

El ciudadano bien informado y la mediación bibliotecaria

VERÓNICA ARAIZA DÍAZ
Universidad Nacional Autónoma de México

INTRODUCCIÓN

Este ensayo pretende reflexionar sobre la relación entre ciudadanía y acceso a la información pública en la era de la información, y sobre el papel del bibliotecario al respecto. Por un lado, el acceso a la información es un tema de la bibliotecología; por otro, en los últimos años, ha habido un gran énfasis en el derecho a la información en términos generales y, de manera más puntual, en el derecho de acceso a la información (científica, gubernamental, etcétera) que va de la mano del auge del discurso de la transparencia y de la resignificación del concepto de ciudadanía; todo lo cual plantea un nuevo reto para la labor bibliotecaria, porque se hace evidente el vínculo de dicho tema con lo jurídico y porque el papel social del profesional de la información se vuelve fundamental para el ejercicio ciudadano, con lo que adquiere un matiz francamente político.

El derecho a la información está consagrado en la Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948), en

el artículo 19; éste, de manera simple, se refiere a “[...] la garantía fundamental que toda persona posee a atraerse información, a informar y a ser informada.”¹ Ahora bien, de acuerdo con García Murillo, “[...] la información que comprende el derecho a la información es toda aquella que, incorporada a un mensaje, tenga un carácter público y sea de interés general, y que además pueda ser sujeto de cualquier proceso de difusión, investigación o almacenamiento que genere una multiplicación de los mensajes.”² A partir de ello, se puede identificar la justificación jurídica, toda vez que se hace referencia al interés público; asimismo, se manifiesta la materialidad de dicha información (documentos), lo que permite su tratamiento para fines de acopio, diseminación, indagación y producción de nueva información, con lo que se ve claramente el lazo entre la ciencia del derecho y la disciplina bibliotecológica.

Se advierte que dentro de este derecho se encuentra la facultad de producir información y, por ende, la libertad de expresión. Por ello, es necesario precisar o centrarse en el derecho de acceso a la información, que tiene que ver con los otros elementos contenidos en el artículo 19 de la DUDH y que se traduce en la obtención de documentos para finalmente estar informados y –con ello– cumplir el mandato jurídico. El derecho de acceso a la información se asocia principalmente con la información pública, pues ésta se concibe como la primordial fuente de interés común. Villanueva sostiene que “[...] el derecho de acceso a la información pública es la prerrogativa de la persona para acceder a datos, registros y todo tipo de informaciones en poder de entidades públicas y empresas privadas que ejercen gasto público y/o funciones de autoridad.”³

CIUDADANÍA DIGITAL

Puede afirmarse, entonces, que el derecho a la información es fundamental para la praxis ciudadana. Es conveniente explicar el concepto de *ciudadanía*, que es tan antiguo como el de democracia; si nos centramos en su concepción moderna (liberal), la ciudadanía tiene que ver con la obtención (reconocimiento por parte del Estado) de varios tipos de derechos: civiles (siglo XVIII), políticos (siglo XIX) y sociales y económicos (siglo XX)⁴ que se han incorporado a lo largo de más de dos siglos, al tiempo que se han incluido más sujetos poseedores de esos derechos.

En el contexto actual, se observa una modificación de la noción de ciudadanía, en gran medida gracias a las transformaciones ocurridas hacia finales del siglo XX, entre las que se destacan, según Castells:⁵ el desarrollo acelerado de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), la explosión informativa, el desmantelamiento del Estado benefactor y la globalización (económica, política y cultural). Con ello, los ciudadanos han adquirido una nueva identidad (más activa), en virtud de que el Estado mínimo se ha distanciado de sus funciones sociales, a la vez que existe una mayor oferta y facilidad de acceso a diversas fuentes de información. Al mismo tiempo, la globalización ha cristalizado una idea de ciudadanía cosmopolita que “[...] consiste en defender un sistema global de derechos y deberes de alcance universal que vaya más allá de aspectos como el lugar de nacimiento o de residencia de cada individuo.”⁶

El uso de las TIC, en particular el de corte político, ha cobrado tal magnitud que hoy se habla de ciudadanía digital (o ciudadanía 2.0), que implica el ejercicio total o parcial de los derechos políticos o sociales a través de Internet de forma independiente, o por medio de la pertenencia a una

comunidad virtual.⁷ Una parte crucial de dicho ejercicio es la relación directa con las entidades públicas, para obtener información o para realizar trámites. Así que, actualmente, el acceso a la información pública gubernamental no se puede pensar sin los medios electrónicos pues la ciudadanía presiona para que el Estado se comprometa a extender las posibilidades para acceder a los medios digitales y éste –a su vez– está consciente de la importancia de las TIC para su labor, toda vez que ellas facilitan, agilizan y amplían el acceso, al mismo tiempo que reducen costos; o sea, son un instrumento considerable que propicia una mayor eficacia en la gestión pública.

