

# 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 <i>influencer</i> .....	317
ROSA MARÍA MARTÍNEZ RIDER	
JORGE ALEJANDRO PEÑA LANDEROS	

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

# Obtención de información y participación política: una perspectiva de la ciudadanía digital

ALEJANDRO RAMOS CHÁVEZ  
*Universidad Nacional Autónoma de México*

## INTRODUCCIÓN

**L**a información resulta esencial para una correcta participación política en dos vías distintas de análisis; por un lado, nos puede servir para una mayor y mejor vinculación con los asuntos de interés público; por otro, con información la ciudadanía puede guiar de mejor forma su razonamiento para, entre otras cosas, la elección de representantes públicos. Lo anterior, que de cierta forma pudiera parecer evidente, se complejiza si se toman en consideración los canales por los que con mayor frecuencia los ciudadanos están obteniendo información para la formación de su participación social y política.

En este sentido, el uso de Internet y, de forma específica, las redes sociales digitales, se están consolidando como lugares comunes tanto para la obtención, como para el enriquecimiento e intercambio de información que va generando posturas políticas en

la ciudadanía y opinión pública. Esto, que de cierta forma es positivo desde la perspectiva de la facilidad de acceso a la información relevante por un gran número de ciudadanos, también tiene un aspecto que resulta conveniente analizar de forma más cautelosa. Este aspecto es el relacionado con la calidad y la veracidad de la información que la ciudadanía está obteniendo y utilizando para llevar a cabo su ejercicio ciudadano.

En este contexto, resulta cada vez más común escuchar términos como “posverdad”, “*fake news*” o “verdades alternativas”, que, con diferentes matices, se refieren tanto a los discursos políticos como al contenido noticioso no apegado a la verdad, sino a contenidos dudosos o definitivamente desapegados de ésta. El riesgo más importante es que gran parte de la ciudadanía se está formando una opinión pública a partir de esa información no apegada directamente a la verdad, por lo que su propia participación también resulta sesgada, manipulada y hasta cierto punto desvinculada de la información verificada.

Tomando en consideración este contexto, el presente documento estará dividido en tres apartados generales. En el primero, se intenta asentar una definición general de ciudadanía con el objeto de tener un mejor entendimiento de un aspecto específico de ella: la ciudadanía digital. Posteriormente, se analizan algunos estudios a nivel nacional e internacional que han abordado el tema de los usos de internet y de las redes sociales para la formación de opinión pública y participación política. Finalmente, se elaboran algunas reflexiones finales a manera de conclusión.

## ASPECTOS SOBRE LA CIUDADANÍA Y LA CIUDADANÍA DIGITAL

Entrando al primer apartado es oportuno rescatar algunas nociones generales de la idea de ciudadanía que nos permitan sentar las bases con las cuales construiremos el concepto de ciudadanía digital. En primer momento, podemos relacionar a la idea de ciudadanía tanto con los derechos, así como con las obligaciones de las personas por habitar en un Estado-Nación. Esta visión que pre-

dominó por muchos años la idea clásica de ciudadanía (Marshall 1997) avanzó hacia el entendimiento de la misma en función no solo de los aspectos atribuidos por los Estados a los individuos, sino por aspectos relacionados con la injerencia de los propios individuos para con el Estado. En este sentido, se concibió a la ciudadanía como un actor participativo y de peso para la toma de decisiones públicas no exclusivas con la elección de representantes públicos (O'Donnell 1993, 1994; Vieira 1998).

Estos antecedentes no resultan menores, sino que significaron un cambio de paradigma en el cual el gobierno era el único actor facultado, capacitado o responsabilizado del desarrollo de los asuntos públicos; por el contrario, con este cambio la ciudadanía se aprecia como un actor más vinculado con la toma de decisiones (Fleury 2005; Lechner 2000). Lo anterior está más relacionado con la idea de gobernanza en cuanto a la coordinación de actores para la toma de decisiones públicas (Aguilar-Villanueva 2006, 2007; Dasí 2005; Farinós 2005; Natera Peral 2004). En este sentido, podemos definir a la gobernanza como:

[...] una dirección descentralizada en redes horizontales de organizaciones mixtas público-privadas [...] La gobernanza en esta vertiente, consistió en considerarla como la construcción de un consenso horizontal crítico de las jerarquías. Lo anterior permitió concebir las instituciones como redes de decisiones horizontales que pusieron en cuestión las instituciones y organismos centralizados (Torres y Ramos 2008, 78).

Sin embargo, es oportuno mencionar que para que estos dos enfoques de la idea de ciudadanía (tanto el apegado a derechos y obligaciones como el participativo) funcionen correctamente, resulta esencial la información, pues con base en ella la ciudadanía tendrá los elementos fundamentales para que la participación resulte congruente con la dimensión y el peso de las decisiones. En este sentido, se puede vincular la idea de la calidad de la información con la calidad participativa de la ciudadanía y en general con la democracia.

Ahora bien, si se parte del supuesto de que a lo largo de la historia ha existido de cierta forma una manipulación de la información tanto en los discursos políticos como en los medios tradicionales de la información, estos fenómenos se han visto fuertemente acentuados con la utilización de internet y de las redes sociales digitales para la formación de opinión pública.

