

Información, participación ciudadana y democracia

ESTELA MORALES CAMPOS

COORDINADORA



HM851
I54

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

xiv, 412 p.- (Información y Sociedad)

ISBN: 978-607-30-2689-5

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

Diseño de portada: Natalia Gómez Cabral

Primera edición, 2019

D.R. © UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

Ciudad Universitaria, 04510, Ciudad de México

Impreso y hecho en México

ISBN: 978-607-30-2689-5

Publicación dictaminada

Diciembre, 2019

Contenido

Presentación.....	IX
ESTELA MORALES CAMPOS	

INFORMACIÓN Y CIUDADANÍA

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

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

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

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

REDES SOCIALES

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

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

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

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

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

INFORMACIÓN PÚBLICA

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

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

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

BIBLIOTECAS Y DEMOCRACIA

El bibliotecario *influencer*..... 317
ROSA MARÍA MARTÍNEZ RIDER
JORGE ALEJANDRO PEÑA LANDEROS

Cooperación y gestión de las bibliotecas, un compromiso de liderazgo	337
JOSÉ DE JESÚS HERNÁNDEZ FLORES	
Las bibliotecas académicas como agentes de discriminación de la ciencia, pseudociencia e información falsa.....	359
JAVIER TARANGO ORTIZ	
JUAN DANIEL MACHIN-MASTROMATTEO	
JOSÉ REFUGIO ROMO GONZÁLEZ	
Biblioteca e información de calidad.	385
JAIME RÍOS ORTEGA	

Cooperación y gestión de las bibliotecas, un compromiso de liderazgo

JOSÉ DE JESÚS HERNÁNDEZ FLORES

UNAM

En los últimos años, hemos podido apreciar un cambio continuo en el mundo. Así queda de manifiesto en la obra *Vida líquida* (Bauman 2015): un proceso que en el presente se acelera con la manipulación de la información y el uso de las nuevas tecnologías, sustentado con declaraciones tendenciosas o noticias falsas en muchos casos sin poder conocer el origen ni la autoría, pero con un avance permanente y sistemático; lo grave es la forma en que permea a los medios de comunicación.

Este fenómeno ha logrado distorsionar la realidad y ha llegado a afectar la toma de decisiones en la sociedad y, en algunos casos, distrae a la academia de la investigación sustancial, se perjudica o al menos retrasa la generación de nuevo conocimiento.

Por lo general, la información o las noticias falsas obedecen a intereses políticos, económicos o sociales, sus objetivos de influencia se enfocan a ciertos sectores de la población, de manera que cumplen su propósito de afectación social por su rápida distribución y accesibilidad. Es así como las *fake news* permean las urbes.

Esta situación, como se puede ver, permite plantear la visión de que la sociedad vive inmersa en una “[...] permanencia en el cambio” (Mondolfo 1966, 109), y como dice Heráclito “todo se mueve y nada está quieto”, la sociedad actual está sumergida en un constante río de información “[...]no podrás entrar dos veces en el mismo río” (Mondolfo 1966, 109).

La información que circula a través de la red, cambia de manera dinámica y permanente, cada ocasión que se accede a la red existe la posibilidad de que cierta información se haya actualizado, rectificado, modificado o variado.

En la Antigüedad, Platón reconoció en Heráclito la teoría del flujo, un “[...] reconocimiento que se renueva en Aristóteles cuando dice que algunos los (heraclíteos) sostienen que están en movimiento no sólo algunos de los seres y otros no, sino que lo están todos y siempre, aun si la perpetua mutación escapa a nuestra percepción” (Mondolfo 1966, 111).

Al igual que la información tiene un flujo y movimiento permanente que la transforma, así una idea, un concepto, una opinión y hasta una imagen, puede llegar a hacerse viral hasta tener relevancia en poco tiempo, entre a más personas les llegue está información o réplicas se tengan, la influencia sobre la opinión pública es mayor, así entre más individuos se involucren, es posible que se vulnere el desarrollo de la sociedad y el de ciertos sectores.

El fenómeno llama la atención cuando un acontecimiento irrelevante, sin fundamento, comienza a afectar a sectores académicos. Existen casos en algunas disciplinas que han sido vulneradas por información poco confiable como la meteorología, la economía, entre otras. En la actualidad, se debe ser cauteloso y bastante selectivo con la información a la que se accede para las investigaciones en las universidades.

Se debe tener cuidado con la información que circula en la red, principalmente cuando aparece sin autoría; se debe estar alerta en el análisis de información que genera cambios masivos que afectan la opinión pública de manera agitada, son parámetros elementales para identificar información maliciosa, pues su influencia

puede hacer que la sociedad se mueva en relación a sus apreciaciones y sentimientos, induciendo a la toma de decisiones.

Con ciertas reservas sobre el tema, hay quien considera que estas expresiones de manera personal son parte de un derecho a la libertad de expresión, en el marco del ejercicio de una democracia, teniendo siempre en cuenta que cualquier manifestación debería estar en un marco de respeto mutuo y sobre todo resguardando la integridad humana; a pesar de ello, en ocasiones sucede lo contrario: se generan reacciones negativas por un manejo mal intencionado de una expresión o información.