En síntesis, el concepto de ciudadanía es histórico y polisémico. La conducta ciudadana corresponde a la idea de democracia que se tenga (liberal, republicana, comunitaria, multicultural, cosmopolita). En este ensayo, se está a favor de una idea de ciudadanía (digital) cosmopolita, sostenida en una noción de democracia participativa e incluso directa; se piensa en una democracia que trabaje, como expresa Melucci, para “[...] prevenir el monopolio del lenguaje y para salvaguardar el ‘derecho a la palabra’ del que nuestro tiempo tiene urgente necesidad: aquella libertad de los individuos y de los grupos para establecer el sentido de lo que son y de lo que quieren ser.”⁸ Por ende, esta concepción de ciudadanía no sólo tiene que ver con derechos y responsabilidades de los individuos sino con la integración social, la participación política, la reivindicación de la identidad y el respeto a la diferencia.

TRANSPARENCIA Y MEDIACIÓN

Una noción íntimamente ligada a la democracia y la ciudadanía es la de transparencia, que de acuerdo con Aguilar Rivera⁹ es un concepto que aparece, aunque no de manera tan visible pero sí muy significativa, en la filosofía política moderna, a la que Bentham (siglos XVIII-XIX) denominó *publicidad* y cuya función era hacer contrapeso al poder, aumentar la confianza del pueblo en el mismo, proporcionar a los ciudadanos la posibilidad de elegir de manera consciente, e incluso tener la oportunidad de aprovechar las ideas de éstos para contribuir al buen gobierno y, por lo tanto, garantizar su legitimidad.

En tal contexto, la prensa y después otros medios de comunicación masiva se adjudicaron el papel de interpelar al Estado, de tal suerte que éstos devinieron en la principal mediación* para ejercer la ciudadanía. Al respecto, Guerrero dice que, “[...] proveer de información, abrirse a las posturas y vigilar al poder, son las tareas históricas que las concepciones liberales del siglo XIX asignaron a los medios de comunicación, tres tareas que en su crecimiento han necesitado abreviar del acceso a la información gubernamental.”¹⁰

De acuerdo con lo anterior, un ciudadano bien informado era aquel que accedía a dichos medios. A partir de ahí, la idea de transparencia se conformó de distinta manera y ritmo en varios países y se llegó al siglo XXI con la postura de que ella es la condición *sine qua non* de la democracia. Los medios, por su parte, no sólo se volvieron masivos sino que conformaron una industria altamente poderosa, y hoy incluso se puede poner en duda su contribución a la democracia.

* La mediación se entiende, de manera sencilla, como intervención o canalización entre dos partes, o sea, como aquello que está en medio de ellas, que podría llamarse también *mediatez*.

Asimismo el siglo XX, de alguna manera, produjo una considerable democratización de la información en sentido amplio (mayor acceso a la educación y la cultura), lo que se acentuó hacia finales del mismo, producto de la incorporación de las TIC en distintos ámbitos de la vida cotidiana, lo que –dicho de manera simple– ha dado más autonomía y capacidad de participación a las personas. De tal suerte que hoy día, un ciudadano bien informado es quien trasciende la intermediación tradicional de los *mass media* y acude a diversas fuentes, incluidas las gubernamentales, con lo que se establece una comunicación directa entre el ciudadano y el Estado.

Efectivamente, las TIC han dotado a los individuos de herramientas que les permiten intervenir o ser más proactivos, pero eso no significa que gocen de total autosuficiencia, puesto que el mundo social se constituye por un entramado de relaciones interdependientes. A partir de ello, consideramos que, en materia de acceso a la información pública, cierta mediación es indispensable, pero ésta ya no debe ser concebida desde la óptica de los medios de comunicación masiva.

