

# El papel de las bibliotecas como agentes mediadores de la apropiación de la información y el conocimiento

NELSON JAVIER PULIDO DAZA  
UNIVERSIDAD DE LA SALLE, COLOMBIA

## INTRODUCCIÓN

**E**n este capítulo se busca analizar la reconfiguración de las bibliotecas considerando la complejidad y paradojas que han estado caracterizando los entornos creados por las redes sociales. Es bien sabido que con las redes se amplían las posibilidades de comunicación interactiva y los procesos de socialización y circulación de todo tipo de saberes y contenidos también han servido para agudizar los problemas de manipulación, distorsión y tergiversación de las realidades articuladas en torno al uso de los medios digitales e interactivos. La premisa que se intenta fundamentar y explicar es que las redes sociales crean ecosistemas digitales de participación, interactividad e instantaneidad en la producción y el consumo de contenidos digitales, pero sus usos y mediaciones han contribuido con la desinformación mediante la multiplicación de noticias falsas y contenidos

que no se certifican para precisar su origen, objetividad y veracidad frente al derecho de acceso a la información como derecho fundamental de todo ciudadano.

Para interpretar estos retos, se recurre a algunas premisas de la bibliotecología que rescatan el carácter intermediario de la institución bibliotecaria y su función como espacio de comunicación que la ubica como un elemento estratégico de comunicación y de información. También se proyectan ámbitos funcionales para una reconfiguración de las bibliotecas para hacer frente a las complejidades de los entornos creados por las redes sociales. Tales ámbitos se plantean en torno a dos componentes básicos: el de la concepción de las bibliotecas como centros de validación y certificación de contenidos y como espacio desarrollador de competencias informativas y mediáticas para fortalecer la ciudadanía digital crítica y de esta forma potenciar las funciones de las bibliotecas frente a los entornos creados por las redes sociales.

El enfoque dado al texto privilegia un abordaje interdisciplinar que reconoce la información como un recurso vital para el avance de las sociedades democráticas, articuladas no solo a partir de plataformas para facilitar el acceso, sino el uso crítico y significativo de los contenidos fundamentales para el fortalecimiento de los procesos de inclusión social, lo cual además requiere de un conjunto de acciones orientadas hacia la apropiación situada y significativa de la información para enfrentar los problemas sociales.

Ahora bien, si las tecnologías deben ayudar a incrementar las posibilidades de interconexión entre las personas con los estamentos de la sociedad, es importante para ello el desarrollo de una investigación documental sobre el acceso a la información pública como herramienta estratégica que puede contribuir con la inclusión social y la participación ciudadana. El análisis del marco legal sobre el acceso a la información

pública permite visualizar la necesidad de desarrollar acciones educativas para garantizar que la participación ciudadana y la inclusión social sean realidades concretas a partir del acceso, uso adecuado y estratégico de la información.

#### EL IMPACTO EN LAS REDES SOCIALES

Hoy en día es imposible no reconocer que el origen de la información está en absolutamente todos los fenómenos de la naturaleza y en todas las actividades desarrolladas por los seres vivos, con o sin la intervención de los humanos; aunado a lo anterior, habremos de destacar los avances que en el desarrollo científico y tecnológico se han obtenido y permitido que las comunicaciones con voz y datos estén al alcance de muchas personas, con lo que se promueve nuestro desarrollo cultural y democrático.

Ello permite que se actualice dicha información en tiempos cortos. De forma tal que, de un día a otro, los juicios de valor sobre personas y el desarrollo de las funciones institucionales cambian radicalmente ante la visión de la sociedad, lo que consecuentemente genera un nivel crítico importante. Dicho sea de paso, es parte de los mecanismos informales de participación ciudadana que se traducen en la base mínima para el fortalecimiento de los derechos colectivos que ponen en jaque a la clase política ante tales exigencias o reacciones.

La relación esencial del impacto que incorpora la labor de una persona en la vida de muchas otras permite que sucesos provocados por el ser humano o de la naturaleza puedan, por un lado, ser transmitidos instantáneamente de un lugar a otro independientemente de su distancia; por otro, ser valorados como una posibilidad para la toma

de decisiones a partir del acceso a la información en voz y en datos en tiempo real.

Gracias a esos avances en las tecnologías de la comunicación, se ha experimentado con mayor frecuencia un fenómeno humano con el que hemos aprendido a vivir de forma resiliente respecto a la invasiva oferta de información mediante la Internet. El impacto de la información transmitida a través de las redes sociales, de una forma u otra, influye en la generación de una opinión de la población hacia los individuos o hacia las instituciones. Eso es considerando el contenido que se comparte, o bien, el contexto en que dicha información es enviada y recibida.

Se confirma que vivimos y desplegamos conductas sociales de formas auténticas, hacemos y comunicamos los sucesos de una manera propia y distintiva, lo que forja la cultura del acceso a la información, la manifestación de las ideas, la libertad de expresión y la transmisión de nuestras opiniones o posturas sobre fenómenos sociales de una forma tan original, que provoca un nuevo estudio del comportamiento social del ciudadano.