La información fraudulenta puede generar tal fuerza que puede influir de manera negativa en la sociedad, hasta llegar a generar incertidumbre en diversos sectores de la sociedad. Aunque no se pueda verificar su origen, la fuente ni la autoría, algunas personas ingenuas llegan a creer que “todo” lo que circula en la red es verdad. Esta situación genera incertidumbre y desconfianza en la población, teniendo como daño colateral hacer vulnerables las estructuras institucionales y sociales.

La innovación tecnológica ha colocado a un clic de distancia de nuestra mano todo un mundo interconectado por la información, pero el ser humano se enfrenta a un problema complicado. En materia de investigación, también es serio por la falta de normas sobre la producción de información, nadie avala su control de origen ni su destino; consecuentemente, los accesos y la distribución están en una situación prácticamente fuera de control.

Ese clic ha logrado introducirnos a un mundo interconectado tecnológicamente por medio de las redes sociales. Al mismo tiempo, se ha generado una desconexión interpersonal en la sociedad, tierra fértil para personas o grupos sin escrúpulos, con intereses deshonestos o ambiciosos que de manera demagógica buscan degenerar la democracia mediante la infiltración de información falsa o *fake news*, una práctica que se hace de manera desmedida y que tan solo tiene el afán de poder.

Los planteamientos que se hacen arriba reafirman las palabras de Bertrand Russell, quien dice, “El afán de poder es la más violenta de las pasiones humanas”, y tiene razón, ya que al analizar

la forma oscura en que se maneja la información, se puede constatar que se generan consecuencias negativas debido al exceso de confianza por parte de algunos usuarios por la falta de tiempo para asimilar o reflexionar y verificar la información sobre ciertos temas.

Es una realidad que en la actualidad casi nadie invierte tiempo en comprobar información o hechos que agitan a la sociedad de forma violenta en poco tiempo. Es evidente que estas formas de proceder solo buscan notoriedad o éxito de manera oportuna e individual de un político o artista, se tocan necesidades o sentimientos de los grupos vulnerables de una manera perversa.

Con esta forma del uso de información solo se logra despertar el enojo social en temas que nos afectan de manera cotidiana como educación de mala calidad, servicios de salud deficientes, escasez de medicamentos, carestía en los alimentos, sistemas de justicia injustos, altos niveles de desempleo, bajos salarios, transporte público inseguro e insuficiente, una sociedad inmersa en una permanente corrupción e impunidad.

Se ha permitido la infiltración de información falsa en la sociedad. El aumento de esta anormalidad ha generado una política de emociones en donde desde el anonimato hay quien obtiene gran poder al difundir hechos alternos, creando un mundo de posverdad en donde las situaciones no tienen solución y solo se logra acrecentar los problemas que beneficia de unos cuantos, la furia social puede desbordarse y generar grandes contratiempos hasta ser un obstáculo para el desarrollo.

En este proceso, la tecnología es un instrumento que ha incrementado la producción, difusión y acceso a la información que aparece sin autoridad, sin calidad, de fácil y rápida circulación, sin control en la red, son factores que permiten hacer una manipulación. Ante este panorama, es virtualmente imposible analizar o verificar la autenticidad y origen la información.

Los tiempos vertiginosos en que vivimos hace que se acceda información de manera automática, la toma de decisiones se hace sobre la marcha, es innegable que existe una enorme necesidad de información en la sociedad. De igual manera, los sectores académicos demandan información actualizada, veraz y oportuna para

la investigación, al igual que la innovación en ciencia y tecnología es determinante en la generación de nuevo conocimiento que permitan el progreso de la sociedad, siendo motor del desarrollo institucional y nacional.

Este panorama exige a la bibliotecología ser uno de los protagonistas principales en esta transformación, interactuar en el mundo de la información en particular de manera cercana con los autores, con el mundo editorial, con las universidades e instituciones generadoras de información, la disciplina tiene la responsabilidad de incidir y mejorar el marco normativo sobre los derechos de acceso y transparencia de la información para todos los usuarios.

Para lograr el objetivo, debemos acercarnos y conocer mejor a los usuarios por medio de una mayor relación interpersonal; paralelamente, tener una perspectiva profesional para el análisis de información, desarrollar un ojo clínico para detectar autores por temas e identificar fuentes veraces y de manera oportuna, y trabajar en la diseminación de la información. Estas actividades reafirmaran la autoridad y prestigio personal e institucional de quienes producen información.

La tecnología contiene y presenta un sinfín de artimañas para seducir a cualquiera. Esto puede hacerse por medio de imágenes, música, servicios (bancos, bibliotecas, bases de datos, juegos, servicios, etcétera), es un aliado poderoso para difundir comentarios sobre temas relevantes en las redes sociales. Hasta el ocio se involucra y llega a la vida cotidiana, la información y la tecnología involucran diversas actividades de índole privado, social e incluso profesional. La red facilita la manipulación de una persona o grupos en beneficio de poderes fácticos.

Aunque la sociedad vive un cambio dinámico, con información que emana de los miembros de una sociedad de excesos y sin control en las expresiones en la red, hay que dar la bienvenida a este tipo de manifestaciones que pueden ser útiles para la investigación en diversas disciplinas como la sociología, la economía, la política, la historia y la bibliotecología, entre muchas otras.