Esta perspectiva, aún hoy, en lo que respecta a democracia y transparencia no parece corresponder con la realidad actual. Es decir, no se observa un replanteamiento de la función de dichos medios, no obstante el reconocimiento del rol más activo de la ciudadanía. Guerrero sostiene que ellos son:

[...] ventanas para mirar fragmentos de lo que sucede en otros lugares; espejos que reflejan conductas sociales; filtros que privilegian determinados aspectos de la vida social y determinados discursos sobre otros; intérpretes de lo que sucede en el espacio público; legitimadores de valores, creencias y actitudes; espacios para difundir la innovación y el cambio; y auxiliares en la construcción y en la interpretación de la realidad social.¹¹

Esta concepción de mediatez es demasiado intrusiva; incluso puede caer en lo que se denomina mediatización, que significa que los medios construyen realidades, lo que resulta altamente pernicioso para la democracia. Por el contrario, se requiere una mediación menos invasiva que no se proponga analizar, dirigir o sintetizar la información.

MEDIACIÓN BIBLIOTECARIA

Se trata de la mediación bibliotecaria, o lo que Almeida denomina *mediación de la información*, y define como “[...] todo acto de interferencia –realizado por el profesional de la información– directa o indirecta, consciente o inconsciente, singular o plural, individual o colectiva, que promueve la apropiación de la información que cumpla, total o parcialmente, una necesidad de información.”¹²

En principio, el autor hace evidente que se trata de una intervención –agregaríamos estructurada– del profesional que él llama interferencia, pues se opone al planteamiento de la objetividad, y sostiene que la información de suyo no es neutral; al contrario, por lo mismo, hay que hacer consciente y evidente dicha interferencia para justamente lidiar de la mejor manera con los problemas que puedan surgir debido a ella. Otra cuestión importante es reconocer la parcialidad de la mediación, dada por el hecho de que el acceso total al universo informacional es irrealizable y de que los mecanismos de búsqueda son limitados.¹³

A su vez, Almeida¹⁴ expresa que la mediación suele asociarse con los servicios de información, ya que éstos son la cara más visible del quehacer bibliotecario, pero éste supone la selección, adquisición, almacenamiento, organización y disseminación de información, pues todo el proceso

tiene la finalidad última de hacer llegar la información a los usuarios que la demandan. Por ello, el autor distingue entre mediación implícita y explícita;¹⁵ la primera se refiere a la que se da en los espacios, cuyas acciones ocurren sin la presencia física e inmediata del usuario (selección, almacenamiento y procesamiento de información); la segunda es la que se da ante la presencia inevitable del usuario, física o virtual (recuperación de información).

Por tal razón, Almeida¹⁶ afirma que el objeto de estudio de la bibliotecología es la mediación, la cual abarcaría todos los procesos bibliotecológicos. En otro sentido, podemos decir que esta mediación implica cierto tipo de filtro, toda vez que la selección de información conlleva una discriminación y quizás ahí puede haber un sesgo, pues el bibliotecario no es infalible. Sin embargo, la filtración no se entiende de la misma manera que desde la visión de los medios de comunicación masiva pues ellos, al interpretar, editorializan, y eso produce una alteración de la información.

Cabe resaltar que si se piensa en la información en el ambiente electrónico y, por lo tanto en el uso de las TIC, ellas mismas constituyen también una mediación, pero ésta no se da de manera estructurada; en otras palabras, tales tecnologías no establecen una interferencia subjetiva basada en determinados principios, sino que funcionan como un medio muy potente para conseguir una mayor eficacia en materia de acceso.

Un elemento fundamental de la definición de mediación de Almeida¹⁷ es el de apropiación de la información, que va más allá de la obtención o el acceso. Ello envuelve una visión diferente del usuario; ya no se trata de un receptor pasivo, sino de un sujeto proactivo que lee e interpreta, que mejora su estado de conocimiento y, a partir de ello, hace determinados usos de dicha información y, así, se vuelve

un agente en su realidad individual y colectiva. O como lo expresa Ríos, “[...] la información y el conocimiento son parte sustantiva del desarrollo humano y la autonomía de los individuos. En consecuencia, el conocimiento es fuente de poder porque crea un potencial y una capacidad de acción.”¹⁸

