

***Desafíos en el entorno
de la información
y la documentación
ante las problemáticas
sociales actuales
Volumen 2***

***Coordinadora
Georgina Araceli
Torres Vargas***



Z669.7 D47 Desafíos en el entorno de la información y la documentación ante las problemáticas sociales actuales / Coordinadora Georgina Araceli Torres Vargas. - México : UNAM. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, 2022.

3 v. - (Sistemas bibliotecarios de información y sociedad)

ISBN: 978-607-30-6416-3 (obra completa)

ISBN: 978-607-30-6417-0 (vol.1)

ISBN: 978-607-30-6418-7 (vol.2)

ISBN: 978-607-30-6419-4 (vol.3)

1. Investigación bibliotecológica - México - Conferencias. 2. Investigación bibliotecológica - España - Conferencias. 3. Documentación - México - Conferencias. 4. Documentación - España - Conferencias. 5. Lectores. 6. Tecnología de la información. 1. Torres Vargas, Georgina Araceli, coordinadora. 11. ser.

Diseño de portada: Mario Ocampo Chávez

Primera edición: 25 septiembre 2022

D. R. © UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información

Circuito Interior s/n, Torre II de Humanidades,

pisos 11, 12 y 13, Ciudad Universitaria, C. P. 04510,

Alcaldía Coyoacán, Ciudad de México

ISBN de colección: 978-607-30-6416-3

ISBN volumen 2: 978-607-30-6418-7

Esta edición y sus características son propiedad de la Universidad Nacional Autónoma de México. Prohibida la reproducción total o parcial por cualquier medio sin la autorización escrita del titular de los derechos patrimoniales.

Publicación dictaminada

Impreso y hecho en México

Volumen 2

Contenido

IV. LA MEMORIA INFODIVERSA, VERIFICABLE EN BIBLIOTECAS Y ARCHIVOS

Infodiversidad: bibliotecas y salvaguarda de la memoria 3
ROSA MARÍA MARTÍNEZ RIDER

El derecho a la información ante los desafíos actuales 19
NELSON JAVIER PULIDO DAZA

Información e inteligencia colectiva para la superación
de los problemas sociales 43
JOHANN PIRELA MORILLO

V. TRANSPARENCIA Y DERECHO A LA INFORMACIÓN

La trascendencia de la información gubernamental
para el comportamiento ciudadano ante problemáticas
sociales coyunturales 57
ALEJANDRO RAMOS CHÁVEZ

Derecho a la información y transparencia en los sitios web
de los ayuntamientos españoles. Un estudio a los municipios
que tienen entre 5 001 y 10 000 habitantes 75
ANTONIO MUÑOZ CAÑAVATE, MARÍA JOSÉ TENA MATEOS,
MELISA PÉREZ CEBADERO

Transparencia y rendición de cuentas en las bibliotecas:
respuestas posibles a la demanda social de integridad 91
MIGUEL ÁNGEL GONZALO ROZAS

Plataformización de la sociedad y moderación de contenidos 105
JONATHAN HERNÁNDEZ PÉREZ

VI. LOS USUARIOS DE LA INFORMACIÓN ANTE LA PROBLEMÁTICA
SOCIAL ACTUAL

El derecho a la información ante un problema
social de pandemia 121
JUAN ANTONIO GÓMEZ GARCÍA

Los usuarios y el acceso a la información en España
en tiempos de pandemia 135
ISABEL VILLASEÑOR RODRÍGUEZ

Usuarios de la información: su diversidad social
y su contexto actual en el Perú 149
ELIZABETH GLADYS ASCENCIO JURADO

La problemática social y el acceso a la información
para los usuarios: el sector de comerciantes de Bolivia 167
SHINDY KAREN VÁZQUEZ MÁRQUEZ

El acceso a la información para los usuarios ante problemáticas
actuales como el COVID-19: los factores ambientales
como parte del estudio del usuario de la información 183
JUAN JOSÉ CALVA GONZÁLEZ

La trascendencia de la información gubernamental para el comportamiento ciudadano ante problemáticas sociales coyunturales

ALEJANDRO RAMOS CHÁVEZ
*Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas
y de la Información, UNAM, México*

INTRODUCCIÓN

La información resulta un factor clave en el comportamiento ciudadano ante problemáticas sociales que le aquejen. En este sentido, la información que se pueda difundir y compartir por los medios y órganos institucionales será de vital oportunidad para un correcto funcionamiento social ante el desarrollo de las diferentes etapas de acontecimientos, fenómenos y problemáticas que impactan en la dimensión de lo público. Por otro lado, la información oficial, de las problemáticas y retos nacionales, también es fundamental para la construcción y formación de opinión pública y para la transparencia de la gestión pública. En este contexto, es oportuno adentrarse al análisis específico de la importancia de la información gubernamental ante los momentos coyunturales de crisis, tema que será puesto a consideración en este trabajo.

