolución de las problemáticas sociales en la formación de individuos más críticos y capaces de poder participar en los asuntos de interés público y en general en el mejoramiento de los niveles democráticos de las naciones. Sin embargo, es oportuno tomar en consideración que, en muchas naciones, existen problemáticas estructurales que impiden alcanzar el logro de esos supuestos.

Parece inobjetable que la democracia es el principal instrumento de la inclusión y el respeto de los derechos humanos; sin embargo, se necesita del respeto de los derechos humanos y de la inclusión de voces para mejorar la calidad democrática. En este escenario, tan importante y reconocible es el voto de cada individuo, tan necesario es el escuchar cada voz que quiera decir algo, como importante resulta la calidad de la información con base en la cual esté sustentada y fundamentada tanto la participación, como el voto y el discurso.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar-Villanueva, Luis F. (2006). *Gobernanza y gestión pública*. México: Fondo de Cultura Económica.
- _____. (2007). “El aporte de la Política Pública y de la Nueva Gestión Pública a la gobernanza”. *Revista del CLAD, Reforma y Democracia* 39: 1–9.
- Alcántara-Sáez, Manuel. (1995). *Gobernabilidad, crisis y cambio*. México: Fondo de Cultura Económica. <http://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=197548>.
- Almond, Gabriel y Sydney Verba. (1963). *The civic culture*. Princeton: Princeton University Press.
- Altman, David. (2001). “Crisis de gobernabilidad democrática: orígenes y mapa de lectura”. *Revista Instituciones y Desarrollo* 8 y 9: 1-26.
- Bakir, Vian, y Andrew McStay. (2018). “Fake News and The Economy of Emotions”. *Digital Journalism* 6 (2): 154–75. <https://doi.org/10.1080/21670811.2017.1345645>.
- Berghel, Hal. (2018). “Malice Domestic: The Cambridge Analytica Dystopia”. *Computer*, el 1 de mayo de 2018. <https://doi.org/10.1109/MC.2018.2381135>.
- Betancur, Adriana. (2002). “La biblioteca pública en la perspectiva del desarrollo local: una estrategia para la democracia”. En , 8. Glasgow: IFLA.
- Byrne, Alex. (2004). “Libraries and democracy – management implications”. *Library Management* 25 (1/2): 11–16. <https://doi.org/10.1108/01435120410510201>.
- Camou, Antonio. (1995). *Gobernabilidad y democracia*. Cuadernos de Divulgación de la Cultura Democrática 6. México: Instituto Federal Electoral.
- _____. (2000). “La múltiple (in) gobernabilidad: elementos para un análisis conceptual”. *Revista Mexicana de Sociología* 62 (4): 159–88. <https://doi.org/10.2307/3541156>.

- Citrin, Jack, Herbert McClosky, J. Merrill Shanks, y Paul M. Sniderman. (1975). "Personal and Political Sources of Political Alienation". *British Journal of Political Science* 5 (1): 1–31. <https://doi.org/10.1017/S0007123400008024>.
- Coppedege, Michael. (1996). "El concepto de gobernabilidad. Modelos positivos y negativos". En *Ecuador: un problema de gobernabilidad*. Quito: CORDES-PNUD.
- Dasí, Joaquín. (2005). "Nuevas formas de gobernanza para el desarrollo sostenible del espacio relacional". *Ería* 67: 219–35.
- Downs, Anthony. (1956). *An Economic Theory of Democracy*. Nueva York: Harper.
- Easton, David. (1969). *Esquema para el análisis político*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Farinós, Joaquín. (2005). "Nuevas formas de gobernanza para el desarrollo sostenible del espacio relacional". *Ería*, núm. 67: 219–35. <https://doi.org/10.17811/er.0.2005.219-235>.
- Finifter, Ada W. (1970). "Dimensions of Political Alienation*". *American Political Science Review* 64 (2): 389–410. <https://doi.org/10.2307/1953840>.
- Ford, Bárbara J. (2002). "Todos son bienvenidos: la biblioteca pública como espacio de integración ciudadana". En *I Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas*, 191-200. <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3136439>.
- Giraldo, Yicel, y Gloria Elena Román. (2011). "La biblioteca pública como mediadora en la construcción de la ciudadanía". *Em Questão* 17 (1): 211–30. <https://doi.org/10.19132/1808-5245171>.
- Huzar, Tim. (2014). "Neoliberalism, Democracy and the Library as a Radically Inclusive Space". En , 1–9. Lyon, France. <http://library.ifla.org/835/>.

- Kahn, Richard, y Douglas Kellner. (2003). "Internet Subcultures and Oppositional Politics". En *The Post-Subcultures Reader*, editado por David Muggleton y Rupert Weinzierl. Londres: Berg.
- Keyes, Ralph. (2004). *The Post-Truth Era. Dishonesty and Deception in Contemporary Life*. Nueva York: St. Martin's Press.
- Kreitner, Richard. (2016). "Post-Truth and Its Consequences: What a 25-Year-Old Essay Tells Us About the Current Moment". *The Nation*, el 30 de noviembre de 2016. <https://www.thenation.com/article/post-truth-and-its-consequences-what-a-25-year-old-essay-tells-us-about-the-current-moment/>.
- Lazer, David M. J. et al. (2018). "The Science of Fake News". *Science* 359 (6380): 1094–96. <https://doi.org/10.1126/science.aao2998>.
- McCook, Kathleen, Bárbara J. Ford, y Kate Lippincott. (1998). *Libraries: Global Reach–Local Touch*. Chicago: American Library Association.
- Natera Peral, Antonio. (2004). "La noción de gobernanza como gestión pública participativa y reticular". WorkingPaper. <http://e-archivo.uc3m.es/handle/10016/590>.
- Offe, Claus, y Edelberto Torres-Rivas. (1979). *Ingovernabilidad sobre el renacimiento de teorías conservadoras de la crisis*. San José: EDUCA.
- Olsen, Marvin E. (1969). "Two Categories of Political Alienation". *Social Forces* 47 (3): 288–99. <https://doi.org/10.2307/2575027>.
- Olson, Mancur. (1965). "The Logic of Collective Action: Public Goods and the Theory of Groups" (Revised edition ed.). Harvard University Press.

- Ostrom, Elinor. (1998). "A Behavioral Approach to the Rational Choice Theory of Collective Action: Presidential Address, American Political Science Association, 1997". *American Political Science Review* 92 (01): 1–22. <https://doi.org/10.2307/2585925>.
- _____. (2014). "A polycentric approach for coping with climate change". *Ann. Econ. Finance* 15: 71–108.
- Pasquino, Gianfranco. (2005). "Gobernabilidad". En *Diccionario de Política*, editado por Norberto Bobbio, Nicola Matteucci, y Gianfranco Pasquino, 703–10. I. Madrid: Siglo XXI.
- Raju, Reggie, y Jaya Raju. (2010). "The public library as a critical institution in South Africa's de-mocracy: A reflection". *Libres* 20 (1): 1–11.
- Sousa, Boaventura de. (2004). *Democratizar la democracia*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Wang, William Yang. (2017). "'Liar, Liar Pants on Fire': A New Benchmark Dataset for Fake News Detection". *arXiv:1705.00648 [cs]*, mayo. <http://arxiv.org/abs/1705.00648>.

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.