Cualquier expresión humana es una oportunidad que permite analizar y conocer más a fondo la conducta humana y su com-

portamiento individual. Tanto en grupos específicos o en grandes masas, se analiza la influencia de cualquier tipo de información, idea o incluso de noticias falsas o *fake news*, son fenómenos que serán materia de estudio y con diversos enfoques de interés, puede ser antropológico, comercial, económico, educativo, político o de cualquier otra índole social.

A partir de ahora, no podemos darnos el lujo ni estamos exentos de verificar toda la información requerida por y para sectores académicos en particular, con la finalidad de poder conocer su origen, las fuentes que la producen y sustentan, con el único fin de confirmar la autenticidad de los datos sobre cualquier noticia o información que circula en la red, considerando que algunas temáticas pueden ser “útiles” a la academia en ciertas disciplinas; aun la información ociosa podría proporcionar datos o tendencias que son materia de estudio e investigación en algunos casos.

Ante esta situación, ha surgido la necesidad social de contar con filtros que ayuden a verificar la información, así han aparecido sitios como *Animal Político*, *CNN*, *Milenio* y *Verificado2018*. Existen algunos proyectos más de periodismo colaborativo que suman a organizaciones civiles y a universidades. Otro ejemplo es “Wiki-Tribune, que es una atractiva y nueva herramienta para delatar y acotar mentiras políticas. Ojalá fragüe” (Reyes 2017, 11).

Censurar ideas sería coartar la libertad de expresión necesaria en una sociedad democrática en los tiempos actuales, hay que contar y desarrollar la inteligencia, el criterio y el juicio necesarios para seleccionar, adquirir y usar toda la información, así como el conocimiento existente, el que se produce y se pone a circular en la red.

Se debe actuar de manera imparcial, objetiva y productiva, sin descuidar el posible riesgo que diversos actores señalan. Debemos permanecer alerta a la idea que sugiere que “[...] La ignorancia siempre puede corregirse, pero ¿qué vamos a hacer cuando la ignorancia sea considerada como conocimiento” (Reyes 2017). Hay que estar atentos permanentemente de manera profesional frente al enorme peligro que significa esta situación para evitar la posibilidad de que nos absorba, rebase y consuma como institución o sociedad.

Si este asunto llegara a salir de control, sería más grave de lo que nos podemos imaginar y todo por no dedicar ni disponer de tiempo para verificar la información. El fenómeno puede afectar a diversos sectores vulnerables, se correrá el riesgo de tener información falsa o poco confiable para la toma de decisiones o incluso de que se involucre con procesos de investigación en diversas áreas del conocimiento; las repercusiones para la academia podrían ser catastróficas y para todos los involucrados.

Estaríamos cometiendo un error por omisión al no hacer un ejercicio de análisis y selección, ignorando el posible potencial de la información o ideas malintencionadas, dejarnos guiar por su apariencia inocente de las noticias falsas o rumores insignificantes, sería un error ignorarlos pensando que por su apariencia no tienen posibilidad de convertirse en conocimiento.

Para evitar sorpresas, toda la información debe ser verificada; es decir, que hay sobre el prestigio del autor o los autores, identificar y conocer las fuentes sobre el reconocimiento nacional e internacional de las mismas. Para asegurar la calidad de la información este proceso demanda del apoyo de personal profesional y especializado que se avoque a la Gestión de la Información y el Conocimiento, así los investigadores podrán centrarse en sus objetivos de investigación con información oportuna y veraz.

La desinformación sobre algunos temas sirve a intereses oscuros y distrae a la sociedad; además la sumerge en la ignorancia en diversas áreas del conocimiento. Esta situación ancla al subdesarrollo y afecta la democracia, y se acentúa cuando estas circunstancias perjudican a la academia, al prestigio institucional e incluso la autoridad de sus investigadores en temas relevantes.

La distorsión de los hechos genera cambios permeados de maldad, es una situación que más que preocuparnos debe ocuparnos, buscando y proponiendo alternativas de cooperación y participación académica en el horizonte profesional e institucional a nivel local, regional y latinoamericano, con liderazgo en diversas áreas del conocimiento. Será posible a través de la creación de accesos al conocimiento existente y a la información, ambos necesarios para la generación de nuevo conocimiento, que la innovación apo-

ye en primer lugar a las universidades en donde se genera y desarrolla la ciencia y tecnología, contar y desarrollar una plataforma de información confiable para la toma de decisiones en pro de las diversas actividades de los sectores involucrados como la industria agropecuaria, la industria metalúrgica, y en ámbitos públicos como salud, educación y finanzas.

Si no se actúa con prontitud ante la información falsa, la sociedad será devorada por su poder de manipulación. La desinformación favorece cualquier ideología que frena a la democracia, crea incertidumbre y distorsiona los horizontes productivos de crecimiento y desarrollo en la región. El avance de información falsa puede afectar indirectamente a las universidades, se corre el riesgo que instituciones con escasos recursos económicos o tecnológicos se vean seducidas por usar información apócrifa, situación que solo agudizará el problema.