Tomando como base este escenario, en este trabajo se pretende abordar esas problemáticas centrando el análisis de forma específica en el contexto mexicano. Por lo tanto, el trabajo estará dividido en los siguientes apartados generales: en primer lugar, se contextualiza el estudio basándonos en las teorías de las ciudadanías diferenciadas, para enfocarnos

en un tipo de ciudadanía particular que usa de forma habitual a las tecnologías de la información y comunicación para llevar a cabo sus procesos ciudadanos, informarse, entrar en comunicación con el gobierno y con otros ciudadanos, esto es la “ciudadanía digital”. En segundo lugar, se abordan las transformaciones en los servicios públicos que de forma particular se han orientado al uso de esas mismas tecnologías para mantener informada a la sociedad. Posteriormente, se analiza de forma específica al tipo de información gubernamental que está orientada a generar opinión pública y moldear un tipo de comportamiento ciudadano ante momentos coyunturales de crisis social (ya sea por fenómenos naturales: huracanes, terremotos, explosiones volcánicas; o bien por crisis sanitarias como la que vivimos actualmente), bajo supuestos como el de la “información pública inteligente”. Finalmente, se concluye con algunas consideraciones generales de la temática.

CIUDADANÍA DIGITAL COMO CIUDADANÍA DIFERENCIADA

En teorías ciudadanas propuestas por autores como Fleury,¹ Winocur² o de forma más amplia por Lechner,³ se hace mención que si bien el objetivo principal del concepto de ciudadanía es dotar a todos los individuos de una igualdad estandarizada donde se tengan los mismos principios de equidad y trato con justicia en un determinado Estado-Nación; en la práctica existen acercamientos o alejamientos de esa visión idílica del ciudadano. Destacándose más las desigualdades y particularidades de grupos con características específicas que intentan acceder, tomando en cuenta sus propias particularidades, al estatus de ciudadanía. Lo anterior se intenta dar bajo el reconocimiento específico de sus problemáticas y retos que enfrentan para alcanzar, los grupos específicos, ese principio de igualdad.

En este contexto podemos ubicar a un tipo de ciudadano caracterizado por su constante involucramiento con las tecnologías de la

1 Fleury, *La expansión...*

2 Winocur, “La invención mediática de la ciudadanía”, 231-52.

3 Lechner, “Nuevas Ciudadanías”, 25-31.

información y comunicación, principalmente Internet y las redes sociales digitales, para llevar a cabo muchos procesos para la atención de sus obligaciones y derechos ciudadanos. Este tipo de ciudadanía, conocido como ciudadanía digital,⁴ podría ubicarse como un tipo de ciudadanía diferenciada, pues aún, y por diversas circunstancias, no existe una plenitud social del uso tecnológico para estos fines ciudadanos.

Dentro del amplio abanico de circunstancias que impiden una generalización del uso tecnológico, aún existen brechas en cuanto acceso a dispositivos y redes, así como brechas en cuanto a las capacidades para utilizarlas, de ser el caso de poseerlas. De igual forma podrían existir hasta cuestiones de gustos para usar o no a las tecnologías para propósitos sociales y ciudadanos. Lo que es verdad, es que se ha visto un avance muy significativo en cuanto al uso social de las tecnologías a nivel mundial, conocido también como “apropiación social tecnológica”, que apunta a hacer un uso más amplio para informarse, formarse opinión pública y participar en los asuntos públicos mediante la utilización de las herramientas digitales, principalmente el uso de Internet.

El concepto de ciudadanía digital se ha mantenido en constante avance a lo largo de los años, por lo que es común que en la actualidad se le vincule con otros elementos como el de la ciudadanía digital democrática,⁵ en donde se le van sumando elementos y cualidades de la visión democrática clásica de la ciudadanía, como la necesidad de una participación amplia y colectiva en los procesos políticos y sociales, la responsabilidad y comportamiento cívico en su utilización, la inclusión de la diferenciación en cuanto a los puntos de vista y formas de tratar los asuntos públicos, así como la necesaria cogestión en el tratamiento y resolución de las problemáticas sociales. Lo anterior, sumado a la visión de que las nuevas generaciones cuentan con sólidas capacidades para el

⁴ Alejandro Natal, Mónica Benítez y Gladys Ortiz, *Ciudadanía digital*. D’Haenens, Koeman y Saeys, “Digital citizenship among ethnic minority youths in the Netherlands and Flanders”, 278-299. Karen Mossberger, Caroline J. Tolbert y Ramona S. Mcneal, *Digital Citizenship...* Oxley, *Digital Citizenship...* Shelley et al., “Digital Citizenship Parameters of the Digital Divide”, 256-269. Robles Robles, *Ciudadanía digital...* Sterret, “El potencial y las limitantes de Internet para fomentar la deliberación y la democracia en el mundo”.