Ese análisis permitirá documentar las causas por las cuales se comparte información así; cuáles son los alcances de dicho fenómeno; cuáles son los perfiles de los sujetos que intervienen en esos procesos de la comunicación; cuáles son los resultados activos de quienes forman parte de opiniones y comentarios, entre otros aspectos que vale la pena sean plasmados y preservados para ser consultados en las bibliotecas para ser consultados.

Para estudiar el impacto sociocultural de la relación entre información, desinformación y bibliotecas ante problemas locales y globales, debemos considerar la posibilidad de que las personas tienen el derecho básico e inalienable a expresar sus opiniones por mecanismos formales e informales de

comunicación; de asociarse; de ejercer su facultad de petición ante instancias públicas; de imponerse; de las violaciones; de derechos humanos por acciones u omisiones de servidores públicos; de analizar la eficiencia o, en todo caso, la ineficiencia mediante la que se prestan los servicios públicos por el Estado.

De todo ello necesariamente surge información crítica e importante que se aprecia como propuesta para contrarrestar los problemas de la sobreabundancia de información que articulan acciones formativas para reorientar los usos y las mediaciones que se distancian de la objetividad, la ética en el tratamiento y creación de contenidos y de asumir que los medios tecnológicos actuales, sobre todo las redes sociales, podrían ser aprovechadas para propósitos de comunicación mucho más productivos, formativos y que realmente aporten en la construcción de las ciudadanía digitales críticas.

#### DERECHO DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Para otorgar contexto a nuestro análisis sobre información, desinformación y bibliotecas es deseable entender aquí que la información se define como el conjunto de mecanismos e insumos que le permiten al individuo sustraer datos de su ambiente y estructurarlos de una forma determinada, de tal modo que le sirvan como guía en su acción Mijksenaar (2001); es decir, es el significado que las personas le asignan a las cosas de acuerdo a los datos que perciben a través de sus sentidos. Este conjunto de datos integrados e interpretados se convierten en información, la cual es útil para alimentar el conocimiento humano y a su vez es una herramienta para el desarrollo social. Los datos en sí mismos no serían nada ni se convertirían en información sin la interpretación humana.

Para este trabajo se toma la definición de información brindada por Thomson, en la que expresa que la información es el

conjunto de datos acerca de algún suceso, hecho, fenómeno o situación, que organizados en un contexto determinado tienen su significado, cuyo propósito puede ser el de reducir la incertidumbre o incrementar el conocimiento acerca de algo (Thomson 2008,1).

De esta manera, se infiere que a través de la información, una persona puede aumentar el conocimiento acerca de un tema específico, contribuye a la toma de decisiones y además es la fuente fundamental para que exista un adecuado desarrollo social.

#### INFORMACIÓN PÚBLICA

La información pública se conoce como aquella que está disponible para todo el público, no tiene ningún tipo de restricción y es producto de la gestión realizada por el Estado, de tal forma que cualquier ciudadano puede acceder a ella sin restricciones y sin reducir su disponibilidad. Ésta ha sido creada, recibida o se encuentra bajo custodia de la administración pública.

La Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública de Colombia, conocida como la Ley 1712 de 2014 en su artículo 6 reglamenta que la información pública es:

Toda información que un sujeto obligado (cualquier tipo de entidad pública) genere, obtenga, adquiera, o controle en su calidad de tal; asimismo se puede catalogar en:

- “Información pública clasificada: Es aquella información que estando en poder o custodia de un

sujeto obligado en su calidad de tal, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados”.

- “Información pública reservada: Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos”.

Por ello, la información pública cumple con los siguientes atributos, como los mencionados en la ilustración 1, en la que están presentes la pertinencia, entendida como la utilidad, la integridad, la completud y no alteración de su contenido, que es acompañada de la veracidad y disponibilidad, entendidas como la autenticidad y el estar al alcance de los ciudadanos en oportunidad y objetividad.

Ilustración 1. Atributos de la información pública.



Fuente: Elaboración propia.

## ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

El acceso a la información pública se define como la posibilidad que tiene todo ciudadano de acceder a todo tipo de información que esté en poder de las entidades públicas; éste

tiene como fin alcanzar la transparencia y la publicidad de los actos de la Administración cuyo objetivo es la participación de los ciudadanos, aunque el logro de una mayor transparencia y la participación ciudadana requiere de la construcción, promoción y fomento del derecho de acceso a la información (Estrada 2013, 4).

En este orden de ideas, en el acceso a la información pública se toma la información como la acción que lleva al conocimiento público los hechos y las actuaciones del Estado a través de medios y canales inteligibles para el ciudadano.

