

La conducta social y el uso de información ante una emergencia global de salud

ESTELA MORALES CAMPOS
*Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas
y de la Información, UNAM*

LA CONDUCTA SOCIAL

Para apreciar las diferentes demostraciones de lo que llamaremos *conducta social*, tendremos que hacer continuas relaciones con diferentes momentos históricos. Me gustaría partir de la aparición de la escritura como medio de registro permanente de pensamientos, conocimientos, sentimientos, decires, dichos y hechos. Estos registros nos permitirán explorar el cómo, el porqué y el para qué de las diferentes épocas en la vida del ser humano y en el mundo natural que lo ha rodeado.

La sociedad y su forma de actuar van de la mano del proceder y sentir de cada individuo. Éstos, cuando interactúan en comunidad, exteriorizan parte de su “yo” individual, lo cual dará paso a las conductas de los “otros”, de los líderes naturales de cada grupo —sean familia, vecindario, barrio o sociedad—, y en espacios como la escuela, el trabajo, el pueblo, el país, la región; en la parcialidad o en la totalidad global.¹

1 Arturo Zaldívar, “El miedo al otro”, *Milenio Diario*, junio 09, 2020, 13, <https://www.milenio.com/opinion/arturo-zaldivar/los-derechos-hoy/el-miedo-al-otro>.

En estos intercambios, el primer hilo conductor fue el sonido y la comunicación oral; posteriormente, surgieron los registros gráficos en diferentes medios, cada vez más elaborados, hasta llegar al alfabeto y la escritura. Cada comunidad fue dejando constancias gráficas en piedras, pergaminos y diferentes modalidades del libro, donde se llegaron a transmitir ideas a partir de la palabra escrita. Desde entonces, la humanidad logró que las historias de todo tipo se dieran a conocer y que permanecieran en el tiempo. De esta última modalidad, surgirán las *sociedades letradas*, en contraste con las sociedades orales.

Las sociedades letradas, desde un inicio reflejaron la diversidad cultural de los pueblos que propiciaron dichos registros, lo cual muestra la gran pluralidad de los diferentes grupos sociales en cuanto a concepciones y orígenes de la vida, religión, sistemas políticos, diferencias étnicas, adelantos tecnológicos y científicos, formas educativas, territorios y gobiernos. Toda esa riqueza diversa y plural se registró como información a la que se tuvo acceso, libre o controlado, de acuerdo con cada época.

La pluralidad y la diversidad, en conjunto, forman la gran infodiversidad a la que podemos tener acceso. Esta infodiversidad alimenta cognoscitivamente a los seres humanos, y en mayor o menor medida es parte de los elementos que determinan la conducta social de los diferentes grupos.²

La infodiversidad y las necesidades de información,
conscientes o no

La información registrada en variados medios y en diferentes formas (alfabeto, imagen y sonido) está disponible y al alcance del usuario. Los contenidos y los mensajes dan muestra de la historia, la cultura, el ser y el quehacer de las distintas épocas de la humanidad. La riqueza que conllevan estos registros de información es

2 Morales Campos, Estela, "Infodiversidad y cooperación regional", *Revista Interamericana de Bibliotecología* 19, núm. 2 (julio-diciembre 1996): 47-59.

la muestra objetiva de la diversidad de culturas, etnias, lenguas, pluralidad de pensamiento, organización política, sistemas de gobierno, creencias religiosas y concepciones del mundo. Cada una de estas manifestaciones forma la infodiversidad, que se vuelve un insumo para todas las acciones del ser humano, y parte del equilibrio de la vida y convivencia en grupo que van a determinar muchos rasgos de la conducta social.

Conforme avanza la historia, han ido surgiendo nuevos actores que enriquecen, modifican y alteran la infodiversidad (como en la cadena biológica, la acción de actores positivos o negativos son válidos en la biodiversidad). De este modo, tendremos sociedades con muchas opciones que ayudan a un sano equilibrio social donde, a partir del conocimiento, se respetan a todos los actores de la sociedad y se evitan los riesgos de la homogenización cultural derivada de un solo pensamiento y de una sola forma de entender y responder ante la vida. El ser humano siempre ha necesitado información para tomar sus decisiones rutinarias, de supervivencia, o trascendentales, por lo que la relación entre el ser humano y la información está presente en todos los procesos en los que se retroalimenta (creación, registro, organización, difusión, acceso) a fin de compartir y colaborar en el entorno cercano y global.³

En estas primeras décadas del siglo XXI, es un hecho que encontramos mucha información tanto en medios públicos como privados, en papel como en medios digitales; además, los flujos de información son constantes. Lo anterior quiere decir que aparentemente, por volumen, no hay escasez para resolver las demandas de información en función de nuestras necesidades; no obstante,

3 Ray Corrigan, "Infodiversity and Sustainability of Our Digital Ecology". En *Digital Decision Making: Back to the Future*, ed. Jay Corrigan (Londres: Springer, 2017); Estela Morales Campos, "La infodiversidad, un canal de expresión de nuestra diversidad" en *Infodiversidad. La biblioteca como centro multicultural*, ed. M. A Rivera y S. López Ruelas. (Guadalajara: Universidad de Guadalajara, 2008); José Antonio Ramos Calderón, "Cuando se habla de diversidad ¿de qué se habla? Una respuesta desde el sistema educativo", *Revista Interamericana de Educación de Adultos* 34, núm. 1 (2012).

para fines generales, podemos tener exceso a información y, para demandas específicas y tópicos determinados, nos encontramos sin información relevante, o simplemente sin información.

En los últimos meses, entre diciembre de 2019 e inicios de 2020, nos encontramos con el surgimiento de una novedad no prevista por ningún sistema de salud: el coronavirus que da origen a la enfermedad COVID-19. Con vientos a favor, como pueden ser los sistemas de información locales, nacionales e internacionales, quedó expuesta la infodiversidad que refleja los contenidos, los flujos de información sin fronteras. En los primeros momentos del impacto sanitario, que representó la velocidad de contaminación y la falta de respuesta médica y científica, se enfrentó de forma desesperada el acercamiento de las demandas con la información relevante para lo que rápidamente la Organización Mundial de la Salud (OMS) clasificó como una pandemia mundial. Esta demanda era variada: medicina de alivio, aparatos especializados, accesorios de protección para especialistas y público en general, equipo de laboratorio y de hospitales, ubicación de proveedores, identificación de especialistas, etcétera. Aunque existía algo en el primer momento, no estaba focalizado ni interrelacionando el insumo que satisficiera la necesidad.

Una vez pasado el primer impacto, las infraestructuras de bibliotecas y sistemas de información empezaron a responder y ofrecer novedosos servicios a partir de convenios de solidaridad y de dar a conocer una riqueza de contenidos y datos que no se tenían tan claramente identificados. Ante la urgencia inesperada, las bibliotecas del sector salud empezaron a responder de forma individual y colaborativa con sus recursos.⁴

⁴ National Library of Medicine-National Institutes of Health, <https://www.nlm.nih.gov/>; Academia Nacional de Medicina de México AC, <http://www.anmm.org.mx/>; Academia Mexicana de Ciencias, <https://amc.edu.mx/amc/>.

Redes Sociales, Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) e Inteligencia Artificial (IA)

Desde varias décadas atrás, los flujos de información y la oferta se diversificaron. Con la evolución constante de las tecnologías, al público general y al especializado se les ofrecieron de forma abierta y accesible diferentes canales y plataformas que conectan rápidamente con la información solicitada, dentro o fuera de la biblioteca, en el hogar, en el lugar de trabajo, en las diversiones, en el transporte o en el espacio público. Esta oferta abierta de información, las más de las veces sin la intervención de los bibliotecarios y de la biblioteca, se vuelve un gran reto para estos profesionales, pues los obliga a incluir en sus servicios nuevas facilidades ya brindadas por la industria y las agencias tecnológicas de oferta amplia, con costos accesibles y/o de promoción abierta.

Esta interacción potenciada entre información y usuario se da en cualquier sitio —la oficina, el hogar, la calle, la biblioteca—, y esta variedad de facilidades pone en evidencia que aparentemente la biblioteca ya no es la primera opción para encontrar información. Aunado a esto, las TIC facilitan la agrupación de personas con puntos de contacto e intereses afines como objetos de estudio, intereses de trabajo, aficiones de ocio y diversión, entre otros, y surgen las redes sociales virtuales que facilitan el diálogo con más rapidez y oportunidad que los grupos que propician encuentros de persona a persona, cara a cara.