⁵ Frau-Meigs et al., *Digital citizenship...*

uso tecnológico, ha invitado a reconocer la importancia de incluir a la ciudadanía digital dentro de las materias de enseñanza en las escuelas de, por ejemplo, la Unión Europea.⁶

Otro elemento sumado recientemente es el de la ciudadanía digital global, propuesto por autores como Watanabe-Crockett y Churches,⁷ que, partiendo de una misma tesis sobre la necesidad de la educación para la ciudadanía digital, proponen marcos de acción globales, en donde los beneficios, las relaciones, y la cooperación traspasen las fronteras de lo local para generar cambios y participación amplia en un mundo globalizado. La tesis propuesta por estos autores parecería un tanto obvia, pues uno de los principios fundamentales del enfoque de la ciudadanía digital, es precisamente la eliminación de las barreras espacio-temporales tanto de los sucesos, la información, la comunicación y la capacidad de participación en asuntos que no se circunscriben con exclusividad a marco localmente georreferenciado, sino con la idea precisamente de estar al tanto y poderse involucrar con temáticas y asuntos globales que impactan tanto a las comunidades como al mundo en su conjunto.

En general estos nuevos enfoques que se le han ido sumando al concepto de ciudadanía digital, apuntan a la necesidad de no solo entender y tomar en cuenta a las capacidades tecnológicas para ejercer la ciudadanía a través de estas herramientas, sino de hacerlo de una forma responsable, ética, consciente y reflexiva,⁸ tomando en cuenta la persecución de beneficios que no necesariamente recaigan de forma particular en las personas, sino que los mismos sean de carácter colectivo o globales.

REFORMA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE INFORMACIÓN ORIENTADA A TECNOLOGÍAS MÓVILES

Tomando en consideración este contexto, también han existido modificaciones o reformas en la forma de utilizar la tecnología por parte de las autoridades gubernamentales. En este sentido, se ha pasado de

6 *Idem.*

7 Lee Watanabe-Crockett y Andrew Churches, *Growing Global...*

8 Oxley, *Digital Citizenship...*

tendencias del “e-gobierno” o gobierno electrónico, más enfocado a la simplificación de trámites de la administración pública mediante la utilización tecnológica, a un abanico mucho más amplio en su utilización, donde en la actualidad también se ubican la información y comunicación del gobierno y los ciudadanos y los demás actores, en tendencias que apuntan más a enfoques como el de la idea de gobernanza, mediante esquemas más apegados al del concepto de gobierno digital.

Aún en muchos estudios,⁹ se hace mención específica al gobierno electrónico o e-gobierno a la apropiación tecnológica por parte de las autoridades gubernamentales para incrementar la conveniencia y accesibilidad tanto a servicios gubernamentales como a información por parte de los ciudadanos. Desde esta perspectiva, no resulta esencial para esta propuesta la iniciativa de comunicación e interacción entre ciudadanos y gobierno, sino de la simplificación de trámites, como el pago de impuestos, servicios o renovación de licencias, sin que en ello esté de por medio un intercambio de información o de posturas. Por tanto, se puede decir que, si bien esta adopción de tecnologías puede abrir abanicos amplios de simplificación administrativa que puede ahorrar tiempo y recursos tanto al gobierno como a la ciudadanía, no está orientada a una adopción más democrática en el tratamiento de los asuntos públicos.

Un enfoque que sí permite ese acercamiento y que posibilita el intercambio de posturas y opiniones es el enmarcado en la idea del gobierno abierto¹⁰, en el cual, tomando como parámetro esa misma apropiación

9 Carter y Bélanger, “The Utilization of E-Government Services: Citizen Trust, Innovation and Acceptance Factors”, 5-25. Carter y Bélanger, “Citizen adoption of electronic government initiatives”, 10. Kaufman, “E-gobierno en Argentina: crisis, burocracia y redes”. Gil-García, Mariscal y Ramírez, “Gobierno electrónico en México”. Esteves, “Análisis del desarrollo del gobierno electrónico municipal en España”.