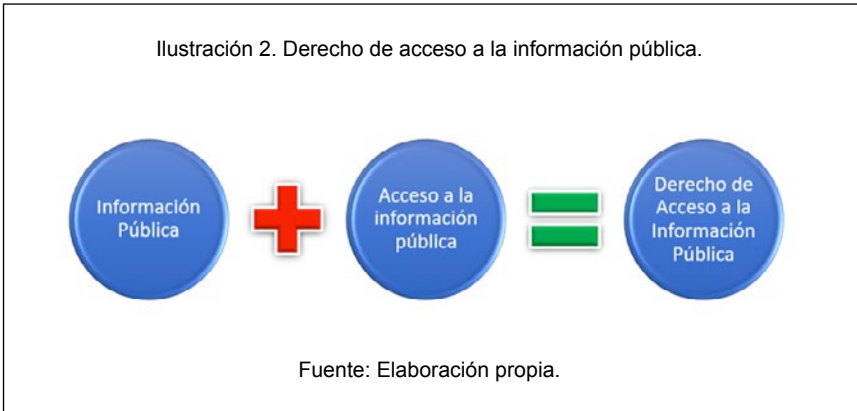
De esta forma, el acceso a la información pública es la posibilidad que tiene una persona de acceder a la información que en el ejercicio de sus funciones producen las entidades públicas y de esta manera ejercer una ciudadanía activa, la cual es el sustento básico de la democracia; esto es consecuencia de que el objetivo fundamental del Estado es trabajar por el bien común de la ciudadanía; de tal manera, esta última debe tener acceso a toda aquella información sobre la que la gestión pública soporta sus actuaciones.

A través de un adecuado acceso a la información pública, se contribuye a la toma de decisiones por parte de los individuos, apoyada en conocimientos verídicos, así mismo se forman ciudadanos responsables y comprometidos con la sociedad. El acceso a la información pública se considera entonces como

[...] un instrumento para promover la participación ciudadana en la gestión pública ya que sin acceso a la información no puede



haber participación política efectiva. El acceso a la información les permite a las personas examinar las acciones de su gobierno y constituye una base necesaria para el debate informado sobre esas acciones (Argucia 2011, 30).



El acceso a la información pública se convierte en un derecho fundamental en el momento en que empieza a reconocerse como elemento fundamental de los gobiernos democráticos, tal y como lo plantea la Access Info Europe:

Es un derecho esencial para promover la transparencia de las instituciones públicas y para fomentar la participación ciudadana en la toma de decisiones. Además, las Administraciones Públicas se financian con fondos procedentes de los contribuyentes y su misión principal consiste en servir a los ciudadanos por lo que toda la información que generan y poseen pertenece a la ciudadanía (Access Info Europe 2010, s.p.).

En este orden de ideas, el derecho al acceso a la información pública es un derecho fundamental, reconocido por la Convención Americana de Derechos Humanos en su

artículo 13 Libertad de Pensamiento y de Expresión, en el cual se establece que “toda persona tiene derecho a la libertad de pensamiento y de expresión. Este derecho comprende la libertad de buscar, recibir y difundir informaciones e ideas de toda índole, sin consideración de fronteras, ya sea oralmente, por escrito o en forma impresa o artística, o por cualquier otro procedimiento de su elección”.

Por otra parte, la UNESCO expresa lo siguiente con respecto al derecho a la información pública:

Toda persona puede conocer la existencia y el contenido de la información que esté en posesión o bajo control de las entidades públicas. La publicidad de la información es la regla general y solo admite algunas excepciones que deben estar definidas en leyes o en la Constitución. La información entonces, pertenece a la ciudadanía y no al funcionario público que la custodia y éste último debe facilitar su acceso a toda persona que esté interesada (UNESCO 2014, s.p.).

Con respecto al contexto nacional, el derecho de acceso a la información pública se reglamenta desde la Constitución Política de 1991, siendo más precisos, en el artículo 74, donde se define que todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos con algunas excepciones marcadas por la Ley; sin embargo, surge la necesidad de reglamentar los procedimientos y crear lineamientos para que este derecho se materialice en la sociedad colombiana, razones que motivaron la expedición de la Ley de Transparencia y Derecho al Acceso a la Información Pública o Ley 1712 de 2014 siguiendo los estándares internacionales y respondiendo a las necesidades ciudadanas.

De esta manera, son diferentes las posturas teóricas relacionadas con el derecho al acceso a la información. Una primera

perspectiva la brinda Ceballos, quien considera el derecho al acceso a la información como un

derecho inherente a la persona humana, un derecho ciudadano que forma parte de los derechos civiles el cual comprende tres aspectos: investigar, recibir y difundir elementos indispensables para la conformación de la democracia (Ceballos 2010, 113).

- Investigar: está orientado al derecho que tiene cada ciudadano de buscar información.
- Recibir: concierne al derecho de ser informado sin ningún impedimento y recibir información objetiva y de manera oportuna.
- Difundir: referente al deber del Estado de divulgar la información empleando diversos espacios, instrumentos y tecnologías para la transmisión de hechos e ideas (Carpizo 2001).