Por lo tanto, la idea de apropiación es concebida en su dimensión social; es decir, tiene que ver precisamente con democratizar el acceso a la información y su posterior aprovechamiento y no simplemente con el acto de tomar para sí o acaparar, sino con la intención de impactar en el mejoramiento de la vida de los ciudadanos y sus comunidades. Ahora bien, esta suerte de conquista de información asociada a la ciudadanía digital implica que al mismo tiempo se produce una apropiación de la tecnología, en este caso de las TIC. Se pone pues de manifiesto la importancia de la información (digital) en sentido amplio, lo cual tiene que ver con el concepto de capital informacional, que:

[...] comprende la capacidad financiera para pagar la utilización de redes electrónicas y servicios de información, la habilidad técnica para manejar las infraestructuras de estas redes, la capacidad intelectual para filtrar y evaluar la información, como también la motivación activa para buscar información y la habilidad para aplicar la información a situaciones sociales. Ello presupone diferentes condiciones de organización: de la información a la deliberación, de los procesos de consulta y dinamización cultural a la elección y decisión vinculante.¹⁹

Así pues, se considera que en el contexto actual, de grandes y acelerados flujos de información, la gestión de ésta no sólo es indispensable, sino más compleja, y el tratamiento documental constituye la mediación que se requiere para garantizar el derecho de acceso a la información. De tal forma que quien puede y debe asumir ese papel (mediador) es

naturalmente el bibliotecario, pues posee un sentido muy distinto al de los medios de comunicación masiva, cuyo propósito es formar opinión; mientras que el interés del profesional de la información está precisamente orientado a hacer llegar ésta a los usuarios y no a interpretarla con fines ulteriores. Y este cometido no se cumple conforme a “[...] la postura enfáticamente defendida, de que ese profesional es pasivo, superveniente, destituido de una aptitud proactiva, sin iniciativa, que sólo contribuye, auxilia y apoya”;²⁰ al contrario, los profesionales de la información son “[...] sujetos en la sociedad y participan efectivamente en la construcción del destino de la humanidad. Incluso más que eso: es con la conciencia de que interfiere, de que se realiza como profesional en la relación con el usuario, que la democracia de la información podrá concretizarse.”²¹

A partir de todo lo anterior, se propone el término *mediación bibliotecaria para la ciudadanía*, y se refiere al trabajo de gestión de información de interés público, particularmente la documentación gubernamental. En la actualidad, para que un ciudadano esté bien informado –y así pueda ejercer sus derechos y ser parte de una sociedad democrática–, se requiere de la mediación bibliotecaria para hacer efectiva la ordenanza en materia de acceso a la información, ya que no puede haber obtención/apropiación sin sistematización previa.

Al igual que Ríos,²² se hace énfasis en la importancia del acceso abierto a la información. Es decir, ya no sólo se trata de la concepción del acceso a la misma como un derecho humano, sino que éste debe estar acompañado de la noción de acceso abierto, que como se sabe surge en el contexto de la sociedad de la información/conocimiento, entendida ésta en su concepción social más que económica y en donde se piensa a la información y al conocimiento como bienes

públicos o bienes comunes, sobre todo cuando han sido financiados con fondos públicos y constituyen una fuente vital del desarrollo humano.

La cuestión del acceso abierto es de suma importancia pues refleja un cambio de paradigma que se da en la era de la información, pero no el que se refiere a ésta como motor de la economía, sino aquel que da vida a lo que se denomina cultura libre, para la cual la información y el conocimiento, como recursos sociales, deben fluir bajo un modelo horizontal y descentralizado.

Ahora bien, la idea de mediación antes descrita se relaciona con la propuesta de Ríos sobre la formación ciudadana.²³ Dicho autor centra su análisis en la biblioteca, como instancia social y pública, cuyas funciones son: educación, desarrollo humano, disfrute de la cultura e interacción con el gobierno. Podemos decir que la biblioteca permite la obtención de información en sentido amplio, no sólo por lo que contienen sus colecciones sino porque proporciona acceso a Internet y con ello a un gran universo informativo, dentro del cual se encuentra –por supuesto– aquello que es de interés público, e incluso por medio de la red se puede hacer contacto con las instituciones públicas, con lo cual se hablaría de participación ciudadana.