10 Lisa Blomgren y Susanna Foxworthy. “Collaborative Governance and Collaborating Online: The Open Government Initiative in the United States”. Ramírez-Alujas, “Gobierno Abierto y Modernización de la Gestión Pública. Tendencias actuales y el (Inevitable) Camino que Viene - Reflexiones Seminales (Open Government and Modernization of Public Management: Current Trends and the (Inevitable) Way Forward - Seminal Reflections)”, 99-125. Ramírez-Alujas, “Innovación en la Gestión Pública y Open Government (Gobierno Abierto): Una Vieja Nueva Idea”, 35. Coglianese, “The Transparency President? The Obama Administration and Open Government”, 529-544. Janssen, Charalabidis y Zuiderwijk, “Benefits, Adoption Barriers and Myths of Open Data and Open Government”, 258-268. Daniel Lathrop y Laurel Ruma, *Open Government...*

tecnológica, también busca la colaboración y los intercambios que enriquezcan la gestión y permitan llegar a posturas más consensuadas en la resolución de las temáticas sociales. Desde esta misma perspectiva los flujos de información gobierno-ciudadanía-gobierno serán fundamentales para tener elementos de conocimiento y confianza entre los actores involucrados en una temática social específica. Por tanto, el tema de información recobra un elemento central en estos debates, pues es con base en ella, que los diversos actores podrán proponer caminos para la atención de problemáticas.

Tomando en cuenta lo anterior, las tecnologías digitales, como la utilización de las aplicaciones móviles, representa un avance muy significativo en dos dimensiones de análisis para el gobierno: en primer lugar, se constituye como un canal alternativo muy importante para brindar información pública; y en segundo, permite la interacción y las relaciones bidireccionales entre gobierno y ciudadanos. De igual forma, la información pública proporcionada por las redes sociales tiene la característica de actualizarse de forma oportuna. A la par, la estructura de comunicación dada en red mediante las plataformas de redes sociales permite la transmisión de información sobre la situación y actualidad de los fenómenos o situaciones de desastre a una gran audiencia, debido también a la multiplicación de la transferencia de la información original, al mismo tiempo que permite acceder a información más relacionada en un ámbito local, debido a la utilización de tecnologías georreferenciales, lo que implica un mayor conocimiento de los acontecimientos tanto a nivel mundial, nacional o regional hasta los impactos en un plano más local, territorialmente hablando.¹¹

En otras palabras, existe ya un uso masivo por parte de la ciudadanía de dispositivos móviles que les permite no solo el acceso a información útil para afrontar de la mejor forma posible las problemáticas sociales como el posible surgimiento de fenómenos naturales o sanitarios, sino que se pueden llegar a convertir en herramientas esenciales para que sean tomadas en consideración sus posturas y opiniones sobre esas mismas

11 Shareef *et al.*, "Public Service Reformation: Relationship Building by Mobile Technology", 217-227.

problemáticas o fenómenos. Por tanto, resulta esencial que más allá de las satisfacciones de ocio, la ciudadanía aprenda a sacarle provecho a estas mismas tecnologías para generar marcos participativos que activen la vida democrática de las naciones.

Inclusive se han llegado a proponer conceptos como el de democracia digital¹² o “*e-democracy*”, para dar cuenta no sólo de las capacidades de acceso y conocimiento que resultan esenciales para el aprovechamiento de las tecnologías digitales, sino de la necesaria puesta en marcha de procesos participativos tendientes a la utilización de esas herramientas para ser incorporadas a una mejor y más plural toma de decisiones institucionales que resulten provechosas para mejorar la calidad democrática de los sistemas gubernamentales. Estos cambios no resultan menores, sino en general de un cambio de paradigma que apunta más no sólo a la apertura de espacios de intercambio y llegada a acuerdo de las formas para atender los asuntos públicos, sino también en una mejora en la calidad de la propia participación, pues esta estaría fundamentada en el conocimiento de causa del desarrollo de esos mismos asuntos, mediante toda la información tanto oficial como privada, que permita también un ejercicio ciudadano más apegado a valores como el de la responsabilidad cívica y democrática.

INFORMACIÓN PÚBLICA Y COMPORTAMIENTO CIUDADANO ANTE SITUACIONES DE RIESGO SOCIAL

Tomando en consideración estos elementos, es pertinente enfocar el estudio en las características de la información pública ante el surgimiento de fenómenos naturales o procesos disruptivos que modifican las estructuras sociales convencionales, ya que en gran medida esa información moldeará y guiará el comportamiento ciudadano y los impactos sociales y económicos que podrían dejar esos fenómenos.