Hace algunos años, cuando irrumpía la tecnología digital, se hablaba mucho de la brecha digital y de promover programas privados y oficiales para tratar de aliviar esta desigualdad, que se veía claramente en los ámbitos sociales, educativos y productivos. En la actualidad, en la que nos enfrentamos a soluciones alternas basadas y planeadas en comunicación digital a distancia (ya que el objetivo del llamado “quédate en casa” en la era COVID-19 nos obliga a seguir realizando tareas prioritarias y de acompañamiento haciendo uso de la tecnología), las TIC hacen más agresiva su oferta porque hay un mercado real que las necesita. Sin duda, son

fundamentales en el sector salud tanto la parte pública de atención a enfermos y familiares, como la que corresponde a los laboratorios y la investigación, y en el sector de servicios de varios tipos: comida, despensas, farmacias, productos y servicios de primera necesidad, funerarios, entre otros.

En el sector educativo, que ha pasado de una docencia prioritariamente presencial a una educación a distancia en todos los niveles —prescolar, primaria secundaria, bachillerato, universidad—, tabletas, computadoras, teléfonos celulares, radio y televisión son los medios que pueden transmitir y transportar los contenidos pedagógicos. Sin embargo, en la práctica, se han priorizado los medios que facilitan la interacción entre educando y docente; y aunque todos los actores involucrados han hecho grandes esfuerzos —gobierno federal y local, Secretaría de Educación Pública, escuelas, docentes, alumnos y padres de familia— no hay logros al 100 por ciento. En ese sentido, no es la misma realidad la que vive un niño en alguna de las capitales de los estados, o en la capital de la República, que la que viven los niños y las familias en municipios muy poco desarrollados o en áreas de la periferia, donde la pobreza en todos los sentidos es el común denominador. Lo importante es tener presente que cada ciudad, cada pueblo, vive diferentes entornos socioeconómicos, políticos, culturales, lingüísticos y religiosos. En estas circunstancias, vuelve a aparecer la realidad que nunca se fue: la brecha digital que limita el acceso a las tecnologías y, en este caso, al conocimiento y a todos los complementos de un programa obligatorio constitucional, como el “acceso a la educación” de manera abierta, democrática y gratuita para todos los mexicanos sin excepción.⁵

Las redes sociales estimulan la satisfacción de pertenecer a uno u otro grupo que se considera especial. Están diseñadas sobre plataformas que permiten detectar los intereses y conductas de cada uno de los miembros. Logran congregarlos por afinidades

5 Derecho mencionado en el artículo 3° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. 8 de mayo de 2020. *Diario Oficial*. http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/1_080520.pdf.

y, a la vez, le permite a cada uno de sus miembros sentirse parte del grupo de interés para interactuar entre todos. A partir de este punto, se podrá recibir información que corresponda a los intereses detectados mediante un algoritmo desarrollado por las plataformas: “siguiendo tus huellas digitales de uso y costumbres”. Este análisis de conducta y hábitos de consumo permite que el perfil del usuario previamente diseñado resulte muy “atinado”; tanto, que parece que le facilitan la vida, que no tiene que buscar en diferentes fuentes porque todo lo que le llega responde a su interés; a ese usuario se le provee de lo que otros creen o deciden que necesita.⁶

Con ayuda de las TIC y la inteligencia artificial (IA), se logra un tejido fino para dar respuesta satisfactoria a un usuario “individual” dentro del grupo y así cumplir con una “oferta personalizada”. Este perfil dentro de una red puede provocar usuarios activos-críticos pero también, dada la facilidad con la que se recibe información relacionada con cada necesidad informativa, algunos se pueden encantar con la comodidad y la facilidad para convertirse en usuarios pasivos-acríticos. Este tipo de usuario puede ser presa fácil de la nota inmediata, de moda, del momento; se le puede dar una respuesta fácil a un problema del presente para alimentar las *fake news* que han proliferado por la rapidez con que se generan y la “pereza” para buscar información al haber un servicio que llega con el mínimo de esfuerzo.

“LAS MANOS QUE MECEN LAS REDES Y LA INFORMACIÓN DE NICHOS”

La aspiración de los ciudadanos que viven en libertad consiste en pertenecer a un pueblo exitoso, participativo y democrático. Lograr este ideal estará muy relacionado con un sistema educativo

6 Richard Gingras, “¿Cómo será el futuro de las noticias?” Noticieros Televisa. Transmitido junio 28, 2018, YouTube, 17:30, <https://www.youtube.com/watch?v=vTmxzmG3O8k>.

proactivo, que busque formar un pensamiento crítico, con una actitud de análisis y de reflexión que permita diferenciar lo falso de lo verdadero. Esta actitud contrasta con la posición de receptor pasivo de información; de este modo, cuando pertenecemos a redes sociales que nos facilitan la recepción de información, a veces se nos impide relacionarnos y convivir con el mundo exterior a esa red. Sin embargo, si salimos de ésta, podremos beneficiarnos de la infodiversidad y elegir entre varias opciones que pueden ser útiles a nuestra necesidad de información.

Las plataformas en las que se mueven las redes sociales generalmente son desarrollos de grandes consorcios comerciales, o de instituciones académicas y sociales que tienen sus propios objetivos para satisfacer a clientes que se suman a los intereses y objetivos del líder u organizador de la red. Es importante destacar que podemos encontrar una gran diversidad de objetivos en las redes; algunas de éstas cumplen reglas muy estrictas en cuanto a calidad, veracidad y fiabilidad de la información que distribuyen, pero, a la par, hay otras que distribuyen información para lograr ciertos fines políticos, económicos y académicos, entre otros, para posicionar a un líder o para imponer una corriente política, un producto, un personaje, etcétera. También es posible encontrar a quienes buscan ejercer el poder, personal o corporativo, y lo que transmiten no necesariamente es imparcial y objetivo.

La búsqueda de la veracidad y la imparcialidad, asimismo, ha llevado a estos servicios de información a contrarrestar la situación de los usuarios de no estar seguros de la veracidad de la información que se ofrece. Por ello, se han creado programas para verificar la información, filtros y árbitros que sirven de intermediarios y que permiten diferenciar una información en diferentes grados de falsedad (*fake news*): parciales, fuera de contexto, manipulada, etcétera. Estos servicios son muy útiles y necesarios, pero es importante tener presente que la infodiversidad nos expone a una muy variada oferta de información, por lo que tenemos que aceptar que sus esfuerzos y resultados no son absolutos ni infalibles.

Los intermediarios que pueden apoyarnos en difundir y verificar información

Para un usuario, en lo individual, verificar toda la información que le llega es un buen deseo; sin embargo, en la práctica, eso no es operativo por la disponibilidad de tiempo y de fuentes confiables que le permitan analizar artículos, cadenas informativas, datos, a fin de dar certeza de una información confiable por su veracidad, su fiabilidad en cuanto a datos, la no repetición y copia, y la falsedad clara de un hecho que no existió o que está parcialmente relacionado con la realidad consensuada, o fuera de contexto. Es decir, son varias circunstancias las que alejan al usuario de la verdad social, natural o científica.

Estos intermediarios pueden ser, entre otros, empresas comerciales, organizaciones sociales o universidades que forman grupos de trabajo especializados tanto en tecnologías y en inteligencia artificial, como especialistas de la información o expertos en la disciplina de la que traten los contenidos. La tarea es enorme ya que el trabajo se realiza en proporción de la producción de información y contenidos, así como en las demandas cada vez más especializadas y específicas de los usuarios. Por ello, la forma de trabajo es colaborativa: las compañías se apoyan en servicios especializados de las universidades y viceversa, dependiendo del tipo de información y sus objetivos de uso. No obstante, en la oferta final para el usuario están más presentes los intermediarios como Google, Facebook, Twitter o Wikipedia, entre otros; y con menos alcance están los desarrollos propios e independientes, asociados o no a grupos académicos. Así, podemos acceder a bases de datos o sistemas de información muy reconocidos y desarrollados por varias universidades, en nuestro país o en el extranjero.