Por tanto, conviene en un primer momento hacer una pausa para intentar definir los conceptos que son utilizados constantemente en este trabajo: ciudadanía y ciudadanía digital. Esta tarea no sencilla pues son conceptos que se encuentran en constante cambio y evolución, como lo puede ser en un primer momento la evolución y masificación en el uso de las tecnologías de la información y comunicación. Es por esto por lo que algunos autores (Bernete 2013) han argumentado, por ejemplo, que:

[...] el concepto de ciudadanía digital dista de ser inequívoco. El mismo concepto de ciudadanía tampoco lo es del todo, en tanto que remite a una condición legal, en sentido estricto, pero también al hecho de vivir en una comunidad de personas [...] En cuanto al término digital se ha popularizado tanto y ha adquirido tantas acepciones que ya resulta difícil reconocerle un significado (Bernete 2013, 167-68).

En este contexto, se considera pertinente rescatar la definición de ciudadanía que la define como:

[...] la condición de reconocimiento de los individuos en su carácter público que, por su pertenencia a una comunidad determinada, les permite ejercer derechos políticos, sociales y económicos, así como la capacidad de intervenir en el desarrollo e incidir en el rumbo de la política de esa comunidad. Se debe también advertir de las desigualdades y las situaciones de vulnerabilidad y atraso de una parte importante de la sociedad y cómo ésta lleva a cabo los elementos atribuidos a la idea del ejercicio ciudadano (Ramos 2019, 147-48).

Por otro lado, la idea de ciudadanía digital podría partir de esta definición general de ciudadanía haciendo énfasis en la utilización

de las tecnologías de la información y comunicación, principalmente el Internet, para llevar a cabo esos procesos de ejercicio de sus derechos, obligaciones y participaciones utilizando las herramientas digitales. En este punto podemos diferenciar al ciudadano digital del que no lo es tomando en consideración si se utilizan estas tecnologías para llevar a cabo los procesos ciudadanos o no. Por tanto, una definición de ciudadanía digital sería la que la describe como el:

[...] conjunto de prácticas políticas y ciudadanas que de una forma u otra tratan de modificar y/o incidir en las instituciones, a través del uso de medios y tecnologías que tienen como característica la digitalización de sus mensajes y contenidos, como por ejemplo internet, pero también con otras tecnologías de información y comunicación (las llamadas TIC) (Natal, Benítez y Ortiz 2014, 9).

Bajo esta última definición, la noción de ciudadanía no sólo se quedaría supeditada a los espacios democráticos establecidos gubernamentalmente para su participación, sino que se aprecia una capacidad propia de ciudadanía de poder modificar el rumbo de las instancias públicas mediante la información y organización de acción colectiva que le ofrecen las posibilidades del uso de las tecnologías digitales.

Por tanto, una de las cuestiones interesantes de conocer sobre estos nuevos escenarios en los que se puede llevar a cabo la vida política de la ciudadanía sería la relacionada con ubicar “los indicadores, variables y tipos de procesos (que) inciden en la apertura de dinámicas de desenvolvimiento con participación de la población a través de las nuevas tecnologías” (Sierra 2013, 30). Es decir, de ubicar las potencialidades de la acción colectiva generada con la utilización de las tecnologías en principalmente cuatro vertientes:

- Las formas de apropiación social por las comunidades locales de estos nuevos equipamientos tecnológicos.

- Las estrategias y buenas prácticas de producción y generación de contenidos compartidos en el ciberespacio.
- Los usos y la aplicación productiva de las nuevas tecnologías de la información en procesos de desarrollo comunitario.
- Las tipologías y experiencias creativas de participación ciudadana en el entorno digital (Sierra 2013, 31).

Un punto más que se podría incluir a estas grandes vertientes, sería la calidad de la información que se está generando, reproduciendo y consumiendo desde estos espacios digitales para la creación de opinión pública y participación social. En este sentido, se ubica a la propia información, y su calidad, como un pilar esencial en el conocimiento de las potencialidades y oportunidades, pero también de las problemáticas y limitaciones que ofrecen los medios virtuales para la oportunidad de generar cambios sociales amplios.

En términos generales, con el uso ciudadano de las tecnologías de la información y comunicación se abre hoy un espacio de inclusión de un sector de la población que utiliza constantemente esos medios digitales para llevar a cabo diversos aspectos de su vida diaria. Lo anterior no se refiere a que cualquier persona que utilice esas tecnologías es en automático un ciudadano digital, pues para serlo se necesitaría que la misma persona llevara a cabo procesos ciudadanos a través de esos canales (informarse, intercambiar opiniones, organizarse, emitir puntos de vista, generar acción colectiva, etcétera). De lo que se trata es más de la posibilidad de inclusión que representa para todas aquellas personas que, aun no usando las tecnologías para estos propósitos, puedan llevarlos a cabo a corto o mediano plazo.