La idea no resulta descabellada si consideramos el siguiente ejemplo: existen diez tipos de trabajos poco originales. El ser humano busca simplificar su trabajo, ocasionalmente explora formas para hacer más ágil y productiva su vida académica, olvida citar fuentes, una situación que nada la justifica, la perspectiva de estos trabajos poco originales alcanza un alarmante 50.8 por ciento de reproducción que podría calificar como plagio.

Imagen 1



Fuente: <http://www.turnitin.com/es>.

El trabajo de investigación requiere de un proceso de búsqueda de información original y veraz. Por lo tanto, se requiere y demanda del apoyo de un bibliotecólogo profesional enfocado a una GIC con la finalidad de evaluar las fuentes y los recursos que requiere cada investigación.

La información en la actualidad tiene un innegable valor económico, se aprecia en la gran cantidad de proveedores que promueven sus bases de datos, bases de imágenes, así como de libros y revistas electrónicas con acceso al texto completo. Esta producción de información implica supervisar ciertos estándares de producción y distribución, así como la creación y diseño de accesos.

El objetivo del procedimiento y cuidado de su calidad puede ser determinante para incidir en el proceso que menciona José Antonio Marina, quien nos dice que vivimos en una “burbuja de creatividad”. Si todos somos creativos al menos potencialmente, un requisito indispensable será acceder a información oportuna, de calidad y veraz. Sin duda alguna, si se trata de una investigación científica que demanda de información para la innovación o generación de conocimiento nuevo, en ambos casos los requerimientos de los recursos deberán cumplir con los principios de ser originales, organizados, accesibles, disponibles, y verificables.

La suma de estas características tiene la finalidad de detonar y potencializar la creatividad innovadora, además de alcanzar los objetivos en las investigaciones e incluso culminar trabajos de investigación, presentar propuestas y soluciones a diversos problemas de la sociedad en la consolidación de una GIC deberá incurrir a favor de la creatividad e innovación en diversas disciplinas.

La creación y consolidación de una red de cooperación de GIC a nivel institucional tendría sus bondades en la región, entre las que se puede mencionar, el no tener límites geográficos ni de horario; su actualización sería instantánea, se facilitaría la accesibilidad y disponibilidad, etcétera. Además de ser un apoyo invaluable e indispensable para la producción creativa e intelectual, mayor participación entre los usuarios y sectores involucrados en temáticas afines, se aumentaría constantemente los contenidos y la co-

municación e ideas sería en tiempo real; por último, el riesgo de ataques o distorsiones bajaría considerablemente.

En este proceso, todas las personas, universidades, instituciones, industria y naciones virtualmente están frente a un gran “juego de Lego” en donde quien posea el mayor número de piezas en colores, tamaño y variedad, tendrá gran posibilidad de éxito e incluso quien quiera estará en posibilidad de compartir accesos a sus recursos electrónicos, bases de datos, así como información y conocimiento que podría incrementar la creatividad intelectual en la región, todo bajo ciertas normas de equidad y uso.

En este proceso, será conveniente integrar en los equipos de trabajo a un profesional de la bibliotecología, encargado de hacer una GIC, convirtiendo a las bibliotecas en los nichos del saber y como piedras angulares en materia de información para la innovación tecnológica a través del manejo de información y conocimiento, contribuyendo a la consolidación de investigaciones en la región.

Lo efímero y la constante mutación de la información nos enfrenta a un problema grave. Sorprendentemente podemos ver de manera paralela lo sincrónico sobre un tema y acceder al mismo tiempo a las posibles versiones asincrónicas existentes. Los usuarios enfrentan el reto de elegir sitios útiles, generalmente cuando lo hacen es con cierta incertidumbre.

Lo anterior demanda accesos confiables. Atender esta problemática podría promover una mayor participación, esta situación fragmenta a la sociedad por una implícita exclusión social, mientras unos disfrutan de beneficios tecnológicos y pueden acceder a más información y servicios, otros padecen limitaciones y son presa fácil de la influencia de contenidos falsos que norman conductas, modas e ideas, situación que los hace vulnerables en la toma de decisiones, se convierte a las personas en seguidores de personajes públicos o famosos, ya que con la información fraudulenta se crean pseudo-eventos.

Frente a esta situación, “en la Online News Association Conference (Craig Silverman y Mandy Jenkins)” (Martínez 2011) se presentaron recomendaciones bajo el título “*B.C. Detection for journalist*” con el objetivo de facilitar a los profesionistas la tarea

de verificar información antes de integrarla a una agenda mediática y pública con base en la responsabilidad y veracidad del autor, de la fuente y en un ejercicio profesional y de principios éticos.

En la actualidad, lo que circula en la red casi siempre refleja un factor económico, sociopolítico, cultural o ideológico. Así la sociedad del conocimiento se enmarca también en la industria del entretenimiento, incidiendo en la hiperinflación de información en la red, de un momento a otro se pasa del ocio al negocio, es algo en constante desarrollo como lo podemos ver a continuación.

El entretenimiento tiñe las campañas políticas, [...] también empieza a agrietar las paredes anchas de la educación. Como algunos creemos, la formación en el siglo XXI, sobre todo la formación en la vida, solo tendrá sentido si resulta entretenida para los estudiantes, atractiva y estimulante [...] (Laluzza 2017, 69).