En México, podemos citar a la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), que ofrece a su comunidad y al público abierto algunas bases de datos y servicios de información en diferentes disciplinas. Un ejemplo puede ser Humanindex, que incluye el registro de las publicaciones (libros, artículos, reportes) de investigación, docencia y divulgación que producen los investigadores del

subsistema de investigación en humanidades y ciencias sociales de la UNAM, con la indicación de que han sido evaluados por pares y cuerpos colegiados, además de integrar un perfil de cada autor (Humanindex-UNAM 2020, en línea). Servicios similares podemos encontrar en las bibliotecas del área de la salud al servicio de los intereses de los alumnos, profesores e investigadores del campo.

En este año de pandemia COVID-19, algunos centros hospitalarios y centros de investigación han ofrecido a sus investigadores y personal del sector salud servicios similares de desarrollos propios y de colaboración con otros servicios extranjeros e internacionales (universidades, hospitales, laboratorios). Al respecto, se puede mencionar la oferta de información del Centro Nacional de Investigación Documental en Salud del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), así como otras bibliotecas médicas en diferentes países.⁷ De manera social e independiente, es insoslayable mencionar a Verificovid, un grupo interdisciplinario de periodistas, médicos y psicólogos cuyo objetivo es verificar la información que diariamente se publica en los medios de comunicación, servicios gubernamentales y redes sociales. Este grupo ya tiene experiencia en la verificación de información que se ofrece de manera pública desde la actuación que tuvo en el gran temblor de 2017 y que afectó a varias ciudades del país.⁸

Como un ejemplo de servicio internacional, podemos citar las alertas que ofrece la Organización Mundial de la Salud y su correspondiente panamericana Pan American Health Organization / World Health Organization (PAHO/WHO), preocupadas por la información, las TIC, la inteligencia artificial y la *infodemia* (otro nuevo concepto sobre la salud digital, útil para la pandemia y la desinformación), además de los ciclos de conferencias en línea a

7 Centro Nacional de Investigación Documental en Salud-IMSS. Consultado 2020. <http://edumed.imss.gob.mx/edumed/pagFtesInforMision.html>.

8 Verificovid. Consultado 2020. <https://verificovid.mx/>.

los que se puede acceder abiertamente, como la serie “Equality Health and Human Development”.⁹

Cabe mencionar que todos estos servicios se apoyan en los de cobertura global de las plataformas ya mencionadas, como Google, Facebook, Twitter, Instagram, Wikipedia, YouTube y otras, a los que se suman los servicios especializados de instituciones académicas.

La duda, la crítica y el análisis ante un cambio de conducta social

La amplia oferta de intermediarios que verifican, filtran y separan en lo posible las diferentes cualidades de la información responde a la demanda de los usuarios y de los ciudadanos que, a su vez, ante los hechos están construyendo una conducta social que los ha ido haciendo más críticos en el transcurso de 2020. En efecto, en este año se vive en todos los continentes una pandemia y un torrente de información de certeza incierta.

De manera cotidiana, surgen dudas ante los muchos dichos, recomendaciones, “consejos médicos” y remedios tradicionales para enfermedades respiratorias anteriores a la COVID-19; surge desde la aplicación de posibles resultados positivos de medicamentos existentes hasta memes y notas cómicas que exageran situaciones ante la política de quedarse en casa. Todo esto se divulga en aparentes “textos formales”, artículos de prensa, comentarios de especialistas y comunicadores, mensajes y videos en las redes sociales, además de la difusión en los medios utilizados en campañas preventivas e informativas, en infografías, caricaturas, etcétera. Esta información llega por todos los medios a solicitud nuestra o de manera natural; por lo tanto, para no cometer errores en la prevención de la enfermedad, hemos estado desarrollando una conducta social que permite separar información fiable de la falsa, la formal de la broma, la científica de la cotidiana; esto con el propósito de no hacer

9 Pan American Health Organization / World Health Organization (PAHO/WHO), <https://www.paho.org/en>.

mal uso de la información no útil cuando está en juego la salud individual y colectiva.

Apoyos positivos de la prensa a sus lectores y a la formación de una conducta social

Las plataformas que facilitan el funcionamiento de las redes sociales, su equipo técnico y sus directivos han asumido compromisos públicos con los usuarios y con organizaciones que defienden el derecho a la información fiable y que no confunda a la población. Así, la propia Unesco y diferentes asociaciones profesionales internacionales y nacionales —como la International Federation of Library Association (IFLA), el International Council on Archives (ICA), la American Library Association (ALA), la Asociación de Periodistas, la Asociación de Internet MX, la Asociación Mexicana de Bibliotecarios (AMBAC), o el Colegio Nacional de Bibliotecarios (CNB)— han tenido varias manifestaciones públicas ante congresos, o en escritos, infografías y diferentes medios que ayudan a sensibilizar en sus respectivas responsabilidades tanto a los productores de información como a los usuarios de la misma.¹⁰

Estos mensajes recuerdan enfáticamente que tanto la libertad de expresión como el derecho a la información y a informar adquieren corresponsabilidades al ser ejercidos, pues se debe respetar también el derecho de los otros a no ser engañados y a no ser manipulados; se adquiere la responsabilidad a diferenciar claramente los mensajes políticos, la propaganda y la venta de productos de mensajes y contenidos que sólo informan y describen un hecho o expresan un pensamiento u opinión donde quede claro que se trata de percepciones personales, mas no probadas y comprobadas. El creador y el emisor de los contenidos deben respetar al receptor y al posible usuario de dicha información. El respeto al otro, la objetividad, la veracidad y la imparcialidad

10 IFLA, “Esta noticia es falsa”, https://www.ifla.org/files/assets/hq/topics/info-society/images/how_to_spot_fake_news_-_spanish.pdf.

son fundamentales para quien trabaja en el amplio campo de la información.¹¹

En la esfera académica-científica, las revistas se respetan y reconocen por los filtros y las evaluaciones a las que se someten autores y artículos que son objeto de publicación. Estas revistas son reconocidas porque también hacen públicos los riesgos de alguna propuesta científica, como ha sucedido recientemente en algunos temas relacionado con la pandemia de COVID-19 (al respecto, la revista *Lancet* ha hecho una de las mayores retractaciones de la historia moderna).¹² En el ámbito de la prensa escrita, se pueden mencionar algunas medidas para facilitar la separación de contenidos e información que reflejen una nota verdadera o una nota falsa. En muchos países hay grupos formados por periodistas, académicos, analistas sociales, políticos y científicos, si el caso lo amerita, que trabajan con diarios representativos; al respecto, podemos mencionar algunos:

- a) En México, *La Jornada* cuenta con un grupo que verifica que sus contenidos se apeguen a la realidad de lo que reseñan (separando los artículos de opinión, que son el sentir del que firma y, por lo tanto, responsabilidad total del autor).
- b) En Estados Unidos destacan dos diarios de amplia circulación: *The New York Times* y *The Wall Street Journal*; ambos, con técnicas similares a las ya mencionadas, ofrecen servicios de protección a sus lectores de amplios grupos sociales interesados en conocer el enfoque de estos medios acerca de hechos de interés para varios países. Por otro lado,

11 GIJN, “Recomendaciones para periodistas que cubren el COVID-19”. *Red Global de Periodismo de Investigación*, <https://gijn.org/2020/03/12/recomendaciones-para-periodistas-que-cubren-el-covid-19/>.

12 Sarah Boseley y Melissa Davey, “COVID-19: *Lancet* retrae el artículo que detuvo los ensayos de hidroxiclороquina”, *The Guardian*, Junio 4, 2020, <https://www.theguardian.com/world/2020/jun/04/covid-19-lancet-retracts-paper-that-halted-hydroxychloroquine-trials>.

con cobertura y distribución más local, está el *Tampa Bay Times*, que somete sus artículos a una detallada clasificación de grados de verdad y mentira, y la oferta a los lectores va en consonancia: “verdad”, “verdad en su mayor parte”, “verdad a medias”, “falso en su mayor parte”, “falso”, “mentira”, “afirmaciones no rigurosas y completamente ridículas”.¹³

- c) En Francia, *Le Figaro* y *Le Monde*, de igual manera, sirven a su amplio público, tanto nacional como extranjero, para conservar su credibilidad y sus índices de calidad.