Estos tres aspectos dan cuenta de lo importante que es para los ciudadanos conocer la información que el Estado produce y que son de interés común; así mismo el acceso a la información es uno de los pilares fundamentales en la formación de un estado democrático, lo que convierte a sus integrantes en ciudadanos activos, imparciales y críticos sobre el manejo que el Estado les da a los recursos públicos.

Es claro que en el artículo 74 de la Constitución Política de Colombia se habla de acceso a la información pública a excepción de los casos que menciona la Ley. En este punto, es importante resaltar que

el libre Acceso a la Información incluye el acceso por parte de cualquier persona a la documentación integrada por los expedientes públicos, minutas de reuniones, correspondencia, dictámenes

técnicos, estudios científicos o a cualquier documentación financiada por los presupuestos públicos (Ceballos 2010, 115).

En otras palabras, es inclusión, acceso equitativo sin importar condición social o cualquier otro tipo de estado que haga ver a una persona vulnerable ante los demás.

Por otra parte, el Acceso a la Información no es tan solo un derecho constitucional, sino también un deber por parte de Estado, el cual está obligado a ofrecer información idónea y veraz, ya que la participación ciudadana se hace eficiente siempre y cuando exista como condición necesaria información oportuna, objetiva y veraz, puesto que la desinformación o su entrega incompleta afectan sustancialmente la calidad de vida de los ciudadanos y su participación pública.

Así, es una obligación que las entidades públicas brinden un adecuado acceso de manera pertinente a la información que evidencia la gestión pública, puesto que, si a las personas se le niega este derecho natural, se limita su capacidad para expresar sus opiniones, manifestar sus ideas, desarrollar un pensamiento crítico y por consiguiente se les estarían violando de manera general sus derechos.

Cobra sentido pensar las bibliotecas como parte fundamental de los ecosistemas de producción y certificación de contenidos digitales, articuladas con las instituciones educativas y otras instituciones culturales, que contribuyan con el desarrollo de acciones para apoyar los procesos de ciudadanía digital crítica, que impliquen no solo los tradicionales programas de alfabetización informacional, sino que incorporen enfoques que consideren competencias mediáticas y de desarrollo de procesos cognitivos, aportando a consolidar una visión de ciudadano activo, crítico y participativo; pero para ello debe existir la garantía del derecho de acceso a la información y el conocimiento.

PARTICIPACIÓN CIUDADANA E INCLUSIÓN SOCIAL  
A PARTIR DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN

Frente a las leyes existentes en América Latina, sería importante preguntarse si será suficiente contar con cuerpos legales y normativos para garantizar la participación ciudadana y los procesos de inclusión social a partir del acceso a la información pública. Lo primero que se debe precisar es qué se entiende por participación ciudadana en un contexto de acceso a la información. En este sentido y siguiendo a Espinosa (2009), la participación ciudadana es un concepto regularmente empleado para designar un conjunto de procesos y prácticas sociales de muy diversa índole. La participación ciudadana se refiere a una variedad de acciones desplegadas por sujetos en una diversidad de espacios, en los cuales entran en juego variables involucradas, así como las características relativas a la definición de este tipo de procesos participativos.

Es así como Sánchez (2015) plantea que la participación ciudadana ha seguido en América Latina dos caminos: el primero, asociado con el reconocimiento institucional en sus acuerdos internacionales de la participación como elemento relevante de la acción gubernamental, lo cual legitima las políticas públicas como elementos fundamentales que dan sentido y orientan la participación. El segundo camino que la participación ciudadana ocupa es el del plano teórico, con las propuestas para definir y clasificar a la participación ciudadana con el propósito de destacar las vías para su implementación en la administración pública. Este camino está articulado con las decisiones que impactan la gestión pública en la búsqueda de soluciones a los temas prioritarios del desarrollo social.

En este mismo camino y siguiendo a Canto (2008), la participación ciudadana, si bien encierra promesas relacionadas con procesos de desarrollo, tampoco es suficiente para lograr los niveles de acuerdo y la coalición de fuerzas que se requieren para transformar las formas de gestión pública de manera que estén a la altura de la nueva concepción del Estado que se va dibujando en América Latina. Dicha concepción pretende otorgar mayor protagonismo a los ciudadanos, para lo cual se requerirá de una acción formativa integral que involucre el aporte de las instituciones educativas de carácter formal y los aportes de los sistemas bibliotecológicos, con lo cual se aspira que los ciudadanos estén dotados de las competencias necesarias para ejercer una ciudadanía crítica.