Desde el plano teórico se ha visto, con investigaciones como las de Zhang y otros autores,¹³ que las redes sociales digitales pueden ofrecer

12 García, “Democracia digital. Discursos sobre participación ciudadana y TIC”, 169-193.

13 Zhang *et al.*, “Social Media for Intelligent Public Information and Warning in Disasters: An Interdisciplinary Review”, 190-207.

formas de estructuras participativas y colaborativas que generan capacidades de conocimiento social con enfoques informacionales y de alerta pública ante situaciones de riesgo colectivo. En este punto se han encontrado evidencias que apuntan a la generación de “información pública inteligente” que, basada en el uso de las redes sociales digitales y de advertencia de situaciones de posible desastre, han permitido la generación de tres aspectos:

- 1) La adquisición eficiente y efectiva de información, conocimiento y conciencia sobre las problemáticas y dificultades a atravesar en las situaciones de desastre, o en términos antropológicos, en las formas de comportamiento de las comunidades en los momentos disruptivos que modifican la aparente normalidad.
- 2) El apoyar las iniciativas de ayuda entre semejantes auto organizados, es decir, coordinar los esfuerzos, ya sea entre ciudadanos, entre agencias nacionales, internacionales, e incluso entre gobiernos, para enfrentar y revertir las problemáticas de los fenómenos disruptivos.
- 3) El permitir que las agencias públicas encargadas del manejo de desastres puedan escuchar las necesidades de la ciudadanía. Con esto, las áreas gubernamentales del manejo tanto de la información como de los efectos de los desastres, no sólo se quedan en la emisión de directrices y outputs en un plano meramente vertical de gestión pública, sino que se abren espacios para entablar el diálogo y poder sumar las perspectivas y opiniones de la ciudadanía en las formas en las que son atendidas las problemáticas sociales, acercándose con ello a formas de gestión más plurales y horizontales.

Tomando en consideración estos elementos, las autoridades públicas cumplen un papel muy importante en la comunicación de información oportuna, entendible y confiable, para la generación de una conciencia colectiva sobre la magnitud, los efectos, las características, las situaciones

así como de las medidas de protección y prevención a tener en cuenta ante los desastres naturales y las contingencias sanitarias, lo cual puede traducirse en el número de víctimas y en la dimensión de la problemática que dichos desastres o contingencias puedan dejar en el plano social o económico de las naciones.¹⁴

El entendimiento y la apropiación efectiva de acciones a seguir en esos momentos disruptivos también variarán de la efectividad de las normativas y lineamientos de gestión pública ante la posible aparición de esos fenómenos. Ejemplo de ello es lo contemplado por el Departamento de Seguridad Nacional de Estados Unidos, en el 2008, en el sentido de entender a la información pública y la emisión de alertas nacionales como la entrega de:

[...] información coordinada, rápida, confiable y procesable a toda la comunidad a través del uso de métodos claros, consistentes, accesibles y cultural y lingüísticamente apropiados para transmitir información de manera efectiva con respecto a cualquier amenaza o peligro, así como las acciones que se están tomando y la asistencia disponible, según corresponda.¹⁵

Sin embargo, más allá de la claridad normativa, se puede vislumbrar que gran parte de las gestiones públicas pasarán, a final de cuentas, también por el compromiso, la voluntad y el enfoque particular del gobierno en turno de las naciones para actuar en esos momentos coyunturales.

En este sentido es fundamental que el discurso y las acciones públicas estén emparejadas, pues un discurso sin el cumplimiento cabal por parte de las autoridades gubernamentales puede generar confusión y distorsiones en las formas en las que debería ser atendido una problemática pública. Ejemplo de lo anterior es el uso del cubrebocas o mascarillas como medio fundamental para evitar la propagación del COVID-19, en donde puede existir un discurso público tanto de agencias nacionales como internacionales en la necesidad de utilizarlos, mientras que los más altos funcionarios públicos no lo utilicen.

¹⁴ *Ibid.*, 190.