No obstante, en la noción de mediación, más que pensar en la biblioteca como el espacio donde ésta ocurre, se prefiere resaltar el papel del bibliotecario como mediador pues éste no sólo realiza esta actividad en los espacios concebidos para ello, sino que su vocación se manifiesta en todo momento y lugar. En suma, el profesional de la información tiene una responsabilidad social y política que no puede ni debe eludir dentro y fuera de su espacio laboral, pues la demanda de información en general –y la de interés público en particular– pueden surgir en cualquier instante. Cumplir con

tal papel, en este sentido, es lo que da la visibilidad, el valor social y la importancia que merece la labor bibliotecaria. Cabe resaltar que, en el contexto actual de expansión de la información, ella también se ha visto trastocada en términos de una mayor demanda de profesionales, altamente especializados, capacitados para gestionar información en todo tipo de organizaciones tanto públicas como privadas, institucionales o alternativas, quienes tendrían que adquirir competencias no sólo en función de la parte del proceso que realizan sino por el tipo de información que manejan (científica, gubernamental, educativa, cultural, artística, etcétera).

Por otro lado, Ríos parte de la idea de que la ciudadanía requiere educación política, la cual “[...] lleva tiempo concretar y requiere del acceso a las fuentes, la información de calidad, la interacción acertada con los flujos de información, así como el escrutinio y la toma de decisiones.”²⁴ Dicha educación no depende –por supuesto– del bibliotecario; sin embargo, su función sí es coadyuvar a la formación de ciudadanos reflexivos, que desarrollen su capacidad de agencia. Y eso se logra, precisamente, a través de lo que se ha definido como mediación bibliotecaria, dentro de la cual se debe incluir la instrucción para el discernimiento en la búsqueda de información, lo que se conoce como Desarrollo de Habilidades Informativas, que implica que los usuarios tengan clara su necesidad específica de información, accedan de manera eficaz a ella, que sean capaces de evaluarla de manera crítica, para utilizarla de manera creativa.²⁵

En suma, la ciudadanía del mundo de hoy tiene un papel más activo, de mayor presión al Estado y sus instituciones; es decir que la exigencia democrática se expande, profundiza y complejiza, al tiempo que la mediación para ella también se transforma, incluso por el uso de las TIC. Por todo ello:

Si se quiere un sistema democrático no esclerotizado, es necesario que haya debates abiertos a la participación de todos los individuos, sin exclusiones, donde se contrasten distintas visiones e ideales antes de definir lo compartido. Más y mejor democracia se demanda hoy en las calles de diversos lugares del mundo. Los mediadores que trabajen para el poder establecido y los que surjan de la resistencia deben tomar en cuenta esa demanda y los cambios que se están produciendo en paralelo a la expansión de las TIC. Internet y sus redes sociales no sólo han abierto millones de foros de discusión, sino que han aumentado enormemente las expectativas de participación directa. No sólo está cambiando la comunicación de masas, sino también los modos de mediar entre la Administración y los ciudadanos, así como las características de los mediadores que pueden cumplir eficazmente esa función.²⁶

CONCLUSIONES

Todas las sociedades son sociedades de la información, no se puede pensar el proceso civilizatorio sin información. Sin embargo, en los estudios sociales, las explicaciones sobre los fenómenos culturales, económicos, políticos, etcétera, esto se pierde de vista, justamente porque se da por sentado que toda experiencia humana (individual y colectiva) implica uso de información en sentido amplio, pero de manera estricta o formal, la información contenida en un soporte es gestionada para poder fluir. Dicho flujo depende obviamente de circunstancias económicas, políticas, tecnológicas, culturales, etcétera, pero siempre implica un tratamiento profesional de la información.

De eso se trata la labor bibliotecaria, la cual es importante para la sociedad, pero lo es más cuando se trata de información gubernamental, pues su acceso es crucial para el ejercicio ciudadano; por lo tanto, la mediación en relación con este tipo de información requiere no sólo de un alto ni-

vel de profesionalización, sino de una gran responsabilidad ética y política por parte del bibliotecario.