Varios de estos servicios de prensa pueden trabajar de manera independiente o en colaboración mediante convenios con plataformas comerciales con fines más heterogéneos, como pueden ser los ya mencionados Facebook, Twitter y Google. Como se puede observar, algunos servicios informativos han avanzado en este aspecto para beneficiar al usuario final de la información, objetivo principal del bibliotecario y quien le debe importar más.

Las políticas de “verificación” de los diarios y otros servicios de información están colaborando en la formación de una conducta social más activa y proactiva en los usuarios, en contraste con grupos de población más amplios y pasivos que no cuestionan la letra escrita que cae en sus manos.¹⁴ Como todo proceso de educación y formación de hábitos, el desarrollo de un pensamiento crítico requiere de tiempo; requiere de ejercitarlo diariamente, de razonar al principio para después formar una actitud y reaccionar ante la duda; requiere de verificación de la información como un acto reflejo, similar a la respuesta ante un semáforo de tránsito y

13 Daniel J. Levitin, *La mentira como arma. Cómo pensar críticamente en la era de la posverdad* (Madrid: Alianza Editorial, 2019), 160-161.

14 Financial Times. “Gigantes de internet ceden a vigilar y compartir datos”. *Milenio Diario*, abril 8, 2020. <https://www.milenio.com/negocios/financial-times/gigantes-internet-ceden-vigilar-compartir-datos>; Peel, Michael y Javier Espinoza. “La UE pide cuentas a redes por manejo de ‘fake news’”. *Milenio Diario*. Mayo 19, 2020, <https://www.milenio.com/negocios/financial-times/ue-pide-cuentas-redes-manejo-fake-news>.

medidas de higiene elementales, como el lavarse las manos para protegerse del COVID-19.

EL DERECHO A LA PRIVACIDAD Y EL DERECHO A LA INFORMACIÓN

Cuando reflexionamos sobre las noticias falsas (*fake news*) y sobre un cambio de actitud ante el impacto que éstas tienen para los usuarios, de manera paralela tenemos que analizar dos derechos de todo ser humano, de todo ciudadano. El primero es el derecho a informarse; éste es uno de los principales derechos humanos pero, para ejercerlo, se debe leer su complemento: el que alguien deba ser responsable de que la información esté disponible. Así, ante la proliferación sin límite de las noticias falsas, debe ser una preocupación al más alto nivel que se detecten las noticias falsas y se inhiba su distribución, así como explicar muy claramente que la libertad de expresión (el segundo derecho) está acotada a la no afectación a terceros y a declarar opiniones sujetas a validación. Todo ser humano tiene derecho a expresar sus ideas, opiniones, sentimientos —oralmente o por escrito—, pero también tiene el compromiso de responsabilizarse de sus dichos; al mismo tiempo, todo ciudadano tiene derecho a que sus datos personales estén resguardados, de acuerdo al derecho a la privacidad, salvo que exista alguna razón y un proceso de por medio, de beneficio público, para exponer esta privacidad.¹⁵

Es del conocimiento público que mediante los desarrollos de las TIC y de la inteligencia artificial, contamos con servicios que se les ofrecen a los “clientes” de teléfonos celulares o móviles que

15 Comisión Nacional de los Derechos Humanos. *Derecho humano de acceso a la información*. México: CNDH; Instituto Nacional de Estudios Históricos de las Revoluciones de México, 2015, http://appweb.cndh.org.mx/biblioteca/archivos/pdfs/foll_DHAccesoInformacion.pdf; Comisión Nacional de los Derechos Humanos. *Derecho a la privacidad*. Consultado 2020, <https://www.cndh.org.mx/palabras-clave/3056/derecho-la-privacidad>.

orientan en necesidades de movilidad para ir de un punto a otro, o que ofrecen detectar la ubicación del usuario o la del equipo para una rápida localización. Servicios más sofisticados al respecto se pueden aplicar en el seguimiento de llamadas con fines de seguridad, ubicación de personas en problemas o para prevención de delitos. Se ha propuesto aplicar estos desarrollos en el campo de la salud pública; especialmente, se defiende su utilidad en la época de la gran pandemia global del coronavirus para ayudar a localizar y construir una red de contagios por COVID-19 a través de las llamadas telefónicas de los infectados con el objetivo de pronosticar futuros contagio. Estos ejercicios de localización y obtención de información, técnicamente, son muy interesantes desde el punto de vista tanto de tecnólogos, computólogos y matemáticos como de los especialistas de información. Sin embargo, el hecho de ubicar a un usuario en cualquier momento y lugar sin su consentimiento implica restricciones al derecho a la privacidad, así como problemas éticos y jurídicos, por decir lo menos.

Aunque en este 2020 se pueda esgrimir que ese tipo de servicios sea para atender un gran problema de salud pública, podrían estar sacrificándose algunos derechos individuales. Estas consideraciones han sido aceptadas por algunos países con gobiernos totalitarios, como China o Turquía, en los que no se preguntó a la población, porque se “esgrimiría el bien público sobre el privado en situaciones especiales” y, de esta manera, se apoyaría a controlar la pandemia. Singapur, aunque aplicó la medida, reconoció que otros medios fueron más efectivos para apoyar el control de los contagios, como la televisión y el propio teléfono para transmitir mensajes, pero sin la aplicación de seguimiento de contactos y búsqueda de personas posiblemente infectadas (aunque ya se tenía información de éstas, que puede ser usada para otros fines). Algunos países muy diferentes en sus formas de gobierno lo intentaron pidiendo la autorización, como España o Estados Unidos. El hecho es que, una vez que se tienen los datos, el Estado o un particular pueden implementar otras acciones o “servicios” con fines de vigilancia para saber comportamientos políticos, comerciales o sociales. La diferencia en este ejemplo es que mientras

China es más transparente en cuanto a la vigilancia, otros países son más sutiles en cuanto aceptar para qué usan los datos, con o sin autorización.¹⁶

Los datos privados y posibles usos públicos

Muchos usuarios, advertidos o no de estas aplicaciones que siguen la línea de vida de un ciudadano, en principio aceptan gustosos que sus amigos, conocidos, colegas y “seguidores” conozcan sus planteamientos académicos, políticos y sociales para que puedan compartir ideas de su propia corriente de pensamiento. De este modo, como toda acción social y de las redes y servicios digitales apoyados en las TIC y en la inteligencia artificial, el usuario final generalmente queda complacido con estos servicios y seguimientos. Sin embargo, en sistemas donde las expresiones de libertad florecen dentro de la democracia, la pluralidad y la diversidad, se encuentran otros usuarios que no están de acuerdo con esas prácticas, al punto de que se puede llegar a demandas en el terreno jurídico. No obstante, las principales plataformas comerciales que ofrecen estos servicios, como Facebook, han logrado negociaciones con los Estados Unidos, el Reino Unido y la Unión Europea, entre otros países y regiones, que estarían dispuestas a pagar por el uso de datos mediante otro concepto que puede dar alguna ganancia, tanto al usuario como a la plataforma; tal es el caso de los Facebook Viewpoints (canje de puntos).¹⁷

A pesar de todos los aspectos que se entrecruzan con el derecho a la información y el derecho a la privacidad, para el especialista

16 Manuel G. Pascual, “A diferencia de China, en Occidente los gobiernos no nos dicen que nos vigilan”, *Revista Retina*, mayo 26, 2020, https://retina.el-pais.com/retina/2020/05/26/talento/1590502392_549399.html.

17 Tim Bradshaw, “Facebook pagará por datos personales a los usuarios”. *Milenio Diario*. Febrero 22, 2020. <https://www.milenio.com/negocios/financiamiento/facebooks-pagara-por-datos-personales-a-los-usuarios>; Richards Waters, “Facebook y Twitter se fortalecen tras ataque de Donald Trump”. *Milenio Diario*. Mayo 30, 2020, <https://www.milenio.com/internacional/estados-unidos/facebook-twitter-fortalecen-ataque-donald-trump>.

de información ese campo representa una oportunidad de estudio y de trabajo muy interesante tanto para diseñar nuevos servicios, como para aprovechar estas plataformas y sus respectivos acervos de datos personales ya existentes. Aún más, si a ello se le suma la utilización de las TIC, la IA y la ingeniería de datos, se perfeccionarían las técnicas para obtener un perfil muy detallado del usuario (académico, cliente o usuario general). Dicho perfil se podría entrecruzar con la oferta de información existente y con las muy específicas necesidades de información que requiere tal usuario para su investigación en curso, sus necesidades técnicas y sus sofisticadas necesidades de compra, o bien, para cualquier otro detalle puntual de su demanda.