Por tanto, las principales ventajas de la utilización de estas tecnologías digitales para el fomento de las actividades ciudadanas radican principalmente en tres aspectos. El primero de ellos está relacionado con la amplia ventana de oportunidades para informarse, intercambiar y enriquecer información tanto para el conocimiento de las problemáticas locales, nacionales o mundiales, como para la generación de opinión pública. Las otras dos es-

tán muy bien ubicadas por Contreras (2013) y son relativas a los procesos deliberativos que se pueden dar mediante la creación y promoción de espacios públicos en línea que revitalicen el enriquecimiento de la opinión pública desde un contexto de convivencia virtual; así como el relacionado con los valores de la propia participación, que puede incitar directamente a la movilización y acción de los ciudadanos en el mundo real.

Lo anterior es relevante al entender que la participación y acción colectiva que se puede gestar desde estos espacios virtuales puede quedarse en el plano meramente digital *online*, pero también puede trascender el mundo digital y tener expresiones en escenarios no virtuales o reales *offline*. Con ello no se pretende decir que alguna de esas manifestaciones, la *online* y la *offline*, sea más o menos importante que la otra, sino de ubicar las posibilidades y potencialidades de la participación que se puede dar con la utilización de las tecnologías. Ejemplos muy claros de las potencialidades de uno y otro de estos espacios pueden verse tanto en la viralización de contenidos que hacen insostenible una determinada situación política y que siendo ejercidos únicamente desde el espacio virtual, impactan las transformaciones o los cambios en el comportamiento político; o las movilizaciones que teniendo en un primer momento el encuentro y la organización en Internet, puedan gestar movilizaciones sociales reales, como las acontecidas en México con el movimiento Yo Soy 132, del año 2012, o el caso del movimiento estudiantil chileno y su marcha más emblemática, conocida como “la marcha de los paraguas”, del año 2011.

Tomando en consideración estas perspectivas teóricas, resulta pertinente conocer con mayor detalle los usos que la ciudadanía está haciendo de las tecnologías digitales, el Internet y las redes sociales digitales. En este sentido, conviene analizar algunos estudios que brinden luces acerca de las potencialidades que de estas tecnologías se están desprendiendo para un mejor involucramiento ciudadano con el acontecer de los asuntos públicos. Estos elementos serán considerados en el siguiente apartado de este trabajo.

## OBTENCIÓN Y USO DE INFORMACIÓN EN INTERNET PARA LA PARTICIPACIÓN POLÍTICA

En este apartado del trabajo, se analizan algunos estudios de distintos países que han intentado medir el uso de las tecnologías por parte de la ciudadanía. Estos estudios, a la par de brindar un contexto más general de la situación del uso de las tecnologías digitales por parte de la ciudadanía, pueden mostrar las grandes asimetrías aún existentes entre las naciones en esta temática.

En algunas latitudes incluso se ha llegado a demostrar la saturación en la adaptación de los medios digitales por parte de la ciudadanía. Este es el caso de Estados Unidos de América, donde aunque en el pasado reciente se hablaba aún de un crecimiento exponencial en el número de usuarios de las tecnologías digitales, ahora se mantienen cifras que demuestran una estabilidad, e incluso retroceso, en el número de usuarios de computadoras, portátiles, tabletas y teléfonos celulares. Ejemplo de ello es que los adultos usuarios de internet, redes sociales, o dueños de un dispositivo para conectarse, ha sido casi idéntico entre el 2016 y el 2018; los individuos que poseen conexión de banda ancha han cambiado apenas del 65 por ciento en 2016 a un 67 por ciento en 2018, y finalmente, los dueños de algún dispositivo para conectarse se han mantenido muy parejos, e inclusive en el rubro de poseer una computadora de escritorio o portátil ha bajado de un 78 por ciento en 2016 a un 73 por ciento en 2018, mientras que la posesión de tabletas ha crecido de un 51 por ciento en 2016 a un 53 por ciento en 2018 (Hintlin 2018).

Ejemplos como el anterior pueden demostrar que en algunos países se ha llegado a una cobertura muy amplia en la adopción de los medios digitales por parte de la ciudadanía, por lo que inclusive se podría sostener la existencia de una saturación en cuanto la adopción de esas tecnologías, aunque también debemos considerar que el simple hecho de conectarse no implicaría directamente de conectarse con fines políticos o sociales. Lo que parece ser verdad es que en algunos casos ya no quedan márgenes para ampliar el número de usuarios. Ejemplo de ello es que nueve de cada diez

adultos menores de cincuenta años menciona que ya se conecta a Internet, tiene o frecuenta alguna red social y además es dueño de algún dispositivo para conectarse (Horrigan y Duggan 2015).

En este contexto, también resulta pertinente mencionar que, para el caso también de los Estados Unidos de América, las personas que no se conectan no lo hacen necesariamente por estar en situaciones de marginalidad o pobreza. Estudios demostraron que gran parte de esas personas que no utilizan el Internet no lo hacen por causas de funcionabilidad en sus vidas; en este sentido, un estudio liderado por Zickuhr (2013) demostró que:

- El 34% de los no usuarios de Internet piensan simplemente que no es relevante su uso para ellos, argumentan su no interés a utilizarlo por simplemente no necesitarlo.
- El 32% de los no usuarios mencionan que no lo usan por razones relacionadas con ideas de que internet no es muy fácil de utilizar. Este grupo de no usuarios mencionan lo difícil y en algunos casos lo frustrante que resulta el estar en línea, simplemente porque no pueden físicamente hacer uso de las tecnologías o por las problemáticas de seguridad asociadas a su uso, como lo son los problemas de *spam*, *software* espía y los piratas informáticos.
- El 19% de los no usuarios de internet mencionaron el costo elevado ya sea para adquirir algún dispositivo para conectarse, o bien, por el elevado costo de la conexión a internet.
- Finalmente, el 7% de los no usuarios de internet hicieron referencia a una falta física de disponibilidad o acceso a internet (Zickuhr 2013, s.p.).