¹⁵ *Idem.*

Un elemento fundamental que surge en el análisis de estas temáticas, es el de la conocida como “información situacional”,¹⁶ que es aquella información necesaria no solo para conocer el contexto de los fenómenos naturales o emergencias sanitarias, sus características y sus posibles impactos en lo social y económico, sino con la información relacionada con la información actual de una problemática y cómo está siendo tratada y sus impactos actuales en la misma sociedad en planos tanto acotados como la comunidad y la región, así como a nivel internacional y global. En este punto, nuevamente las TIC, y de forma específica las redes sociales institucionales y, privadas pueden constituirse como canales que permitan la comunicación, la búsqueda y el compartir información situacional para conocer sobre los riesgos, hacer frente a las problemáticas disruptivas y apoyar en la respuesta a las situaciones que esas mismas problemáticas dejen en la comunidad.¹⁷ En este punto, se torna fundamental el uso adecuado y responsable de las redes sociales digitales, así como la información que es consultada y compartida en esos mismos canales, pues, desafortunadamente, también pueden existir informaciones situacionales erráticas o plenamente falsas, que en lugar de apoyar el tratamiento de una situación de riesgo, puedan generar desinformación o comportamientos sociales erróneos, equivocados o desafortunados que nos lleven al entorpecimiento del tratamiento de los riesgos y en la amplificación de los efectos adversos o desastrosos en términos materiales, económicos o de vidas humanas, de los fenómenos naturales o contingencias sanitarias.

Hay autores¹⁸ que inclusive han preponderado la importancia del papel de los *influencers* o usuarios individuales influyentes ante estas situaciones de riesgo colectivo, los cuales, debido a la magnitud de seguidores y personas que toman en consideración sus comentarios sobre

16 Yang Yang *et al.*, “Exploring the Emergence of Influential Users on Social Media during Natural Disasters”. Chao Fan *et al.*, “Spatial Biases in Crowdsourced Data: Social Media Content Attention Concentrates on Populous Areas in Disasters”. Zhang *et al.*, “Social Media for Intelligent Public Information and Warning in Disasters: An Interdisciplinary Review”, 190-207. Shareef *et al.*, “Public Service Reformation: Relationship Building by Mobile Technology”, 217-227.

17 Fan *et al.*, “Spatial Biases in Crowdsourced Data: Social Media Content Attention Concentrates on Populous Areas in Disasters”.

18 Yang *et al.*, “Exploring the Emergence of Influential Users on Social Media during Natural Disasters”.

los asuntos públicos, fungen un papel central en el tratamiento de las problemáticas dejadas por los fenómenos naturales o las emergencias sanitarias. Lo anterior se da gracias al amplio repertorio de audiencia que llegan a tener, lo que puede coadyuvar en la difusión de la información situacional de los riesgos y sus tratamientos. Nuevamente nos encontramos aquí, que esas personas influyentes deben de contar con comportamientos éticos al emitir sus comentarios, pues estos deberían estar apegados a informaciones situacionales institucionales sobre el desarrollo o tratamiento de los riesgos. Opiniones no apegadas a ese tipo de información, pueden generar también comportamientos y efectos no deseados en el plano social y económico.

CONCLUSIONES

Como reflexión final se puede mencionar, como vimos en el desarrollo de este trabajo, que la ciudadanía digital puede ser ubicada en un tipo de ciudadanía diferenciada. En este sentido, la ciudadanía digital se caracteriza por un uso tecnológico tanto para el cumplimiento de sus obligaciones, pero también para garantizar el respeto de sus derechos enmarcados en el entendimiento general de ciudadanía.

El gobierno también ha llevado a cabo modificaciones en cuanto al uso tecnológico, que en la actualidad apunta a nuevas formas para brindar información y generar comunicación e interacción con la ciudadanía. Lo anterior no se traduce en modificaciones menores en cuanto al uso tecnológico por parte de los gobiernos, sino en nuevos derroteros en los que no solo resulta fundamental la propia información gubernamental, sino la construcción de espacios de retroalimentación y comunicación entre gobierno-ciudadanía. En este sentido, han surgido nociones como la de la información pública inteligente, que apunta a la necesidad de la utilización de las herramientas digitales, específicamente Internet y las redes sociales digitales, como espacios en donde pueda distribuirse información institucional que ayude a la población, mediante la generación de comportamientos colectivos y opinión pública, ante las situaciones de contingencia ya sean sanitarias o por fenómenos naturales.

Un elemento que es crucial en estos debates es el del uso ético y responsable de esas herramientas digitales, pues la información situacional que es consultada y compartida a través de ellas puede generar mejores contextos para afrontar los riesgos de las problemáticas, o bien profundizar las crisis y las situaciones adversas que esos mismos riesgos generen en el plano social y/o económico de las naciones.

Finalmente, la información pública resultará crucial en el manejo y los impactos que los desastres o contingencias puedan dejar en el plano social y económico, pues no es lo mismo restringir libertades en el entendimiento del contrato social de Rousseau¹⁹ y Hobbes,²⁰ a dejar los acontecimientos en la sabiduría popular de los pueblos.