De cualquier modo, es muy importante que para lograr las articulaciones entre la información, su acceso y uso social, las estructuras de gobierno favorezcan las condiciones para que los ciudadanos puedan participar activamente no solo en las decisiones que les atañen para el mejoramiento de sus condiciones de vida, sino también para el ejercicio de los derechos como ciudadanos. Acudiendo a la perspectiva de que la ciudadanía se desarrolla también a partir de procesos de formación holísticos, de una consciencia ética y política, es fundamental garantizar el acceso a la información, sustentado en políticas y estrategias de gobierno electrónico cuyo sustrato es la organización y provisión de servicios de información en todas las esferas de lo público.

Ahora bien, el acceso a la información, articulado desde una acción de gobierno electrónico es esencial, pero para lograr la participación ciudadana, se precisa de desarrollar además programas educativos que preparen a los ciudadanos en el uso con sentido de las fuentes de información que consideren la necesidad de transitar hacia la concepción

de los ciudadanos como sujetos éticos y políticos; es decir, como actores conscientes que participan activamente en las decisiones políticas, con lo cual se estará en mejores condiciones para generar espacios de inclusión, los cuales permiten mayores posibilidades para interactuar con efectividad frente a los beneficios que plantean las sociedades de la información y el conocimiento. La ilustración 3 muestra las interrelaciones entre los elementos centrales de la argumentación, según el cual el acceso a la información pública, acompañado de acciones de participación democrática, constituyen la base de los procesos de participación ciudadana e inclusión social.



En este contexto, se asume que la participación ciudadana está relacionada además con los procesos de involucramiento e incidencia de la ciudadanía (y población en general) en los procesos de toma de decisiones, en temas y actividades que se relacionan al desarrollo económico,

social y político, así como también está vinculada con el involucramiento en la ejecución de dichas decisiones para promover, en conjunto con actores sociales e institucionales, acciones, planificaciones y decisiones hacia el Estado (Pérez 2002). Lo anterior conlleva a proponer agendas articuladas a partir de las necesidades sociales apremiantes, con lo que se logra configurar sistemas bibliotecológicos que brinden contenidos relevantes para convertir los problemas en soluciones mediante un acceso óptimo a las fuentes que se requieren para tomar decisiones.

Lograr la participación ciudadana mediante el acceso a la información pasa en primer lugar por detectar oportunidades en el entorno, las cuales deben ser abordadas considerando las visiones de todos los actores que participan en la construcción del tejido social. De esta forma, el acceso a la información potencia la ciudadanía crítica y permite intensificar las posibilidades de inclusión social, entendiendo por ésta la ampliación de las alternativas para participar de los beneficios del acceso a la información.

Frente a los problemas que se introducen en la sociedad a partir de las brechas diversas que se manifiestan: cognitivas, sociales, tecnológicas, de acceso a la información, entre otras; se propone la formulación de políticas públicas que privilegien el protagonismo de los ciudadanos en la identificación de los problemas que deben atenderse desde acciones de gestión pública. La participación ciudadana implica siempre la cesión, distribución o delegación del poder por parte de los poderes públicos hacia la iniciativa ciudadana (Ortíz 2012, 37). La participación ciudadana ha tenido un largo proceso en América Latina y el Caribe para convertirse en un tema central de la agenda latinoamericana de la administración pública (BID 2004, 1-2). Por ello,



se erige en estos momentos como uno de los principales elementos que se encuentran en la agenda pública.

El pensar en proponer sistemas bibliotecarios acordes a las necesidades de los ciudadanos en tiempos de tecnología y redes sociales implica reflexionar estos espacios como mediadores en los procesos de certificación y determinación de la veracidad de la información, papel que determinaría una modificación en el perfil profesional de quienes prestaran el servicio en el futuro cercano. En este sentido, las bibliotecas deben ser protagónicas en los ecosistemas digitales al producir contenidos certificados y válidos que permitan apoyar el desarrollo educativo, científico y cultural en el marco de las políticas públicas.

#### LAS BIBLIOTECAS COMO INSTITUCIONES MEDIADORAS DE INFORMACIÓN FRENTE A LOS ENTORNOS DE LAS REDES SOCIALES

Las bibliotecas como instituciones mediadoras de información son parte de los circuitos que la sociedad posibilita para certificar la comunicación de los saberes y el acceso a contenidos de diversa índole, entonces frente a los entornos creados por las redes sociales se requiere que los sistemas bibliotecarios trasciendan, generando y validando información, como entes garantistas del derecho de acceso a la información.