Lo anterior contrasta con otros países en los cuales sí se puede apreciar una brecha de acceso y capacidades para la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación, y más aún si nos enfocamos en regiones como Latinoamérica, la cual ha sido descrita por algunos estudios como la región más desigual del mundo (Burchardt 2012; Fleury 2005; Organización de las Naciones Unidas 2012; Organización de los Estados Americanos 2014).

Otro caso interesante para tomar en cuenta es el de España, en donde estudios (Asociación para la Investigación de Medios de Comunicación 2017; Navarro y Juárez 2011) han intentado mostrar la importancia del uso de Internet como una herramienta fundamental tanto para la búsqueda como para la obtención de información por parte de los jóvenes en la actualidad para la búsqueda y obtención de información en ese país.

Otros estudios de España (Navarro y Juárez 2011) en los cuales se ha tomado en consideración a principalmente tres dimensiones de análisis (1. usos, 2. percepciones y 3. uso específico de redes sociales) han demostrado, siguiendo una entrevista a jóvenes que utilizan internet, que un 69.7 por ciento de los jóvenes entrevistados utilizan Internet para obtener información para sus estudios o su trabajo, y un 59.2 por ciento lo utilizan como fuente de información sobre algún tema de interés, incluido el político. Con relación a las percepciones sobre la importancia del uso de Internet, el 81.8 por ciento mencionaron que el Internet los ayuda fundamentalmente a estar enterados sobre los acontecimientos que ocurren; un 80.2 por ciento mencionó que Internet les permite obtener información necesaria para sortear muchas actividades de su vida diaria. Finalmente, relacionado con el tema específico del uso de las redes sociales digitales, ha quedado de manifiesto que la principal actividad que le dan a éstas los jóvenes españoles es comunicarse con amigos y conocidos, con un 79.5 por ciento de las menciones.

Lo anterior ejemplifica con claridad que el simple hecho de usar las redes digitales no necesariamente está vinculado con su uso para la información o participación política, sino que en muchos de los casos se queda en el mero encuentro de contactos sociales. En segundo lugar, con un 66.6 por ciento de las menciones, se encuentra una actividad de actualización sobre las actividades de sus contactos, sin que necesariamente medie por ello la necesidad de intercambiar mensajes con ellos. Finalmente, con un alejado 27.8 por ciento de las menciones, se encuentra una parte de jóvenes que sí están interesados y utilizan las redes sociales digitales con el objeto de obtener, consultar o enriquecer información

sobre un tema en específico. En este último rubro de análisis se encuentra el grupo de sujetos que interesa más para este trabajo, pues el uso de las redes no se circunscribe con exclusividad a las actividades de amistad y de contacto, sino que sobrepasa éstas y se acerca más a actividades de información para, en un determinado momento, actuar o estar más informado sobre un tema o cuestión específica.

Los resultados de este estudio pueden disentir de cierta forma con los resultados de la investigación llevada a cabo por la Asociación para la Investigación de Medios de Comunicación (aimc 2017), que tenía el objetivo de conocer los principales usos que se les está dando a las redes sociales en España. En este contexto, en un estudio que tomó en consideración una muestra de 15252 usuarios de Internet, se encontró que un 44.1 por ciento de la muestra sólo revisaba información de la prensa en versión electrónica, sobre un 7.5 por ciento que sólo lo hacía en versiones impresas o por otros medios tradicionales; además de un 35.2 por ciento que lo hacía por ambos medios y un 12.9 por ciento que mencionó que no consultaba la prensa por ningún medio. Estos datos muestran la gran importancia que están adquiriendo las redes sociales digitales para informarse en aquel país, pues a grandes rasgos muestran que ocho de cada diez personas están consultando Internet, y de forma específica las redes sociales digitales, con objeto de obtener información para estar al día de los asuntos públicos en España.

Este último estudio también destacó el considerable aumento de la importancia que las personas le dan al teléfono celular, pues mostró que mientras en 2011 un 21.7 por ciento de los entrevistados argumentó “no poder vivir sin móvil”, la cifra aumentó a un 47.1 por ciento para el año 2017. Finalmente, otro elemento a destacar del estudio del aimc es que dio cuenta de que un 80.3 por ciento de los entrevistados revisan constantemente sus redes sociales, lo que evidencia una constante interacción con las mismas.

Como se puede apreciar hasta el momento, existen grandes esfuerzos en varios países para conocer con mayor claridad el uso que los individuos están haciendo de estas tecnologías en diferentes aspectos de sus vidas. México no ha sido la excepción y se

han llevado a cabo estudios muy interesantes que han intentado ilustrar las características y formas en las que los individuos están usando las tecnologías y, de forma específica, conocer los procesos específicos de información a través de estas. Un ejemplo de ello es el trabajo denominado “Estudio sobre los hábitos de los usuarios de Internet en México”, que en su edición más reciente (2018) también proporciona datos interesantes sobre el tema particular de la relación que los individuos consideran que existe entre el Internet y la democracia.