LOS BIBLIOTECARIOS Y LAS BIBLIOTECAS

En la actualidad, ante la demanda a veces inesperada de información para cualquier actividad o necesidad científica, educativa, laboral o recreativa, el solicitante recurre a la oferta de información que tenga “a la mano” de manera literal (redes sociales, internet, páginas web). Y precisamente, lo que está más a la mano y acompañándonos en cualquier lugar —la calle, el transporte, el parque, la tienda, la oficina— son las redes sociales a través del teléfono móvil, la tableta, la computadora portátil y la computadora de escritorio;¹⁸ ante ello, surge una interrogante: ¿en qué momento el usuario recurre a la biblioteca y consulta o pregunta al bibliotecario?

Esta pregunta, en estos momentos y en el contexto del presente documento, tiene mucha pertinencia, porque si el usuario lleva consigo el equipo con el que obtiene información en su primer intento (en el bolso, en el portafolios, en la mochila), entonces, ¿en qué momento recurre a la biblioteca y cómo justificamos

18 IBBY México. *Segunda Encuesta Nacional sobre Consumo Digital y Lectura entre Jóvenes Mexicanos* (México: IBBY; AMAI, 2019), 3. <https://www.ibb-y-mexico.org.mx/wp-content/uploads/2019/12/present-definitiva-Ejecutivo-LECTURA1901.pdf>.

la existencia y continuidad de ésta? ¿Dónde aparece la función del bibliotecario o especialista de información? Yo considero que existen muchos argumentos disciplinarios, técnicos y sociales para dar respuesta a cada una de estas interrogantes.

Para este análisis es prudente remitirnos a las imágenes sociales que tiene el grueso de la población sobre la biblioteca, en primer lugar como institución, como espacio y como concepto; en segundo lugar, sobre el profesional bibliotecólogo y los profesionales asociados; y en tercero, sobre la dualidad biblioteca-bibliotecario como una nueva figura externa dentro de las relaciones de la mercadotecnia y la publicidad, en competencia con los proveedores de información ya mencionados.

La biblioteca, desde sus orígenes, es una institución principalmente social pero, dependiendo del contexto donde se genere, puede verse como académica, de investigación, gubernamental, etcétera. Entre sus objetivos está recabar y conservar la memoria escrita de la humanidad, así como los contenidos creados y registrados por el ser humano, ya sea de modo total o parcial; el propósito es difundir el acervo y hacerlo accesible a quien lo necesite para responder a las preguntas heterogéneas que pueda plantear tanto un público focalizado como uno diverso y plural. Es también la institución que organiza su cúmulo de información, como piezas únicas o como partes específicas, a fin de facilitar la recuperación del todo o de las partes y responder así a preguntas cada vez más específicas. De manera paralela, tiene la responsabilidad de conocer de forma muy detallada a su usuario, a su lector, al conocido, al que nos visita de manera personal o virtual, o bien, al probable y potencial usuario.

La biblioteca, la información y las tecnologías

Un reto que siempre ha tenido, tiene y tendrá la biblioteca es adoptar y adaptar la tecnología de su tiempo para resolver los múltiples retos de la relación interactiva información-usuario-tecnología. Por mencionar los grandes momentos de la historia, se halla el surgimiento de la imprenta y, al paso del tiempo, todos sus

derivados posteriores. Después, el nacimiento de la computación y los desarrollos de registros y transmisión de datos, las TIC y, en los últimos años, la inteligencia artificial. El ingrediente tecnológico ha potenciado casi todos los aspectos de la biblioteca y las actividades y responsabilidades del bibliotecario.¹⁹

Con las tecnologías, las colecciones de la biblioteca se enriquecen notablemente, tanto las existentes en la biblioteca —ya que es posible ofrecerlas en cada una de sus partes para potenciar la explotación de contenidos y satisfacer necesidades muy específicas, con datos que forman parte del todo—, como las colecciones de otras bibliotecas y la información que analizan y brindan varios sistemas y servicios de información a través de convenios o contratos, con lo cual se aprovecha la oferta de acceso abierto y de servicios al público.

Esta variada oferta de información obliga a que el bibliotecario y otros especialistas del área asuman los retos que presentan los grandes volúmenes de creación y oferta de información; y a ello se suma el crecimiento de los usuarios y demandantes de información muy específica para responder a la pluralidad y diversidad del entorno social. En la actualidad, las circunstancias relativas a la oferta y demanda de información obligan a trabajar de forma colaborativa, compartiendo saberes y habilidades mediante el trabajo inter y multidisciplinario; y así como no es aconsejable que, por comodidad y pasividad, el usuario viva en un búnker informativo, sería mucho más grave que esto lo hiciera el bibliotecario. Este profesional siempre tiene que estar alerta, actualizado en su disciplina y al día respecto a todo cambio científico, tecnológico y social que afecte en forma positiva su trabajo para estar un paso adelante de las demandas de cada usuario. Tenemos que concebir al bibliotecario actual en el centro de un movimiento que genera fuerzas de ida y vuelta en relación con un sinnúmero de

19 Carrie Smith, "What the Future Holds: Library thinker on the most exciting technology and noteworthy trends". *American Libraries*, junio 1, 2020, <https://americanlibrariesmagazine.org/2020/06/01/library-technology-what-future-holds/>.

elementos; entre éstos, las relaciones humanas con usuarios, colegas y profesionales afines; con especialistas de las ciencias, las humanidades, la cultura y las artes; con todo tipo de colecciones en cualquier soporte o registro; con la tecnología útil a la creación, recreación organización y administración de la información, así como a su oferta, difusión y entrega en mano al usuario que la solicite.

La actual imagen y los objetivos de la biblioteca y el bibliotecario son muy ricos y muy complejos. No obstante, los profesionales de ese campo están formados para afrontar, aportar y contender con el complejo universo de la información y de sus usuarios porque, además de todo lo que hacen en su ambiente natural, también desarrollan servicios de información similares a los de plataformas comerciales y de presencia global como Facebook, Twitter, Google, etcétera. Además, colaboran con estas plataformas en corroborar información válida y fiable en los presentes procesos de verificación de información para evitar lo más posible las *fake news*, o bien, colaboran en el diseño de estrategias y arquitectura de estos servicios. Lo anterior claramente nos permite suponer que, para obtener un universo de información lo más completo posible, se deben enriquecer las búsquedas y la oferta de información; se debe proyectar una imagen del especialista de información más cercana al usuario de hoy a fin de influir en el cambio de la conducta social que permita que el bibliotecario esté presente como apoyo en la búsqueda de información.

INFORMACIÓN LAS 24 HORAS

La relación de la biblioteca y el bibliotecario con el usuario es constante, y la información debe estar disponible las 24 horas de los siete días de la semana. Este horario debe interpretarse de manera amplia. No necesariamente la biblioteca tendría que estar abierta ni atender al usuario cara a cara, pero sí deben estar disponibles, en todo momento, los servicios digitales, el acceso a catálogos, los sistemas de información, y las colecciones digitales de

libros, revistas, reportes, etcétera. Toda esta oferta deberá estar al alcance del usuario las 24 horas del día, ya que esta accesibilidad es una de las grandes atracciones de las plataformas comerciales abiertas (y es que si esperamos al día siguiente para obtener los datos o para verificarlos, ya será tarde, y éstos no serán necesarios). La tecnología digital y la inteligencia artificial, en la presente década, son los grandes aliados para el manejo global y de conjunto de la información usada por una gama amplia de la sociedad: desde el especialista, el científico y el técnico hasta quien la aplica en la vida diaria; efectivamente, la información debe estar donde está el usuario y su necesidad. La biblioteca debe facilitar el acercamiento de la información con el usuario, aunque éste no esté presente físicamente y aunque no se haya desarrollado el servicio informativo mediante la cooperación e intercambio. La biblioteca física y la virtual deben tener una amplia cartera de servicios y colecciones complementarias.