La sociedad día a día está dejando atrás su postura cautiva, los miembros son activos; por ejemplo, en la academia se mide la aceptación de algunas profesiones y de sus profesores por el nivel que logra alcanzar por compartir (*share*) información o conocimiento académico de sus investigaciones, y en los nuevos cuadros de profesionistas.

Esta experiencia requiere de la participación de equipos multidisciplinarios con ciertas cualidades frente a los usuarios, como desarrollar empatía para vincularse con las personas de manera emocional, capacidad para entender las necesidades del usuario, talento para interactuar con las ideas, dominio de las tecnologías que le permitan buscar, encontrar y acceder a la información requerida, sin descuidar su responsabilidad y ética profesional en su forma de actuar.

Al estar inmersos en una evolución y revolución sin precedentes de la información y el conocimiento, se demandan acciones profesionales. A partir de los años setenta, se establecen políticas con el fin de crear consejos de ciencia y tecnología. Por aquellos años, la realidad social era que “[...] todavía nueve de cada diez trabajadores en las empresas en países en desarrollo eran manua-

les (hacían o movían cosas) [...] en el 2030 será 1 de cada 10 previsiblemente” (Cardona 2006, 13).

Con estos antecedentes podemos asegurar que tanto la información y el conocimiento son y serán recursos valiosos en la innovación científica y tecnológica; virtualmente el acceso a ellos determinará el nivel de desarrollo de una nación. Estamos en un mundo en que la tecnología de vanguardia está en manos de personas por medio de diversos dispositivos que representan un potencial por sus aplicaciones y posibilidades de uso.

Se han modificado las formas de trabajo en las bibliotecas, los usuarios exigen mayor información especializada y confiable, demandan accesos a las fuentes académicas; así, el usuario espera:

- Calidad y autenticidad en la información.
- Tecnología de vanguardia para acceder, consultar, manejar y almacenar la información.
- Servicio personalizado y profesional con capacidad de rápida respuesta.

La sociedad avanza hacia una mayor democracia en materia de información, busca enfrentar con certeza un mundo cada vez más competitivo. La GIC puede incidir en estos objetivos cumpliendo con la responsabilidad de hacer eficientes los accesos, siempre ligando las necesidades de los investigadores para avanzar en el sentido de una permanente innovación.

Un bibliotecario profesional debe preguntarse continuamente ¿qué información debo gestionar?, ¿qué información tengo que transmitir? y ¿qué información les interesa o requieren mis usuarios?

Se enfrenta un problema permanente por el acceso y la distribución de la información; paralelamente se tiene que reeducar a los usuarios con la finalidad de fortalecer la cultura del uso de la información y el conocimiento en sectores académicos locales, regionales e internacionales, el reto será que el proceso no se distorsione ni se rompa, de lo contrario “Si la información no fluye bien, estaremos construyendo una torre de babel” (Cardona 2006, 165).

La GIC apoya la búsqueda, el uso y la difusión de la información con la finalidad de detonar la generación de nuevo conocimiento útil en diversas disciplinas y asimismo contribuir a la formación de una masa analítica, crítica y de juicio en beneficio de la sociedad; por lo tanto, podemos afirmar que “La información es un bien cada vez menos restringido, más compartido..., es un elemento diferencial, es un activo, productivo y rentable” (Cardona 2006, 166).

Si bien la tecnología facilita el manejo de información y de servicios, también permite ahorro de recursos y tiempo, pero aun así surgen algunas paradojas como información centralizada contra información dispersa y temas especializados contra temas generales. Esto reafirma que se requiere de una adecuada y eficiente GIC con la finalidad de apoyar a los usuarios.

La información falsa facilita la aparición de versiones sin fundamento sobre un tema que generan incertidumbre. Por ello, en la actividad académica son importantes los accesos, el intercambio y la distribución de conocimiento e información entre pares o especialistas, entender el cómo y el porqué de sus investigaciones; los investigadores deben preguntarse de vez en cuando qué información deben difundir o transmitir en beneficio de la sociedad. Esto será una medida efectiva para combatir la información falsa.

La información sin control constituye un obstáculo en la generación de conocimiento, pues nos deja inmersos en un mundo sin orden, y es precisamente el trabajo bibliotecológico el que facilita conocer los accesos a las fuentes; la empatía con los usuarios facilita el brindarles apoyo en sus necesidades de información. Por la realidad que viven las universidades e instituciones de educación superior, así como el sector público, la tarea es complicada; sin embargo, una GIC realizada de manera profesional y ética dará mayor confianza a las investigaciones.

Como una medida de predescarte, los especialistas recomiendan no tomar en cuenta las fuentes sin autoría o fuente, tampoco si no es citada por otro medio, ni si hay duda en la temporalidad de las imágenes. Ante estas irregularidades, lo más conveniente es descartar la información.

Si la información cubre los requisitos de autoría, fuentes fidedignas y uso, se puede validar la información por otros medios, así es como se puede garantizar con certeza la autenticidad de la información, el proceso de selección, la confirmación y el uso de las fuentes requiere de un científico de la información con las siguientes características: especializado, con cultura general, cultura científica y tecnológica, dominio de idiomas, capacidad de comunicación y ser un buen facilitador e interés por los temas institucionales.