En este sentido, el estudio comienza brindando datos del considerable crecimiento en el número de usuarios de Internet en el país, el cual ha pasado de 20.2 millones de usuarios en el año 2006, a 70 millones diez años después; es decir, para el 2016 (Asociación de Internet.mx 2018). Esto significó un incremento del 246 por ciento de usuarios en diez años, con un 63 por ciento de penetración en población mayor a seis años. Estos datos, que fueron obtenidos aplicando una muestra de 1626 entrevistas, arrojaron datos interesantes en cuanto al tiempo de utilización y los principales usos que se le da al Internet en nuestro país. El estudio demostró que los usuarios de Internet en el país lo utilizan un promedio de ocho horas con un minuto al día, y quedan muy atrás otras actividades que en el pasado ocupaban gran parte del tiempo de información y ocio de las personas, como ver la televisión, que en la actualidad se hace en un promedio de tres horas con tres minutos al día, o escuchar la radio, con dos horas con cincuenta minutos.

Un elemento que también fue abordado en este estudio y que resulta pertinente destacar en este trabajo, es el relacionado con el vínculo entre el uso de Internet y la profundización de los valores democráticos en el país. En este sentido, un 60 por ciento de la muestra indicó estar de acuerdo en que el Internet acerca a los individuos con los procesos electorales, democráticos y políticos del país. Lo anterior se traduce en que seis de cada diez entrevistados mencionó estar de acuerdo en que en definitiva el Internet los ha acercado de alguna forma con los procesos electorales del país, ya sea mediante información de procesos electorales para co-

nocer sus derechos, como por medio de plataformas políticas de los partidos políticos y los candidatos a ocupar puestos de representación social. En términos generales, un 92 por ciento de las personas entrevistadas en este estudio argumentó sobre la importancia de la información que se puede obtener por estos medios, relacionada con temas políticos y de forma específica electorales; misma información que les ha servido en gran medida para llevar a cabo los procesos ciudadanos relacionados con el conocimiento de sus deberes y sus derechos democráticos.

También en este estudio resulta interesante el apartado destinado a entender las problemáticas a los que se enfrentan los individuos para una mayor utilización de estas herramientas digitales. En este sentido, las problemáticas relacionadas con las barreras de acceso al Internet se relacionan con la relativa poca oferta del servicio en algunas zonas del país; con los costos de los servicios, que aún resultan muy elevados, así como con la falta de capacidades y conocimientos individuales que frenan las potencialidades de uso las tecnologías.

Tomando en consideración todas estas cifras, parece revelador lo que ya predestinaba Rubio (2000) hace casi dos décadas, cuando argumentaba que:

[...] son tantas las posibilidades que la red ofrece desde la óptica de su utilización política, que hacen previsible para la misma un prometedor futuro. Desde su uso como mecanismo de publicidad, dirigida a un número cada vez más creciente de usuarios, o su empleo como mecanismo de obtención de fondos y movilización de voluntarios, hasta las enormes potencialidades derivadas de las notas definidoras de la misma -universalidad, instantaneidad, gratuidad e interactividad-, son muchos los argumentos que se brindan a los analistas en prospectiva y a los futurólogos, para que puedan presentar a la red como el gran descubrimiento llamado a revolucionar el mundo de la política (Rubio 2000, 288).

Sin bien es cierto que estas visiones futuristas de lo que hoy ha llegado a convertirse la utilización de internet con fines políticos son altamente positivas, pues vislumbran mejores escenarios tan-

to para la obtención de información, como de participación directa de los individuos en los asuntos públicos, también en esos años había algunos autores críticos y un tanto escépticos a las bondades del uso de la red con fines políticos. Tal es el caso de Calvo Poch, quien persuadía mencionando que:

[...] algunos pregoneros del nuevo mundo han querido ver en el uso de Internet y las nuevas tecnologías una posible ventana al directismo o ciberasamblearismo. ¡Qué error! Se puede y se debe ser crítico con nuestro sistema de gobierno, la democracia representativa, con el objetivo de mejorarla y perfeccionarla, pero no para combatirla. Quien predice que son las nuevas tecnologías las que permiten fórmulas de participación directa se arriesgan en exceso al abismo de lo desconocido. Por otro lado, no era necesario esperar a Internet para poseer instrumentos que permitieran la proliferación de consultas o referendos. Tampoco el ejercicio de imaginación, que nos obliga a realizar la aplicación de las nuevas tecnologías a la democracia, nos debe llevar a la política-ficción. Por gratificante que nos resulte. Tenemos que contener el impulso de emprender acciones apresuradas, aunque sea importante que empecemos a pensar en el futuro. No sería difícil hacer un ejercicio de política-ficción sobre cómo la democracia directa en una sociedad altamente tecnificada podría derivar en una tecnocracia totalitaria. La democracia directa de la ciudad ateniense no es extrapolable a la ciudad, aldea, global, entre otras muchas razones porque el acceso a la información y, sobre todo, su control y difusión, no se producen de la misma manera (Calvo Poch 1999, s.p.).