El gran reto que define disciplinariamente al bibliotecario ha sido, desde siempre, conocer, tener y ofrecer tanto lo fundamental de otras épocas como todo lo nuevo que surge en beneficio de nuestro ser y quehacer. Además, es muy importante tener conocimientos y herramientas para pensar en el futuro y estar preparados para ello, porque el futuro puede ser mañana, el siguiente mes o el siguiente año. En ese sentido, otro de los retos y responsabilidades que hay que afrontar consiste en desarrollar nuestra imaginación y estar abiertos a la innovación.

La conexión educación-información-biblioteca

La educación es una acción que acompaña a todo individuo a lo largo de la vida. Aun en un estado de negación, los procesos educativos, formales o informales, conscientes o no, están resguardados en la formación de cada persona. Cada día se aprende algo que no conocíamos: una teoría, una práctica, una nueva aplicación, una forma inédita de hacer algo que ya hacíamos, una técnica para descubrir una enfermedad ante la cual no sabemos cómo reaccionar, etcétera. Para todas esas acciones requerimos

información, la que ya es parte de un acervo personal o los recientes conocimientos que servirán como primer insumo para solucionar la situación desconocida que enfrentamos.

La biblioteca debe tener presente este escenario para ofrecer todo el apoyo de información que se requiera en cualquier proceso educativo en donde éste se manifieste: en el aula, en la calle, en la vida, de manera presencial o a distancia. La biblioteca, sus colecciones y sus servicios constituyen uno de los activos más importantes de cualquier sistema educativo, ya sea en el aula, a distancia, a través de la televisión o de los medios digitales. En cualquier caso, ahí debe estar la biblioteca para reforzar las inquietudes y preguntas fuera del aula y de la pantalla. En situaciones como la que vive el mundo en 2020, la biblioteca debe servir en todos lados, con sus servicios a distancia, apoyando los paquetes educativos y, por supuesto, en las escuelas. Si las bibliotecas escolares no existieran o son deficientes, como en nuestro país, entonces las bibliotecas públicas deberían estar cerca de las comunidades más desvalidas y de todo ciudadano. En efecto, las bibliotecas públicas en el país no se han tomado en serio la responsabilidad de estar presentes en tiempos de crisis. Esto constituye una deuda pendiente que se debe solucionar en un futuro cercano, como ocurre en Estados Unidos, en algunos países de América Latina y en otras partes del mundo, donde la biblioteca pública está presente ante todo problema social.²⁰

En México, las bibliotecas que han tenido una respuesta muy positiva son las universitarias y de investigación, que apoyan con sus catálogos, sistemas de información y colecciones digitales a los alumnos, profesores e investigadores, que en esta época de pandemia han puesto especial interés en atender a la comunidad gracias a políticas de acceso abierto. Como ejemplo se pueden mencionar, entre otras instituciones, a la Dirección General de Bibliotecas de

20 Jefferson County Library Cooperative Historical Committee. *History of Jefferson County, Alabama Library Services*, <https://www.familysearch.org/library/books/records/item/601748-history-of-jefferson-county-alabama-library-services?offset=13>.

la UNAM y su sistema bibliotecario, a El Colegio de México, la Universidad Autónoma Metropolitana, la Universidad de Guadalajara, la Universidad Autónoma de Baja California Sur, la Universidad Autónoma de San Luis Potosí y la Universidad Iberoamericana.

Las bibliotecas de todo tipo tendrán que fortalecer sus programas de “infoalfabetización” tomando en cuenta los registros de información y los servicios propios y externos con los que esos recintos pueden mediar a través de las colecciones disponibles en todos los medios y a partir de las características de los usuarios actuales. Esos programas de “infoalfabetización” deben responder a demandas actuales tales como:

- a) Identificación de *fake news*.
- b) Verificación de la información.
- c) Identificación de sellos de calidad de revista y editoriales.
- d) Reconocimiento de listas de evaluadores expertos por tema.
- e) Registro de listas de revistas autorizadas por su calidad (distinguir las poco rigurosas y, en definitiva, tener listas negras tanto de autores como de editoriales).
- f) Entrenamientos en el qué y para qué de la minería de datos y el análisis hiperpersonalizado de los mismos.

Lo anterior obliga al bibliotecario a tener perfiles de usuario muy individualizados, específicos y sujetos a una constante retroalimentación, ya que el momento y los desarrollos científicos son muy cambiantes; por lo tanto, la oferta es muy variable en cuanto características y profundidad.

Nueva imagen o nuevo perfil complementario

La sociedad actual y sus conductas, muchas veces, se generan a partir de un estímulo visual combinado con habilidades y actitudes de presencia, voz y lenguaje verbal y corporal, así como seguridad en el mensaje a transmitir, lo cual va formando una personalidad que permite comunicar y reforzar un mensaje escrito o de imagen aislada. Para ciertas actividades en la biblioteca, se

necesitan bibliotecarios que puedan transmitir de manera convincente y atractiva, por un lado, ciertos conocimientos y mensajes que sean útiles en el uso de información y, por otro, el cómo y para qué de las diferentes fuentes de información y sus servicios.

El propósito al respecto es crear incentivos que generen nuevas conductas ante la epidemia de noticias falsas e información alterada y manipulada. Con ello, se busca que el usuario cambie una conducta pasiva ante la recepción de la información por una proactiva que lo invite a analizar, cuestionar, dudar y explorar certezas avaladas por más de un dicho o presentación. Se trata de que el pensamiento crítico de dicho usuario (aptitud desarrollada mediante la formación académica) sea aplicado en los procesos de búsqueda y uso de información para acceder a fuentes de calidad que se han sometido a procesos de evaluación o de filtros que permitan su aceptación.

El bibliotecario que se ocupe de estos servicios, además de dominar sus áreas disciplinarias, deberá tener una personalidad que invite al usuario a emprender esta tarea “extra”, a fin de convencerlo de usar información de calidad. En esta nueva imagen, el bibliotecario tendría que ser un comunicador de alto impacto que promueva estos servicios de manera profesional y académica; tendría que poder “vender” un producto acercándose a una figura muy popular en nuestros días, con mucha presencia en las redes, los llamados *influencers*, sólo que no tendrían relación con la venta de un producto comercial (que a éstos les reditúa económicamente). En nuestro campo, por el contrario, la recompensa sería la satisfacción de ayudar a los usuarios a manejar información cierta y veraz en su toma de decisiones.

Esta figura carismática puede ser muy útil en la biblioteca en tareas como la invitación a la lectura recreativa y/o académica, en la formación de una actitud cotidiana de búsqueda de la veracidad y en la imparcialidad y objetividad, a fin de contrarrestar la presencia del rumor y las noticias falsas.

Es muy importante destacar que, en la configuración de este bibliotecario carismático, debe estar muy claro el compromiso profesional y ético que ha adquirido este profesional al trabajar con un insumo tan valioso y poderoso como la información, pues si

ésta es mal utilizada, puede ser terrible para la toma de decisiones libres en una sociedad democrática. Profesionalmente tenemos el compromiso de desarrollar nuestro trabajo sobre la base de un código de ética profesional y estar convencidos de ese compromiso ético con la sociedad y la profesión al ser objetivos e imparciales. Independientemente de nuestras creencias, preferencias ideológicas y gustos personales, no debemos confundir ni trasgredir la línea que separa la vida personal de la actuación profesional. Esta falta de ética puede ocasionar ofertas tendenciosas de información y de consumo de fuentes y contenidos en literatura social, económica o política; aún más, puede distorsionar o manipular la oferta y preferencia de corrientes científicas, editoriales y autores.

INFORMACIÓN Y SALUD

Desde siempre, cualquier necesidad de resolver un problema, diseñar un programa, generar conocimiento en el campo de la salud requerirá, en todo momento, de información. El área de la salud es muy amplia, pues incluye todos los campos afines, como la medicina, la biología, la enfermería, la química, la biotecnología, la psicología y cualquier otra especificidad. Incluye también a las tecnologías de la salud, que se han desarrollado ampliamente a partir de las ingenierías, las matemáticas, la física, las telecomunicaciones y la inteligencia artificial. Esto es sólo un ejemplo de la complejidad y los conocimientos que se requieren para prevenir y entender la salud del ser humano. Este universo de conocimientos, de contenidos, de información y de datos es requerido para afrontar una dificultad colectiva. Así, ante el problema de la pandemia provocada por la COVID-19, advertimos cotidianamente que diferentes países, tanto los de vanguardia en este campo como los no muy desarrollados, están uniendo esfuerzos y aportes para contender con la enfermedad para prevenirla y para mitigar sus consecuencia. De esta manera, todos los días, el investigador, el laboratorista, el médico practicante, la enfermera, el psicólogo y el educador requieren información para atender al enfermo y al

convaleciente, sin importar que sean adultos, adultos mayores, jóvenes, bebés, nonatos, familiares o población en general. Para atender las demandas de salud, se requiere de información para resolver los problemas del virus y las consecuencias en la población, ya que la enfermedad, al expandirse como pandemia, contamina todas las actividades de un grupo social en un territorio compartido.