Ante el avance del fenómeno, las universidades buscan alternativas para enfrentarlo creando nuevos programas de estudio con el fin de resaltar el valor estratégico que tiene la información y el conocimiento. La situación es de tal magnitud que el doctor Alberto Vital, coordinador de Humanidades de la UNAM, anunció a principio del año 2018 que esta casa de estudios está planeando una nueva licenciatura en Gestión del Conocimiento y que se implementará en la Facultad de Economía (González 2018).

El problema es más serio de lo que parece si se considera que estamos en una sociedad en donde los índices de lectura son bajos y además se está haciendo normal vivir con información falsa. El asunto se agudiza al no verificar la autoría ni el origen de las fuentes. Esto obliga a las instituciones de educación superior a buscar alternativas para las comunidades académicas ante esta problemática social. la UNAM atendió esta demanda en 2018 graduando a la primera generación de la maestría en periodismo científico cuyo objetivo es llevar a cabo un trabajo dirigido a valorar información sustentada en fuentes fidedignas.

La GIC debe motivar al usuario a no quedarse con la aceptación de un tema o una teoría, sino ir más allá de una relación social o académica por afinidad sociodigital con la finalidad de fortalecer la dinámica de buscar y comprobar la información; se requiere hacer una gestión de colaboración más cercana con los editores, quienes a su vez tienen un compromiso con las instituciones académicas como con la sociedad. En este sentido, los editores deben estar pendiente del prestigio de los autores y sus fuentes con la finalidad de mantener la credibilidad y originalidad sobre sus publicaciones.

Las universidades son virtualmente el cerebro de la sociedad, además tienen el compromiso académico, moral y ético de renovarse mejorar los planes y programas de estudio en cada área de estudio, con egresados competitivos y mejor preparados, son instituciones que gestionan proyectos que demandan recursos en base a la información y el conocimiento de manera constante a los editores y a otras fuentes de información con el fin de generar nuevo conocimiento que en ocasiones sirve como moneda de cambio o de cooperación multidisciplinaria en las universidades, abonando a sus principios de docencia, investigación y difusión de la cultura; en la actualidad además hay que sumar la difusión de la cultura científica y tecnológica.

El avance tecnológico demanda atender la producción de información y estar atentos a los contenidos e influencia que se genera. Esto demanda una GIC profesional a través de las bibliotecas y su personal profesional con una actuación destacada que beneficie a la educación superior, investigación e innovación en ciencia y tecnología. Para cumplir se requiere de información confiable, veraz y oportuna que permita y apoye la innovación y la generación de más y nuevo conocimiento dentro de un círculo virtuoso a favor de una sociedad democrática.

Se requiere de bibliotecólogos profesionales y especializados que apoyen la investigación; es decir, el trabajo de un GIC en el ámbito científico. Lamentablemente, la crisis que permea a las bibliotecas por recortes de recursos económicos, falta de personal profesional y la falta de infraestructura hace que se enfrente una situación de incertidumbre y ante la cual surgen preguntas sin fundamento, como “¿para qué invertir en una biblioteca si existe Internet, ¿realmente son útiles?, ¿para qué sirven?” (Lalueza 2017, 275).

Éstas son preguntas y percepciones que aparecen en la mente de más de un ciudadano, de un político. Lo grave es que también en más de un académico o investigador; sin embargo, la bibliotecología aún cuenta con un valor social en las actividades que se efectúan en zonas marginadas de algunas naciones, en donde se pretende integrar a las clases sociales rezagadas, por ejemplo, se realizan actividades como lectura de cuentos, conferencias, pre-

sentaciones de libros, clubs de lectura para diferentes tipos de usuarios; es decir, se lleva la biblioteca a las calles, las playas, los pueblos, etcétera. Así tenemos que:

La biblioteca del barrio del Bon Pastor de Barcelona es un buen ejemplo de ello. “Tejiendo una red de oportunidades” es el nombre del proyecto que la hizo ganadora del premio Biblioteca Pública y Compromiso Social que le concedió, en abril de 2015, la Fundación Biblioteca Social por su labor con los sectores más vulnerables de la sociedad (Lalueza 2017, 275).

El proyecto Bon Pastor trabaja por la inclusión social de los niños y jóvenes que corren el riesgo de la exclusión digital, se les acerca a la lectura y a las tecnologías de la información, y son los bibliotecarios los que realizan esta labor. Se requiere de un perfil profesional que además conjuga las siguientes cualidades: habilidades de comunicación, dominio de las nuevas tecnologías, una GIC ad hoc con sus usuarios, de tal forma que reconocen esta labor como parte fundamental para cambiar sus vidas e integrarlos a una sociedad más democrática.

[...] un artículo del ABC decía lo siguiente: “Las bibliotecas públicas no son solo lugares de estudio, depósitos de libros y audiovisuales, de conservación del conocimiento y las ideas, templos del saber..., según se escucha. En nuestra época, las bibliotecas son esenciales para el desarrollo de la cultura democrática y constituyen lugares de encuentro, debate y convivencia, centros de propuestas para la comunidad local, lugares donde se respira libertad y donde se forman ciudadanos libres y críticos (ABC apud Lalueza 2017, 277)

Esta idea resalta el compromiso de nuestra disciplina de evolucionar de acuerdo a la innovación tecnológica y las tendencias sociales, salir de ciertas zonas de confort para combatir la información falaz que se genera por intereses mezquinos. En el pasado, el bibliotecario pasaba parte de su vida con actividades profesionales de catalogación y clasificación, aplicando normas internacionales para la organización de las colecciones.