Esta idea mediadora de las bibliotecas y su papel de orientadoras en los procesos de formación de la conciencia ciudadana para un mejor aprovechamiento de la información que circula por las redes sociales, se consideró dentro de las directrices y pautas generadas desde el informe de la IFLA (2013), titulado “¿Surcando las olas o atrapados en la marea?”. Con este sugerente título se enfatizó en la necesidad de que

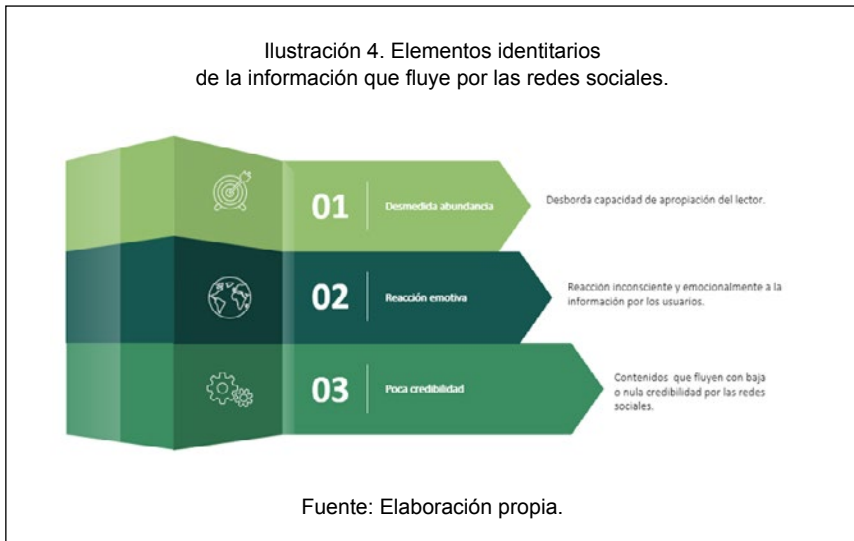
el elemento que serviría como dispositivo para navegar la red de forma adecuada, era contar con una adecuada formación para la interacción crítica y significativa, sobre todo en los ambientes creados por las redes sociales.

La información y los contenidos que se construyen a partir de las redes sociales tienen características, a las cuales, además de las mencionadas, se les suman otras que tocan no solo los componentes cognitivos de las personas, sino también los aspectos afectivos o emotivos. La sobreabundancia de información no solo introduce elementos de confusión y distorsión de las ideas, sino que crea en el lector una sensación abrumadora que no le permite reflexionar y decantar los mensajes que recibe.

Chartier (2018) habla sobre la excesiva producción informativa, que desborda la capacidad de apropiación de los lectores, ante lo cual la labor de los sistemas bibliotecológicos debe ser convertirse en un espacio mediador para canalizar y ayudar a los lectores a acceder a tales contenidos, lo que contribuye con el desarrollo de competencias para saber seleccionar información relevante. La sobreabundancia de información introduce la sensación de existencia de más información y datos, por cuanto es sinónimo de más conocimiento y posibilidades de comunicación, cuando en la práctica lo que se ha visto es una desproporción frente a la cantidad de contenidos y su calidad, que en realidad desvirtúa los contenidos y pierde validez ante la cantidad y la poca posibilidad de filtrar, de manera que el ciudadano no sabe en que creer.

La información que destila por las redes sociales también se caracteriza por el hecho de que los usuarios reaccionan de forma inconsciente y emocional a la información (Castillo, Cruces y Guerra 2016). Esta reacción emotiva se evidencia sobre todo en los contenidos sensacionalistas que pueden generar juegos poco éticos, como por ejemplo en la creación

de contenidos sobre aspectos políticos y sociales. La desmedida producción de contenidos ataca de manera directa la credibilidad que fluye por las redes sociales.



Las noticias falsas o *fake news* constituyen otro de los rasgos típicos de los ecosistemas digitales en la actualidad, sobre todo los cimentados con las redes sociales. En este tipo de noticias predominan las reacciones de miedo o expectativa, se hacen cada vez más necesarias acciones que formen las capacidades de selección y certificación de las fuentes y los contenidos que difunden.

En este escenario, el planteamiento que se toma de Shera (1972) manifiesta que la biblioteca es un medio de comunicación secundaria porque amplifica y actúa como mediadora entre la cultura y las necesidades sociales de información. Al ser un medio de comunicación secundaria, la ubica en el circuito de la comunicación de la información y frente a

los escenarios actuales, sería además un centro catalizador y orientador de la opinión y la formación de criterios para certificar la veracidad de la información.

Ortega y Gasset (1935) aporta a nuestra reflexión la necesidad de saber separar el “trigo de la paja”, con lo cual se enfatiza en la necesidad de las habilidades de selección y evaluación de información como esenciales a partir de las bibliotecas. Es importante mencionar que se ha desarrollado un intenso trabajo orientado hacia el desarrollo de las habilidades para saber utilizar la información, lo que implica saber acceder, evaluar y comunicar éticamente. Sin embargo, pareciera que los impactos generados en la formación de una conciencia digital crítica no ha sido la esperada debido a que se tratan de acciones desarticuladas y sin seguimiento y refuerzo desde escenarios educativos formales.

Ilustración 5. Premisas de los teóricos de la bibliotecología.



Fuente: Elaboración propia.