Efectivamente, el acceso, el control, la difusión y la producción de la información no se llevan a cabo de la misma forma. En la actualidad, los medios digitales con la utilización de las redes sociales digitales alcanzan más rápido a las audiencias de la información que los canales tradicionales que se utilizaban hace años. En este contexto, estos canales digitales están más relacionados con la formación de opinión pública que los medios tradicionales como la radio o la televisión.

Por lo anterior es muy pertinente preguntarnos cómo mejorar la calidad y veracidad de la información que los individuos están obteniendo de internet, y que les permite tanto formarse una opi-

nión pública, como participar de forma directa en el devenir de los asuntos de interés de lo público. En este sentido, no resulta ocioso rescatar algunas de las iniciativas que han surgido con objeto de intentar brindar certeza sobre la información que se está “consumiendo” de la red. De forma específica, se pueden rescatar los esfuerzos de verificación que, para el caso nacional, tienen una reciente fecha de existencia.

Un primer ejercicio de verificación de información fue llevado a cabo en nuestro país a partir de los efectos de los sismos de septiembre del año 2017. Verificados19S surgió, según sus propias palabras

[...] ante la emergencia humanitaria provocada por el terremoto del 19 de septiembre, un grupo de activistas, periodistas y programadores decidieron reunirse en el Centro Cultural Horizontal para buscar formas de verificar la información que aparecía en medios de comunicación y redes sociales. Con la colaboración inicial de programadores, desarrollamos un mapa y una base de datos colaborativa que actualmente es la plataforma más certera, más actualizada y más visitada de datos sobre el terremoto. (<https://verificado19s.org/sobre-v19s/>)

Esto lo llevan a cabo implementando una estrategia que intentó corroborar sobre el terreno la información que iba surgiendo después del desastre natural, lo que generaba una especie de veracidad de la información que aparecía de forma masiva en las redes sociales digitales.

Lo anterior tuvo una réplica en cuanto a la información que aparecía en las redes sociales sobre el proceso electoral a la presidencia de la República en las elecciones de junio de 2018. “Verificado2018” inició una comprobación de la información, así como en la identificación de información directamente falsa. El grupo creador definió las noticias falsas como

[...] un hecho que nunca ocurrió, pero que se distribuye como noticia verdadera para generar confusión o engañar al lector. Es la información que ha sido sacada de contexto: el protagonista no dijo lo que se interpretó

en la noticia publicada. Es material manipulado. El hecho ocurrió, pero se distorsionó el mensaje original, las imágenes del evento o la declaración del protagonista para dar un mensaje particular (<https://verificado.mx/que-es-verificado-2018/>).

El proceso de verificación de la información de esta plataforma consistió en revisar la fuente de la publicación; es decir, identificar a su autor, la fecha de su publicación, las características específicas de los hechos y la relación que guardaba esa información con otros medios de información. Posteriormente, se contrastaba la información con otros datos y hechos; se buscaban otras fuentes sobre la noticia, se revisaba la información estadística y se consultaba a especialistas sobre la temática. Con lo anterior se clasificaba las noticias como “verdadera”, “falsa”, “engañosa” o “no se puede probar”. Esta clasificación aparecía incluso en las páginas electrónicas de los diarios de mayor circulación del país.

Con todas las problemáticas que se le pueden asociar a este tipo de movimientos, se considera que fueron pertinentes y sirvieron como una herramienta que validaba la información que circulaba por Internet y las redes sociales. En este sentido, se considera que son dos las principales virtudes que tuvieron en su origen este tipo de movimientos “verificadores”. En primer lugar, se constituyeron como espacios de consulta sobre la información política del proceso electoral de ese año, lo que de cierta forma ayudó a la ciudadanía (o por lo menos a aquella parte de la ciudadanía interesada en conocer la veracidad o falsedad de la información que consultaba en Internet) a formarse opinión pública sobre los acontecimientos políticos de la elección. En segundo lugar, representó un esfuerzo de la organización civil y ciudadana, mediante la generación de acción colectiva con miras a mejorar la calidad de la información de la información.

En definitiva, este tipo de esfuerzos no deberían quedarse en temas tan puntuales, aunque sin lugar a duda coyunturales como la información para la ayuda y el riesgo en el caso del año 2017 y la información para el proceso político electoral de 2018, sino que esta cultura de la verificación de la información debería ser una

práctica cotidiana sobre cualquier tema sobre el cual nos estemos informando a través de estos medios tecnológicos. En este escenario, tanto los especialistas en estudios de la información, como la biblioteca misma, deberían jugar un papel más proactivo en este tema, pues son los especialistas en el tratamiento de la información, los que podrían brindar muchas luces al respecto de las posibles alternativas, mediante el desarrollo de servicios, procesos y aplicación de tecnologías en bibliotecas virtuales o físicas que permitan a la ciudadanía a verificar la veracidad de la información que están obteniendo a través de los medios digitales.