BIBLIOGRAFÍA

Blomgren, Lisa y Susanna Foxworthy. "Collaborative Governance and Collaborating Online: The Open Government Initiative in the United States". En *Public Administration and the Modern State*, editado por Eberhard Bohne, John D. Graham, Jos Raadschelders y Paul Lehrke. Nueva York: Palgrave Macmillan, 2014. Edición en pdf. https://books.google.com.mx/books?id=LiNHBQAAQBAJ&pg=PA189&lp=PA189&dq=Collaborative+++Governance+++and+Collaborating+Online:+The+Open+Government+Initiative+in+the+United+States&source=bl&ots=rPFIHMzVgI&sig=Juzph4qcseJyGm03a6f1zN3uJk&hl=es&sa=X&ved=0CDIQ6AEwAmoVChMIjfHS7_j-xwIVUxqSCh0XW-gyl#v=onepage&q=Collaborative%20%20%20Governance%20%20%20and%20Collaborating%20Online%3A%20The%20Open%20Government%20Initiative%20in%20the%20United%20States&f=true.

19 Rousseau, *Du Contrat social...*

20 Hobbes, *Leviatán: o la materia...*

Carter, Lemuria y France Bélanger. "Citizen adoption of electronic government initiatives". En *Proceedings of the 37th Annual Hawaii International Conference on System Sciences*, 10. Hawaii, 2004. <https://doi.org/10.1109/HICSS.2004.1265306>.

_____. "The Utilization of E-Government Services: Citizen Trust, Innovation and Acceptance Factors". *Information Systems Journal* 15, n.º 1 (2005): 5-25. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2575.2005.00183.x>.

Coglianesi, Cary. "The Transparency President? The Obama Administration and Open Government". *Governance* 22, n.º 4 (octubre de 2009): 529-544. <https://doi.org/10.1111/j.1468-0491.2009.01451.x>.

D'Haenens, Leen, Joyce Koeman y Frieda Saeys. "Digital citizenship among ethnic minority youths in the Netherlands and Flanders". *New Media & Society* 9, n.º 2 (abril de 2007): 278-299. <https://doi.org/10.1177/1461444807075013>.

Esteves, José. "Análisis del desarrollo del gobierno electrónico municipal en España". *IE Working Paper* 5, n.º32 (noviembre de 2005).

Fan, Chao, Miguel Esparza, Jennifer Dargin, Fangsheng Wu, Bora Oztekin y Ali Mostafavi. "Spatial Biases in Crowdsourced Data: Social Media Content Attention Concentrates on Populous Areas in Disasters". *Computers, Environment and Urban Systems* 83 (septiembre de 2020): 101514. <https://doi.org/10.1016/j.compenvurbsys.2020.101514>.

Fleury, Sonia. *La expansión de la ciudadanía. VVAA: Inclusión social y nuevas ciudadanías*. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana, 2003.

Frau-Meigs, Divina, Brian O'Neill, Alessandro Soriani y Vitor Tomé. *Digital citizenship education. Overview and new perspectives 1*. Estrasburgo: Council of Europe, 2017.

García, Elena. "Democracia digital. Discursos sobre participación ciudadana y TIC". *Revista de estudios políticos* 5, n.º 173 (2016): 169-193.

Gil-García, J. Ramón, Judith Mariscal y Fernando Ramírez. "Gobierno electrónico en México". *Documentos de Trabajo del CIDE*, n.º 214 (2008).

Hobbes, Thomas. *Leviatán: o la materia, forma y poder de una república eclesiástica y civil*. Ciudad de México: Fondo de Cultura Económica, 1998.

Janssen, Marijn, Yannis Charalabidis y Anneke Zuiderwijk. "Benefits, Adoption Barriers and Myths of Open Data and Open Government". *Information Systems Management* 29, n.º 4 (octubre de 2012): 258-268. <https://doi.org/10.1080/10580530.2012.716740>.

Kaufman, Ester. "E-gobierno en Argentina: crisis, burocracia y redes". En *América Latina puntogob. Casos y tendencias en gobiernos electrónicos*, editado por Rodrigo Araya y Miguel A. Porrúa. Santiago de Chile: FLACSO Chile, 2004.

Lathrop, Daniel y Laurel Ruma. *Open Government: Collaboration, Transparency, and Participation in Practice*. United States of America: O'Reilly Media, Inc., 2010.

Lechner, Norbert. "Nuevas Ciudadanías". *Revista de estudios sociales*, n.º 5 (2000): 25-31.