Ranganathan (1931) manifestó la necesidad de acoplar las bibliotecas a las necesidades y los cambios que imponen

las realidades puesto que son organismos en constante evolución, que no solo implica incorporar las tecnologías de información y comunicación, sino innovaciones que impacten los servicios a la ciudadanía. La figura 4 presenta tres premisas que apoyan el proceso de reconfiguración de las bibliotecas frente a los escenarios creados por las redes sociales, de las cuales además se derivan los ámbitos de reconfiguración.

#### LAS BIBLIOTECAS Y LOS ENTORNOS CREADOS POR LAS REDES SOCIALES

Es una insuficiencia a partir de los entornos creados por las redes sociales debido a las necesidades de la sociedad, y por ello se requiere con urgencia una dinámica evolutiva que configure acciones articuladas desde las bibliotecas para desarrollar estrategias que contribuyan a superar estas singularidades. Por supuesto que estas acciones deben estar apoyadas por alianzas y sinergias entre los agentes que hacen parte de los circuitos de producción y consumo de contenidos digitales interactivos que fluyen por las redes sociales. La innovación debe partir de la concepción de las bibliotecas como centros mediadores en la verificación y validación de contenidos; la perspectiva de estas instituciones como desarrolladoras de competencias en el marco del relativismo cultural y la resignificación de la individualidad, la multiculturalidad en una ciudadanía global para el fortalecimiento de la gobernanza digital crítica.

Las innovaciones en los sistemas bibliotecarios deben estar a la vanguardia. Hemos hablado de las necesidades de la sociedad y por ello acudimos a la vigilancia informativa y el monitoreo del comportamiento de las noticias y los flujos de información de las redes. En segundo lugar, se requiere el

desarrollo de procesos como la sinergia con comunicadores sociales y otros productores de contenidos para generar sistemas de información de apoyo que permitan establecer relaciones con las fuentes certificadas para garantizar el cotejo de los contenidos que presenten rasgos de noticias manipuladas o falsas que generen confusión.



En tercer lugar, la determinación de criterios de valoración para establecer la veracidad y la certificación de contenidos. Lo más importante será también que tales criterios incluyan aspectos como la imparcialidad, la no censura, así como la evaluación de los contenidos de la información, dentro de los cuales se pueden considerar criterios como rigurosidad, procedencia y autoridad, entre otros.

En el cuarto componente, se hace necesario definir y promover un perfil profesional que se acomode a estas dinámicas y entornos de la sociedad; deben comprender las complejidades de los ecosistemas digitales actuales y mostrar

idoneidad en el manejo crítico de los recursos tecnológicos que actúen como mediadores en la selección y valoración significativa de las noticias que fluyen por las redes sociales.

El quinto elemento de innovación está centrado en un sistema bibliotecario disruptivo pensado para el desarrollo de competencias no solo informativas, sino también mediáticas para avanzar hacia una ciudadanía digital crítica con habilidades blandas y capacidades informacionales, habilidades digitales que se trabajen desde el colegio y la escuela para garantizar una sociedad crítica.



Esta visión de las competencias informativas, mediáticas y tecnológicas ofrece una perspectiva integral de los sistemas bibliotecarios: sus contenidos, estructura y plataformas de creación y circulación. Los procesos esenciales que apoyan este ámbito son el del dominio de competencias tecnológicas instrumentales y el aprendizaje del uso crítico de los

medios, cuyas estrategias específicas tienen que ver con el fomento de los procesos cognitivos de análisis, discernimiento y relación sistemática de los datos para precisar la rigurosidad y consistencia interna de las fuentes. Otro de los procesos que apoyan el aprendizaje crítico de los medios son las competencias de lectura analítico-crítica que permiten profundizar aún más en la estructura lógica y coherencia de la información.

Los dos ámbitos propuestos ameritan de la implementación de cambios significativos al interior de las bibliotecas, concebidas más allá de la administración de recursos para garantizar el acceso a la información que la sociedad requiere. Además del acceso, lo que se pretende es que las bibliotecas tengan un papel mucho más protagónico en el fortalecimiento de la ciudadanía digital crítica. Por ciudadanía digital con esta condición se entiende el ejercicio pleno de los derechos y deberes ciudadanos soportados en un uso crítico de la información: sus medios, fuentes y tecnologías, articulando un uso mediado por criterios de desarrollo socio-educativo y cultural que realmente posibilite la articulación de los medios digitales con las necesidades sociales de conformar espacios para compartir información y saberes diversos que contribuyan con la cohesión social y el desarrollo de actividades productivas y creativas.

## CONCLUSIONES

Conceptualizando los aspectos más relevantes estudiados en este análisis sobre las problemáticas de la Información, desinformación y bibliotecas ante problemas locales y globales podemos decir con claridad que se cuenta con instrumentos técnicos, jurídicos e instrumentales en las bibliotecas que



permiten avanzar hacia una democracia participativa e incluyente. Sin embargo, para lograr dicha participación ciudadana desde el acceso a la información, el Estado debe profundizar en estrategias de apropiación crítica y situada de las leyes en espacios de socialización, capacitación y en socializar los servicios que están dispuestos para los usuarios. Queda pendiente profundizar si aún faltan elementos para que en las bibliotecas se cumplan a cabalidad los marcos jurídicos dado que en muchos casos se observó que la información no es completa ni oportuna, lo cual le resta garantías al derecho al acceso a la información pública por parte de los ciudadanos.