Una realidad de hoy es la demanda masiva de información global para resolver tanto los problemas centrales, como los derivados de un problema de salud pública, en el cual las fronteras sociales y geográficas se borran o cuesta mucho trabajo mantenerlas. Afortunadamente, dados los avances tecnológicos, se han abierto canales para atender las demandas de información y para compartir sobre la marcha conocimientos que solucionen, aunque sea parcialmente, los problemas de la enfermedad y brindar remedios más definitivos; por ejemplo, desarrollar una vacuna y una medicación que cure a los infectados y, más adelante, sirva como prevención a la población abierta. Hago énfasis en el trabajo colaborativo entre médicos, científicos y políticos para compartir información y resultados que poco a poco se van desarrollando.

La Organización Mundial de la Salud (OMS), algunas asociaciones científicas especializadas y los laboratorios, a través de diferentes servicios de información y de las bibliotecas del sector salud de muchos países, han compartido información para las actividades que se requieren tratando de enfocar el problema y los retos de forma integral.²¹ La demanda de información es para resolver las tareas especializadas de la salud. Como complemento para la promoción y difusión de medidas preventivas, a través del alfabeto, la imagen y el sonido, se envían mensajes informativos de salud para proteger a la población. Esta información debe ser precisa, clara y sólo la necesaria para que realmente sea atendible. No mucha información, necesariamente, es la más adecuada para

21 National Library of Medicine-National Institutes of Health, <https://www.nlm.nih.gov/>; Academia Nacional de Medicina de México AC, <http://www.anmm.org.mx/>.

informarse (así como comer en exceso no cumple el cometido de estar bien alimentado y sano).

Es tan grande la cobertura global del problema, que la proliferación de información distribuida en los medios es directamente proporcional. Lamentablemente, la calidad de la información que se difunde en el mayor número de canales posible y por diferentes plataformas es muy desigual. Las informaciones más accesibles y populares parecen ser las óptimas para esta distribución; en ese sentido, las redes sociales parecerían ser el espacio ideal para la distribución de mensajes preventivos, normas, recetas, remedios, avances en la cura, alarmas por zonas o pobladores en peligro. Lamentablemente, también tienen un espacio muy amplio las noticias falsas, los números fuera de contexto, la deformación de mensajes y los comunicados mal intencionados para alarmar a ciudades completas y/o denostar a pobladores, autoridades y personal del sector salud. Esta parte de la desinformación es muy lamentable porque, de manera directa, genera mucho daño tanto a la población como a los programas que tienen como objetivo contender contra una pandemia que afecta todas las actividades de una sociedad.

El lenguaje, la información y la salud

Otra relación importante entre la salud y la información se puede observar en el intercambio de vocablos y conceptos que transitan del lenguaje médico al habla cotidiana; asimismo, en muchos casos, éstos se adoptan y se adaptan al lenguaje del sector de la información. Estos vocablos ya se observan en varios artículos del sector de la información donde se incluyen términos adaptados. Algunos fueron acuñados por la propia OMS, como la *infodemia*, derivado de *epidemia*. Hay otros como *infoxicación*, derivado de *intoxicación*; *infoviral* o *viralización* y *antiviral*, provenientes del esparcimiento de información dudosa o repetitiva; *sobreinformados*, proveniente de sobredosis. Estas voces, de uso corriente en el sector salud, hoy día han traspasado su frontera disciplinaria para volverse del dominio público y se han integrado a los contextos del manejo y descripción de fenómenos de la información y de los

servicios bibliotecarios. Este traslado de términos se vuelve un fenómeno social, ya que aparecen de manera natural en las expresiones orales y escritas del lenguaje popular, en conversaciones formales, en caricaturas, en memes, en mensajes serios y bromistas; pueden verse en la prensa, en las redes, en volantes o en artículos responsables e informativos y van influyendo y tomando su sitio en el lenguaje cotidiano de las personas.

UNA REFLEXIÓN FINAL SOBRE LA RELACIÓN ENTRE LA CONDUCTA SOCIAL Y LA INFORMACIÓN

El presente es un breve recorrido por varios aspectos del circuito de la información: desde su creación hasta llegar al usuario para la vida cotidiana, laboral, académica o científica. Este circuito de procesos y acciones es cercano no nada más a los especialistas, sino también a la población general y a subgrupos específicos que son activos de las redes sociales. Estos usuarios van modificando sus percepciones hacia el acto de informarse y hacia la propia información, lo cual forma parte de una conducta social que puede ser permanente o modificarse dependiendo de los incentivos que perciba la población: la forma como ésta pacta sus formas de uso, de registro, de lectura y difusión mediante acuerdos naturales con los grupos involucrados. Así, cuando se quiera modificar una conducta o mejorarla, habrá que convencer al grupo de actores en quienes recae este cambio, o bien, seguir los procedimientos jurídicos y políticos cuando la magnitud del cambio lo amerite y las normas establecidas lo permitan. Una aspiración y un objetivo de la biblioteca y los especialistas de información consisten en promover el uso de información en bien de la construcción del conocimiento. En ese sentido, se busca la conservación, organización y uso de la información a fin de fomentar la participación ciudadana en regímenes sustentados en la libertad, con base en un sistema de derechos y obligaciones plenamente aceptados que apoyen el desarrollo integral de todo ser humano para fundamentar su actuación en los diferentes campos del desarrollo individual.

REFERENCIAS

- Academia Mexicana de Ciencias. Consultado 2020. <https://amc.edu.mx/amc/>.
- . *Ciencia* 71, núm. 2 (abril-junio 2020), <https://www.revistaciencia.amc.edu.mx/index.php/ediciones-antteriores/edicion-actual>.
- Academia Nacional de Medicina de México AC. Consultado 2020. <http://www.anmm.org.mx/>.
- . *Gaceta Médica de México*, 156, núm. 1. http://www.gacetamedicademexico.com/portadas/gmm_uk_20_156_3.pdf.
- American Library Association (ALA). Consultado 2020. <http://www.ala.org/>.
- Argüelles, Juan Domingo. “La vida después del COVID-19. Repensarnos como mundo, como sociedad, como personas”. *Milenio Diario*. Mayo 21, 2020. <https://www.campusmilenio.mx/notasd/850arguelles.html>.
- Asociación de Internet MX. Consultada en 2020, <https://www.asociaciondeinternet.mx/>.
- Asociación Mexicana de Bibliotecarios (AMBAC). Consultado en 2020. <http://ambac.org.mx/>.
- Bandura, Albert. *Social Foundations of Thought and Action: A Social Cognitive Theory*. Nueva Jersey: Prentice Hall, 1986.
- Berger, Peter. L. y Thomas Luckmann. *La construcción social de la realidad*. Buenos Aires: Amorrortu, 1968.
- Boseley, Sarah y Melissa Davey. “COVID-19: *Lancet* retrae el artículo que detuvo los ensayos de hidroxiclo-roquina”, *The Guardian*. Junio 04, 2020. <https://www.theguardian.com/world/2020/jun/04/covid-19-lancet-retracts-paper-that-halted-hydroxychloroquine-trials>.

Bradshaw, Tim. "Facebook pagará por datos personales a los usuarios". *Milenio Diario*. Febrero 22, 2020, <https://www.milenio.com/negocios/financial-times/facebook-pagara-por-datos-personales-a-los-usuarios>.

———. "Cúpula de Facebook disiente de Mark Zuckerberg... vía Twitter". *Milenio Diario*. Junio 2, 2020, <https://www.milenio.com/negocios/financial-times/cupula-facebook-disiente-mark-zuckerberg-via-twitter>.

Centro Nacional de Investigación Documental en Salud-IMSS. Consultado 2020, <http://edumed.imss.gob.mx/edumed/pagFtesInforMision.html>.