Por último, es importante resaltar la cuestión de que si bien las TIC han aumentado las posibilidades de acceso a la información y son instrumentos que permiten a los usuarios actuar de manera más autónoma, esto no significa que ellos puedan prescindir de todos los profesionales (bibliotecólogos, profesores, comunicólogos, consultores, informáticos). Al contrario, en una sociedad altamente compleja, como en la que vivimos, se requiere un alto nivel de especialización de todo trabajo vinculado al manejo de información, el cual está por supuesto orientado a mejorar la vida de las personas y éstas adquieren por su parte un rol más activo, lo que implica también un mayor vínculo con tales profesionales, quienes son precisamente los mediadores entre la información y los usuarios. Sin embargo, estos expertos son “[...] portadores de una responsabilidad ética y política para producir y distribuir recursos cognitivos, pero no tienen el derecho de orientar los destinos de la sociedad como ‘consejeros del príncipe’ o como ‘ideólogos de la protesta’”.²⁷

En suma, se insiste en la importancia de la mediación bibliotecaria para la construcción de ciudadanía, lo que requiere de la visibilidad y reconocimiento de los profesionales de la información por parte de las instituciones del Estado y por la sociedad. A su vez, dichos profesionales deben estar preparados para asumir una responsabilidad tan grande como lo es edificar el puente de acceso a la información pública.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. E. Villanueva (coord.) (2009), *Diccionario de Derecho de la Información*, México, Cámara de Diputados / UNAM / Miguel Ángel Porrúa, p. 331.

2. J. G. García Murillo (2004), *Derecho a la información. Consideraciones jurídicas para reglamentarlo en México*, Guadalajara, Universidad de Guadalajara, p. 95.
3. E. Villanueva (2009), *Op. cit.*, p. 331.
4. J. A. Horrach Miralles (2009), “Sobre el concepto de ciudadanía: historia y modelos”, en *Factótum* (Revista de filosofía), núm. 6, pp. 376-377.
5. M. Castells (2008), *La era de la información. Economía, sociedad y cultura. Vol. I: la Sociedad red*, México, Siglo XXI Editores.
6. J. A. Horrach Miralles (2009), *Op. cit.*
7. J. M. Robles (2009), *Ciudadanía digital. Una introducción a un nuevo concepto ciudadano*, Barcelona, Edit. UOC, p. 19.
8. A. Melucci (2001), “Hacerse personas: nuevas fronteras para la identidad y la ciudadanía en una sociedad planetaria”, en *Vivencia y convivencia. Teoría social para una era de la información*, Madrid, Trotta, p. 57.
9. J. A. Aguilar Rivera (2008), *Transparencia y democracia: claves para un concierto*, México, Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos.
10. M. A. Guerrero (2006), *Medios de comunicación y función de transparencia*, México, Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos, p. 6.
11. *Ibíd.*, p. 17.
12. O. F. Almeida (2009), “La mediación de la información y la lectura de la información”, en *Ibersid: revista de sistemas de información y documentación*, vol. 3, p. 24.
13. O. F. Almeida (2007), “Mediación e información”, en *Ibersid: revista de sistemas de información y documentación*, vol. 1, pp. 27-35.

La información gubernamental y el acceso a la información...

14. O. F. Almeida (2009), *Op. cit.* p. 24.
15. *Ídem.*
16. *Ídem.*
17. *Ídem.*
18. J. Ríos Ortega (2013), “El acceso abierto a la información y la formación ciudadana”, en E. Morales Campos (coord.), *Regulaciones que impactan la infodiversidad y el acceso abierto a la información en la sociedad global y multicultural*, México, UNAM-IIBI, p. 140.
19. V. M. Marí Sáez y F. Sierra Caballero (2008), “Capital informacional y apropiación social de las nuevas tecnologías. Las redes críticas de empoderamiento local en la Sociedad Europea de la Información”, en *Telos. Cuadernos de Comunicación Innovación*, núm. 74, ene.-mar., p. 131.
20. O. F. Almeida (2007), *Op. cit.*, p. 31.
21. *Ídem.*
22. J. Ríos Ortega (2013), *Op. cit.*, p. 140.
23. *Ídem.*
24. *Íbid.*, p. 142
25. J. Lau (2007), *Directrices sobre Desarrollo de habilidades informativas para el aprendizaje permanente*, Veracruz, IFLA, p. 31.
26. F. Bernete García (2013), “Identidades y mediadores de la ciudadanía digital”, en F. Sierra Caballero (coord.), *Ciudadanía, tecnología y cultura. Nodos conceptuales para pensar la nueva mediación digital*, Barcelona, Gedisa, p. 142.
27. J. A. Horrach Miralles (2009), *Op. cit.*, pp. 376-377.