## CONCLUSIONES

En el presente trabajo se realizó una definición general sobre el concepto de ciudadanía retrotrayendo el análisis a las visiones clásicas del propio término, hasta incorporar nociones más actuales como la visión participativa de la ciudadanía con objeto de poder construir posteriormente el concepto de ciudadanía digital. En este sentido, aun advirtiendo la dificultad para generar definiciones claras sobre los conceptos debido a su constante evolución, se definió a la ciudadanía en términos de la pertenencia a los individuos a una comunidad determinada, lo que les genera tanto derechos como obligaciones ante la misma comunidad.

Por otro lado, se propuso la idea de ciudadanía participativa para enriquecer los planteamientos básicos del concepto de ciudadanía. Así, la participación ciudadana puede estar mediada o no por las autoridades públicas o gubernamentales, lo que abre un abanico muy amplio de capacidad de injerencia de los individuos con relación al gobierno y a los asuntos públicos. Esto deja de lado visiones conservadoras que veían al gobierno como único actor encargado y capacitado, para atender los asuntos públicos. Con ello, además de reconocimiento ciudadano se abre la posibilidad de incluir a más actores en la gestión de políticas bajo un enfoque que corre más por las vías de la coordinación y consenso de la gobernanza.

Se evidenció la importancia de la información para la construcción de la idea de ciudadanía. La información resulta necesaria desde una visión mínima en el entendimiento de ciudadanía al hacer posibles el cumplimiento, en primera instancia por el conocimiento de ellos, de los derechos y las obligaciones ciudadanas. En el plano de la ciudadanía participativa, la información se vuelve aún más importante, pues resulta esencial que los ciudadanos estén informados para que su participación resulte de interés, de oportunidad y con conocimiento de causa de los fenómenos sociales a los que se dirija la propia participación.

De igual forma, la definición de la ciudadanía digital haría referencia a estas temáticas generales concentradas en la definición de ciudadanía con la incorporación de la mediación de las tecnologías de la información y la comunicación, principalmente Internet, para el ejercicio y participación ciudadanas. Así como en la visión clásica de ciudadanía, la ciudadanía digital necesita estar constantemente informada sobre los asuntos de interés público, pero esa información tendrá que ser verídica con el objeto de que la participación en los procesos sea adecuada.

En este punto se tocó, mediante el análisis de estudios nacionales e internacionales, la temática del aumento de los usuarios tanto de Internet como de las redes sociales digitales para informarse y formarse una opinión de los temas públicos, además de la importancia que los individuos le dan ahora a las tecnologías digitales y a la conectividad en sus vidas.

En definitiva, aún existen asimetrías muy marcadas entre los porcentajes de conectividad y capacidad de uso entre diversas regiones del orbe, pero una constante fue el significativo aumento en el número de usuarios en países como México y España. Para el caso de México, resultó particularmente interesante el aumento tanto de usuarios de redes sociales digitales, como de individuos que se informan y forman una opinión pública; un amplio porcentaje de ellos de forma exclusiva mediante la utilización de sus redes sociales digitales. Un número muy elevado de usuarios de Internet en nuestro país considera que le ha sido de gran utilidad para acercarse a los procesos políticos y democráticos del país, ya

sea mediante la información del contexto público nacional o mediante el acercamiento a procesos políticos que anteriormente consideraban muy alejados de sus vidas.

A la par de estas ventajas reconocidas en el uso de estas tecnologías para la participación social, surgen problemáticas particulares que los especialistas de la información, así como los tomadores de decisiones públicas, deberían tomar en consideración en sus análisis. Algunas de estas problemáticas pasan por la calidad de la información que se está consumiendo a través de Internet y las redes sociales digitales con temas específicos como los de las noticias falsas, los hechos alternativos, la posverdad e inclusive la seguridad (o vulnerabilidad) de los datos personales de las personas en el ámbito digital. En este punto, se pusieron en consideración algunos esfuerzos que han surgido en los últimos años en México, los cuales han tenido por objetivo verificar la veracidad de las noticias que circulan en internet. Aún existe un reto mayúsculo en el tema de fomentar la cultura de la verificación de la información, y en general mejorar la calidad de la información con la que la ciudadanía digital se está informando y formando opinión pública; tanto los especialistas de la información como las bibliotecas tienen un papel central en las discusiones.

## BIBLIOGRAFÍA

Aguilar-Villanueva, Luis F. *Gobernanza y gestión pública*. México: Fondo de Cultura Económica, 2006.

———. “El aporte de la Política Pública y de la Nueva Gestión Pública a la gobernanza”, *Revista del CLAD, Reforma y Democracia* 39 (2007): 1–9.

Asociación de Internet.mx. 2018. “Estudio sobre los hábitos de los usuarios de Internet en México 2018”.

Disponible en <http://www.asociaciondeinternet.org.mx/es/component/remository/Habitos-de-Internet/lang,es-es/?Itemid=>.