Colegio Nacional de Bibliotecarios. Consultada 2020, <https://www.cnb.org.mx/>.

Comisión Nacional de los Derechos Humanos. Derecho a la privacidad. Consultado 2020, <https://www.cndh.org.mx/palabras-clave/3056/derecho-la-privacidad>.

———. *Derecho humano de acceso a la información*. México: CNDH; Instituto Nacional de Estudios Históricos de las Revoluciones de México, 2015, http://appweb.cndh.org.mx/biblioteca/archivos/pdfs/foll_DHAccesoInformacion.pdf.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. 8 de mayo de 2020. *Diario Oficial*, http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/1_080520.pdf.

Corrigan, Ray. "Infodiversity and Sustainability of Our Digital Ecology". En *Digital Decision Making: Back to the Future*, editado por Jay Corrigan, 55-75, London: Springer, 2017.

El Colegio de México. Consultado en 2020, <https://www.colmex.mx/>.

Espinoza, Javier. "Exige UE a Google cumplir privacidad". *Milenio Diario*. Abril 17, 2020, <https://www.milenio.com/negocios/financial-times/exige-ue-a-google-cumplir-privacidad>.

Financial Times. “Gigantes de Internet ceden a vigilar y compartir datos”. *Milenio Diario*, abril 8, 2020, <https://www.milenio.com/negocios/financial-times/gigantes-internet-ceden-vigilar-compartir-datos>.

Foroohar, Rana. “Facebook y la creación de un oligarca en EU”. *Milenio Diario*. Junio 08, 2020. <https://www.milenio.com/negocios/financial-times/facebook-y-la-creacion-de-un-oligarca-en-eu>.

García Serrano, Alberto. *Inteligencia artificial: fundamentos, prácticas y aplicaciones*. México: Alfaomega Grupo Editor, 2012.

GIJN. “Recomendaciones para periodistas que cubren el COVID-19”. *Red Global de Periodismo de Investigación*. Marzo 12, 2020, <https://gijn.org/2020/03/12/recomendaciones-para-periodistas-que-cubren-el-covid-19/>.

Gingras, Richard. “¿Cómo será el futuro de las noticias?” Noticieros Televisa. Transmitido junio 28, 2018. Video de YouTube, 17:30, <https://www.youtube.com/watch?v=vTmxzmG3O8k>.

Humanindex. Consultado en 2020, http://www.humanindex.unam.mx/humanindex/pagina/paginas_humanindex.php?idi=1.

IBBY México. *Segunda Encuesta Nacional sobre Consumo Digital y Lectura entre Jóvenes Mexicanos*. México: IBBY, AMAI, 2019, <https://www.ibbymexico.org.mx/wp-content/uploads/2019/12/present-definitiva-Ejecutivo-LECTURA1901.pdf>.

International Council on Archives (ICA). Consultado en 2020, www.ica.org.

IFLA. “Esta noticia es falsa”. Consultada 2020. https://www.ifla.org/files/assets/hq/topics/info-society/images/how_to_spot_fake_news_-_spanish.pdf.

_____. Consultada en 2020. <https://www.ifla.org/>.

- Jefferson County Library Cooperative Historical Committee. *History of Jefferson County, Alabama Library Services*. Consultado 2020. <https://www.familysearch.org/library/books/records/item/601748-history-of-jefferson-county-alabama-library-services?offset=13>.
- Lentz, R. G. "Civil Society in the Digital Age". En *The Oxford Handbook of the Civil Society*, M. Edwards, ed. Oxford: Oxford University Press, 2012, <https://www.oxfordhandbooks.com/view/10.1093/oxfordhb/9780195398571.001.0001/oxfordhb-780195398571-e-26>.
- Levitin, Daniel J. *La mentira como arma. Cómo pensar críticamente en la era de la posverdad*. Madrid: Alianza Editorial, 2019.
- Luckmann, T. "El lenguaje en la sociedad". *Revista Internacional de Ciencias Sociales* 36, núm. 1 (1984), https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000060699_spa.
- Lumby, J. y Coleman, M. *Leadership and Diversity. Challenging Theory and Practice in Education*. Londres: Sage Publication, 2007, <https://goo.gl/Hzc8AX>.
- México, Gobierno de (2020). "Cinco de cinco-lávate las manos". *Milenio Diario*. Mayo 20, 2020. gob.mx/c0r0navirus.
- _____. Secretaría de Relaciones Exteriores. "Declaración Conjunta de los miembros fundadores de la Alianza Global sobre la Inteligencia Artificial". Junio 15, 2020, <https://embamex.sre.gob.mx/vaticano/index.php/visitas-oficiales/18-comunicados-de-la-sre/431-declaracion-con-junta-de-los-miembros-fundadores-de-la-alianza-global-sobre-la-inteligencia-artificial>.
- Morales Campos, Estela. "Infodiversidad y cooperación regional". *Revista Interamericana de Bibliotecología* 19, núm. 2 (julio-diciembre 1996): 47-59.

Morales Campos, Estela. "La infodiversidad, un canal de expresión de nuestra diversidad". En *Infodiversidad. La biblioteca como centro multicultural*, editado por M. A. Rivera y S. López Ruelas, 83-95. Guadalajara: Universidad de Guadalajara, 2008.

National Library of Medicine-National Institutes of Health, <https://www.nlm.nih.gov/>.

Pan American Health Organization / World Health Organization (PAHO/WHO). <https://www.paho.org/en>.

Pascual, Manuel G. "A diferencia de China, en Occidente los gobiernos no nos dicen que nos vigilan", *Revista Retina*. Mayo 26, 2020. https://retina.elpais.com/retina/2020/05/26/talento/1590502392_549399.html.

Peel, Michael y Javier Espinoza. "La UE pide cuentas a redes por manejo de 'fake news'". *Milenio Diario*. Mayo 19, 2020. <https://www.milenio.com/negocios/financial-times/ue-pide-cuentas-redes-manejo-fake-news>.

Querétaro, Gobierno del Estado de. "Acciones frente a COVID-19". *Milenio Diario*, Mayo 21, 2020, covid19.queretaro.gob.mx.

Ramos Calderón, José Antonio. "Cuando se habla de diversidad ¿de qué se habla? Una respuesta desde el sistema educativo", *Revista Interamericana de Educación de Adultos* 34, núm. 1 (2012): 76-96.

Salazar, J. M.; Monter, M.; Muñoz, C. *Psicología Social*. México: Trillas, 2014.

Santiago, Evelinda. "Biodiversidad, cultura y territorio". *Territorios*, núm. 16-17 (2007), 127-148, <https://revistas.urosario.edu.co/index.php/territorios/article/viewFile/849/768>.

Smith, Carrie. "What the Future Holds: Library thinker on the most exciting technology and noteworthy trends". *American Libraries*, Junio 01, 2020. <https://americanlibrariesmagazine.org/2020/06/01/library-technology-what-future-holds/>.

Universidad Autónoma de Baja California Sur (UABCS),
<https://www.uabcs.mx/inicio>.

Universidad Autónoma de San Luis Potosí (UASLP), <http://www.uaslp.mx/>.

Universidad Autónoma Metropolitana (UAM), <https://www.uam.mx/>.

Universidad de Guadalajara, <http://www.udg.mx/>.

Universidad Iberoamericana, <https://ibero.mx/>.

Universidad Nacional Autónoma de México Dirección General de Bibliotecas, <http://dgb.unam.mx/>.

Redacción. “Colombia fija plazo a Facebook para proteger los datos de 31 millones de usuarios”. *La Vanguardia (Sec. Vida)*. Febrero 17, 2020. <https://www.lavanguardia.com/vida/20200217/473645017524/colombia-fija-plazo-a-facebook-para-proteger-datos-de-31-millones-de-usuarios.html>.

Verificovid, <https://verificovid.mx/>.

Waters, Richards. “Facebook y Twitter se fortalecen tras ataque de Donald Trump”. *Milenio Diario*. Mayo 30, 2020, <https://www.milenio.com/internacional/estados-unidos/facebook-twitter-fortalecen-ataque-donald-trump>.

Zaldívar, Arturo. “El miedo al otro”. *Milenio Diario*. Junio 09, 2020, <https://www.milenio.com/opinion/arturo-zaldivar/los-derechos-hoy/el-miedo-al-otro>.