En lo que va del siglo XXI, el perfil profesional del bibliotecario ha girado 180 grados. Ahora los retos son vincularse con el pensamiento de diseño e innovación *Desing Thinking & Innovation*, tener una inteligencia competitiva, involucrarse con la documentación científica, conocer y mantenerse actualizado en tecnologías de la información, estar al pendiente de las innovaciones, contar con habilidades para desarrollar sistemas de información y accesos confiables, sin perder de vista que el trabajo demanda mayor cooperación entre las diversas disciplinas a lo largo de la plataforma continental. En pocas palabras, ser eficiente en la GIC con el fin de identificar, verificar y controlar información útil y valiosa.

Además, requiere conocer de un “[...]marketing de las redes sociales, saber sobre informática en la nube, interpretar y hacer análisis estadístico, minería de datos, conocer sobre interfaz de usuario, almacenamiento de datos, programación web, gestión de bases de datos” (Lalueza 2017, 282), es decir, un ser dinámico y confiable en materia de información y uso de la tecnología con la finalidad de tener usuarios satisfechos y productivos un sus campos de investigación e incluso fortalecer su relación y presencia en la sociedad.

El trabajo con los contenidos digitales en Internet hace necesaria una gestión con un enfoque de selección, análisis, validación de la información y en algunos casos de descarte para garantizar la veracidad de información estratégica y útil. La gestión también se enfoca a la gestión y obtención de recursos institucionales; la colaboración entre especialistas facilita crear redes académicas para alcanzar metas y optimizar recursos económicos.

A la GIC se suma el ser gestor cultural, gestor de ciencia y tecnología, gestor de contenidos en temas específicos, ser un administrador de bases de datos, diseñar accesos y formas para visualizar la información en diversos dispositivos; asimismo, debe estar al día e inmerso en la tecnología para mantener atractivas, rentables y vivas a las bibliotecas para las instituciones.

El mercado laboral ha generado cambios en muchas actividades que se relacionan con la web; el crecimiento profesional depende del desarrollo de competencias y habilidades para manejar las demandas de información. Las nuevas generaciones han desarrolla-

do una capacidad de adaptación sorprendente, cualquier profesión deben evolucionar rápida y permanentemente frente a las circunstancias y retos actuales.

En la actualidad, la sociedad está permeada con información que aturde; esto es, se lanzan al ciberespacio al Big Data con la idea de democratizar a la sociedad por medio de un caudal de datos estructurados o no estructurados que inundan al mundo a través de los medios. Se puede sumar un alto porcentaje de información falsa que nos enfrenta a un problema de “infocalipsis” (Ovadya 2018).

Ante este escenario, la GIC tiene el compromiso con la academia de trabajar para recuperar la confianza de los usuarios, tener una armonía entre biblioteca e investigación sustentada con información confiable, verídica y útil. La finalidad es lograr también una adhesión personal y profesional con la sociedad. El propósito es hacer conscientes a los usuarios de la problemática con la información tanto a nivel nacional como internacional, tratando de evitar ser presa o caer en cualquier alteración, distorsión o manipulación de la información falsa.

La situación demanda y requiere de una política de estado a mediano y largo plazo con una perspectiva a futuro e integrar a las universidades, así como a organismos e instituciones involucradas en el desarrollo nacional, y establecer con un control sobre los procesos de la información por medio de una efectiva GIC con el fin de apoyar procesos de investigación de manera positiva.

Tomando en consideración la frase “saber es poder”, se puede asegurar que en actualidad se aplica la idea, ya que “La concentración del capital está cada vez más ligada a la concentración del conocimiento” (Fuente 2018, 164). Esto da sustento para afirmar que las bibliotecas son centros de poder, con base en el conocimiento y la información que se encuentra en sus colecciones.

Sin lugar a dudas, lo anterior se liga a un componente; “[...] ético de quienes tienen el poder para dirigir los muchos destinos que puede tener una sociedad” (Fuente 2018, 166), incluidas todas las instituciones de educación superior, incluido su personal que deben sumar una ética profesional en cada disciplina y más cuando

la demanda involucra el manejo y la generación de información y conocimiento como elemento de innovación de ciencia y tecnología para el desarrollo económico y social.

No se puede evidenciar que enfrentamos y competimos contra grandes intereses, ya que desde 2016 bajo un “[...] argumento que el ecosistema de información desarrollado en Internet era poco saludable, según su punto de vista, plataformas como Facebook, Twitter y Google priorizaron los clic, la publicidad y el dinero antes que la calidad de la información [...]” (Ovadya 2018). Al parecer, la tecnología se utiliza de una manera falaz para beneficio económico de consorcios e intereses políticos, así se ve como la manipulación rebasa al conocimiento e información potencialmente útil a diversas disciplinas.

El uso y abuso de la tecnología se puede demostrar a continuación; por ejemplo, Twitter hace sentir a la gente sabia, Instagram los hace pensar que son buenos fotógrafos, con Facebook se perciben populares. Estos servicios solo nos alejan de la realidad, hasta de la objetividad de la información, solo distorsionan la realidad y manipulan nuestros sentimientos.