- Asociación para la Investigación de Medios de Comunicación. 2017. “Infografía Resumen 20o Navegantes en la Red”. España: Asociación para la Investigación de Medios de Comunicación. Disponible en <http://www.aimc.es/otros-estudios-trabajos/navegantes-la-red/infografia-resumen-20o-navegantes-la-red/>.
- Bernete, Francisco. 2013. “Identidades y mediadores de la ciudadanía digital”. En *Ciudadanía, tecnología y cultura. Nodos conceptuales para pensar la nueva mediación digital*, 151-179. Francisco Sierra (ed.). Madrid: Gedisa, 2013.
- Burchardt, Hans-Jürgen. “¿Por qué América Latina es tan desigual? Tentativas de explicación desde una perspectiva inusual”, *Nueva Sociedad*, 239 (2012): 137–50.
- Calvo Poch, Pedro. “La democracia en la sociedad de la información”, *Nueva Revista de Política, Cultura y Arte* (1999). Disponible en <https://www.nuevarevista.net/revista-sociedad/la-democracia-en-la-sociedad-de-la-informacion/>.
- Contreras, Fernando. “La colaboración en la esfera pública digital”. En *Ciudadanía, tecnología y cultura. Nodos conceptuales para pensar la nueva mediación digital*. Francisco Sierra (ed.), 119–49. Madrid: Gedisa, 2013.
- Dasí, Joaquín. “Nuevas formas de gobernanza para el desarrollo sostenible del espacio relacional”, *Ería*, 67 (2005): 219–35.
- Farinós, Joaquín. “Nuevas formas de gobernanza para el desarrollo sostenible del espacio relacional”, *Ería*, 67 (2005): 219–35. Disponible en <https://doi.org/10.17811/er.0.2005.219-235>.
- Fleury, Sonia. 2005. “Construcción de ciudadanía en entornos de desigualdad”. *Instituciones y Desarrollo* 16 (1): 133–70.
- Hintlin, Paul. 2018. “Use of Internet, Social Media, Digital Devices Plateau in US”. *Pew Research Center* (blog). 2018. <http://www.pewresearch.org/fact-tank/2018/09/28/internet-social-media-use-and-device-ownership-in-u-s-have-plateaued-after-years-of-growth/>.
- Horrigan, John y Maeve Duggan. “Barriers to Broadband Adoption: Cost Is Now a Substantial Challenge for Many Non-Users”,

2015. Disponible en <http://www.pewinternet.org/2015/12/21/3-barriers-to-broadband-adoption-cost-is-now-a-substantial-challenge-for-many-non-users/>.
- Lechner, Norbert. “Nuevas Ciudadanías”, *Revista de estudios sociales* 5 (2000): 25–31.
- Marshall, Thomas Humphrey. “Ciudadanía y clase social”, *Reis*, 79 (1997): 297–344.
- Natal, Alejandro, Mónica Benítez, y Gladys Ortiz. *Ciudadanía digital*. México: Juan Pablos, 2014.
- Natera Peral, Antonio. “La noción de gobernanza como gestión pública participativa y reticular”, *WorkingPaper*, 2004. Disponible en <http://e-archivo.uc3m.es/handle/10016/590>.
- Navarro, Jordi Sánchez, y Daniel Aranda Juárez. 2011. “Internet como fuente de información para la vida cotidiana de los jóvenes españoles”. *El profesional de la información* 20 (1): 32–37.
- O’Donnell, Guillermo. 1993. “Estado, Democratización y ciudadanía”. *Nueva Sociedad*, núm. 128: 62–87.
- . “Delegative Democracy”, *Journal of Democracy* 5 (1994): 55–69.
- Organización de las Naciones Unidas. “América Latina es la Región más desigual del planeta”. *América economía*, 2012, sec. Economía & Mercados, 2012. Disponible en <http://www.americaeconomia.com/economia-mercados/finanzas/onu-america-latina-es-la-region-mas-desigual-del-planeta>.
- Organización de los Estados Americanos. “OEA: ‘América Latina es la región más desigual del mundo’ | ICNDiario”. *ICN Iberoamérica Central de Noticias* (blog), 2014. Disponible en <http://www.icndiario.com/2014/06/14/oea-america-latina-es-la-region-mas-desigual-del-mundo/>.
- Ramos, Alejandro. “Ciudadanía e información en ambientes digitales”, *Revista Investigación Bibliotecológica* 33, 78 (2019): 143–63.
- Rubio, Rafael. “Internet en la participación política”, *Revista de Estudios Políticos* 2, 109 (2000): 285–302.

***Información, participación ciudadana...***

Sierra, Francisco. “Ciudadanía, comunicación y ciberdemocracia. Un enfoque sociocrítico del Capitalismo Cognitivo”. En *Ciudadanía, tecnología y cultura*. Francisco Sierra (ed.), 17–56. Madrid: Gedisa, 2013.

Torres, Gerardo y Alejandro Ramos. “Gobernanza y territorios. Notas para la implementación de políticas para el desarrollo”, *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales* 203 (2008): 75-95.

Verificado19S. <https://verificado19s.org/sobre-v19s/>

Verificado2018. <https://verificado.mx/que-es-verificado-2018/>

Vieira, Liszt. “Ciudadanía y control social”. En *Lo público no estatal en la reforma del Estado*. Nuria Cunill y Luiz Carlos Bresser (eds.), 215–56. Argentina: Paidós Ibérica, 1998. Disponible en <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=610311>.

Zickuhr, Kathryn. “Who’s Not Online and Why | Pew Research Center”, 2013. Disponible en <http://www.pewinternet.org/2013/09/25/whos-not-online-and-why/>.

*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.