Mossberger, Karen, Caroline J. Tolbert y Ramona S. Mcneal. *Digital Citizenship. The Internet, Society, and Participation*. Cambridge: The mit Press, 2007. Edición en pdf. <https://mitpress.mit.edu/books/digital-citizenship>.

Natal, Alejandro, Mónica Benítez y Gladys Ortiz. *Ciudadanía digital*. México: Juan Pablos, 2014.

Oxley, Cathy. *Digital Citizenship: Developing an Ethical and Responsible Online Culture*. International Association of School Librarianship, 2010. Edición en pdf. <http://eric.ed.gov/?id=ED518512>.

Ramírez-Alujas, Alvaro V. "Gobierno Abierto y Modernización de la Gestión Pública. Tendencias actuales y el (Inevitable) Camino que Viene - Reflexiones Seminales (Open Government and Modernization of Public Management: Current Trends and the (Inevitable) Way Forward - Seminal Reflections)". *Revista Enfoques: Ciencia Política y Administración Pública* ix, n.º 15 (2011): 99-125. Publicado 4 de enero de 2012 en Social Science Research Network (SSRN). <http://papers.ssrn.com/abstract=1979133>.

_____. “Innovación en la Gestión Pública y Open Government (Gobierno Abierto): Una Vieja Nueva Idea”. *Revista Buen Gobierno*, n.º 9 (2010): 35.

Robles Robles, José Manuel. *Ciudadanía digital: Una introducción a un nuevo concepto de ciudadano*. Barcelona: Editorial UOC, 2009.

Rousseau, Jean-Jacques. *Du Contrat social; ou, principes du droit politique*. Ámsterdam: Marc Michel Rey, 1762. <https://gallica.bnf.fr/ark:/12148/bpt6k202715b>.

Shareef, Mahmud A., Ramakrishnan Raman, Abdullah M. Baabdullah, Rafeed Mahmud, Jashim Uddin Ahmed, Humayun Kabir, Vinod Kumar, Uma Kumar, M. Shakaib Akram, Ahmedul Kabir y Bhasker Mukerji. “Public Service Reformation: Relationship Building by Mobile Technology”. *International Journal of Information Management* 49 (diciembre de 2019): 217-227. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2019.03.007>.

Shelley, Mack, Lisa Thrane, Stuart Shulman, Evette Lang, Sally Beisser, Teresa Larson y James Mutiti. “Digital Citizenship Parameters of the Digital Divide”. *Social Science Computer Review* 22, n.º 2 (mayo de 2004): 256-269. <https://doi.org/10.1177/0894439303262580>.

- Sterret, David. "El potencial y las limitantes de Internet para fomentar la deliberación y la democracia en el mundo". En *Ciudadanía en 3D: Democracia digital deliberativa, un análisis exploratorio*, editado por Irene Ramos y Eva Campos. Barcelona: Edhasa, 2012.
- Watanabe-Crockett, Lee y Andrew Churches. *Growing Global Digital Citizens. Better Practices That Build Better Learner*. Bloomington: Solution Tree Press, 2018.
- Winocur, Rosalía. "La invención mediática de la ciudadanía". En *Espacio público y reconstrucción de ciudadanía*, editado por Patricia Ramírez, 231-252. México: Miguel Ángel Porrúa, 2003.
- Yang, Yang, Cheng Zhang, Chao Fan, Wenlin Yao, Ruihong Huang y Ali Mostafavi. "Exploring the Emergence of Influential Users on Social Media during Natural Disasters". *International Journal of Disaster Risk Reduction* 38 (agosto de 2019): 101204. <https://doi.org/10.1016/j.ijdr.2019.101204>.
- Zhang, Cheng, Chao Fan, Wenlin Yao, Xia Hu y Ali Mostafavi. "Social Media for Intelligent Public Information and Warning in Disasters: An Interdisciplinary Review". *International Journal of Information Management* 49 (diciembre de 2019): 190-207. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2019.04.004>.

Desafíos en el entorno de la información y la documentación ante las problemáticas sociales actuales, Volumen 2.

Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información/UNAM. La edición consta de 100 ejemplares. Coordinación editorial, Anabel Olivares Chávez; revisión especializada, Blanca Vilchis Flores; revisión de pruebas, Anabel Olivares Chávez y Valeria Guzmán González; formación editorial, Oscar Fernando Arcos Casañas. Fue impreso en papel cultural de 90 g en los talleres de Gráfica Premier, 5 de febrero n.º 2309, San Jerónimo Chicahualco, C. P. 52170, Metepec, Estado de México. Se terminó de imprimir en septiembre 2022.