Si bien en conjunto son un atentado contra la credibilidad, lo grave es llegar a un agotamiento social, hasta padecer un desinterés por parte de la población, que no hará caso a ningún tipo de noticias, dejando de lado el potencial que representan la información y el conocimiento veraz. Asimismo, la democracia se enfrentará a una inestabilidad social, se padecerá mayor manipulación permeada por intereses ominosos.

Toda la información debe poder ser comprobada, para hacerlo, el medio ideal son las bibliotecas, razón que obliga una GIC en la sociedad, trabajo que se lleva a cabo en un marco de regulación y normatividad institucional teniendo presente el compromiso y la responsabilidad de aplicar con honestidad y bien los recursos públicos que se ejercen.

La información falaz es estridente, las noticias falsas se retuitean en un 70 por ciento más que la información veraz. Esta realidad nos alerta para evitar caer en el dicho que versa “En la tierra de los ciegos, la línea aérea vuela los aviones con pilotos tuertos”

(Hurd 2005, 10). La información es un activo a la investigación y a la sociedad, sirve al desarrollo y el fortalecimiento de cualquier institución.

La transformación de la sociedad y los sectores estratégicos se sustenta con proyectos en ciencia y tecnología, con información para que la toma de decisiones se haga de manera informada, con plena libertad y certeza; de lo contrario entraremos a un mundo como lo “[...] dice Klaus Schwab, presidente del Foro Económico Mundial de DAVOS; nos hemos movido en un mundo donde el grande se come al pequeño, a un mundo donde el rápido se come al lento” (Hurd 2005, 12).

CONCLUSIONES

Las *fake news* son parte de una manifestación o expresión de libertad. El usuario, al no localizar información confiable, se vuelve apático y corre el riesgo de ser vulnerable a información falsa y sin verificar. Un antídoto es fortalecer las estructuras de cooperación y liderazgo en áreas estratégicas, contar con personal profesional en las bibliotecas, realizar acciones coordinadas con especialistas de otras disciplinas, facilitar el acceso a la información y el conocimiento confiable y veraz.

Es indispensable la cercanía con los usuarios, así como transformar el papel del bibliotecario al de un especialista en la organización del conocimiento; en pocas palabras, ser un científico de la información para facilitar la información a quien la requiera, apoyar a los investigadores o usuarios para evitar que pierdan tiempo buscando o verificando información. Esto generará una reacción en cadena viendo al bibliotecario profesional como un aliado estratégico para resolver sus necesidades de información.

Es innegable la brecha digital y la proliferación de información falsa en la sociedad hoy en día. Ante esta realidad no se debe ni puede claudicar, sino ver el horizonte de oportunidades para el trabajo bibliotecológico e interdisciplinario. El juego que se enfrenta no se gana solo con tecnología o equipos poderosos

y rápidos, será teniendo una actitud ética y profesional, sumando mentes creativas, innovadoras y generosas para asegurar el avance hacia una sociedad informada para la investigación y la toma de decisiones.

BIBLIOGRAFÍA

- Bauman, Zygmunt. *Vida líquida*. México: Paidós, 2015.
- Cardona Labarga, José María, Sergio Cardona Patau y Ana Cardona Patau. *Liderazgo y gestión por 8 hábitos: del miedo a la confianza*. Madrid: Díaz de Santos, 2006.
- Fuente, Juan Ramón de la. *La sociedad dolida: el malestar ciudadano*. México: Grijalbo, 2018. 183 páginas.
- González Mello Renato (director). Informe de labores 2017 del Instituto de investigaciones Estéticas, UNAM. Presentado el 15 de febrero de 2018.
- Hurd, Mark y Lars Nyberg. *El factor valor: cómo las empresas líderes usan la información para el crecimiento y la ventaja competitiva*. México: Panorama editorial, 2005.
- Lalueza, Ferran (coordinador). *Profesionales de la información y la comunicación: lo que hacemos y lo que haremos*. Barcelona: UOC, 2017.
- Martínez Martínez, Silvia. Entre la perdurabilitat i la fugacitat a l'abast de la mà. Disponible el 18 de junio de 2018 en <http://comein.uoc.edu/divulgacio/comein/ca/numero07/articulos/Article-Silvia-Martinez.html>.
- Mondolfo, Rodolfo. Heráclito: textos y problemas de su interpretación. México: Siglo XXI, 1966.
- Ovadya, Aviv. Falsificar la realidad: advierte de un inminente "infocalipsis". Disponible el 5 de marzo de 2018 en <https://actualidad.rt.com/actualidad/264386-experto-crisis-noticias-apocalipsis-informacion>.

Información, participación ciudadana...

Qunicy, Fernand (editor). *Knowledge organisation, information processing and retrieval*. Valley Cottage, Nueva York: ScitusAcademics, 2017.

Reyes Heróles, Federico. “Elecciones gallinero”, *Este País*, agosto de 2017: 10-13.

Turnitin. Servicio de prevención de plagio en internet creado por iParadigms. Disponible el 14 de marzo de 2018 en <http://www.turnitin.com/es>.

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