En el marco analizado, sin lugar a duda las redes sociales son la expresión tecnológica de una época sin precedentes que crea y circula contenidos de manera desmedida por los medios de comunicación interactiva; el uso que se evidencia refleja superficialidad, pues se desconoce el enorme potencial que las redes tienen para el empoderamiento del usuario o ciudadano a partir del acceso y el impulso a las mediaciones significativas de los recursos tecnológicos, lo que reduce las posibles brechas de conectividad, pues en la teoría y la práctica se cuenta con el Sistema Nacional de Transparencia, en donde todas las partes involucradas en el proceso (entidades-ciudadanos) buscan herramientas en materia de acceso a la información.

Frente a las problemáticas discurridas, se deben generar propuestas significativas que en el marco de una sociedad líquida le aporten a los ciudadanos y las bibliotecas en su desarrollo que reconfigure los servicios y para ello es vital la validación de los contenidos, la correlación existente entre comunicadores y productores de contenidos, la definición de criterios de valoración para determinar la veracidad de la información puesta a disposición de la ciudadanía,

la imparcialidad y no censura que garantice el acceso libre y abierto a nuevos productos y servicios de información.

Para que el acceso a la información verdaderamente logre avanzar hacia la participación ciudadana e inclusión social, no solo se debe contar con un cuerpo normativo y jurídico que incluya temas cruciales como el de la transparencia y la rendición de cuentas; además se deben diseñar las plataformas de servicios y productos de información de apoyo a la participación de los ciudadanos, lo cual implica aplicar conocimientos tecnológicos, bibliotecológicos, acompañados de innovadoras plataformas de servicios de información que atiendan las dinámicas del desarrollo social y del fortalecimiento de los sistemas democráticos.

#### BIBLIOGRAFÍA

- Access Info Europe (2010). El Derecho de acceso a la información: Definición, protección internacional del derecho y principios básicos. Disponible en: [https://www.access-info.org/wp-content/uploads/El\\_Derecho\\_de\\_acceso\\_a\\_la\\_informacin.\\_principios\\_bsicos.pdf](https://www.access-info.org/wp-content/uploads/El_Derecho_de_acceso_a_la_informacin._principios_bsicos.pdf).
- Argucia, G, (2011). Importancia del derecho de acceso a la información pública. Disponible en: <https://www.lamjol.info/index.php/LRD/article/view/1250/1077>.
- Banco Interamericano de Desarrollo (2004). Estrategia para promover la participación ciudadana en las actividades del Banco, Washington.
- Canto, M. (2008). "Gobernanza y participación ciudadana en las políticas públicas frente al reto del desarrollo". *Política y cultura*, núm.30. Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0188-77422008000200002](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-77422008000200002).

- Carpizo, J, (2001). *El derecho a la información propuestas de algunos elementos para su regulación en México*. Disponible en: <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/1/94/6.pdf>.
- Ceballos, E, (2010). *Desarrollo constitucional del derecho de acceso a la información pública*. Perú: Universidad de los Andes. 2010. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=55515975007>.
- Congreso de la República de Perú. Decreto Supremo 072 2003. Disponible en: <https://www.mef.gob.pe/es/portal-de-transparencia-economica/298-normas-legales/833-decreto-supremo-nd-072-2003-pcm>.
- \_\_\_\_. Ley 27806, 2002. “Ley De Transparencia Y Acceso A La Información Pública” Disponible en: <https://www.mef.gob.pe/es/normas-legales/298-portal-de-transparencia-economica/normas-legales/830-ley-nd-27806>.
- \_\_\_\_. Decreto Único Reglamentario 1081 de 2015 Disponible en: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=62516#L.2>.
- \_\_\_\_. Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.
- Congreso Nacional de Chile. Decreto 13 Reglamento De La Ley N.º 20.285 Sobre Acceso A La Información Pública. Disponible en: <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1001095>.
- \_\_\_\_. Ley 20285 de 2008 “sobre Acceso a la Información Pública”. Disponible en: <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=276363>.
- Congreso Nacional de Ecuador. Decreto No. 2471. Reglamento General A La Ley Orgánica De Transparencia Y Acceso A La Información Pública. Disponible en: [http://www.inocar.mil.ec/web/images/lotaip/2016/literal\\_a/](http://www.inocar.mil.ec/web/images/lotaip/2016/literal_a/)

- base\_legal/A\_Reglamento\_general\_ley\_organica\_transparencia\_acceso\_informacion\_publica.pdf.
- \_\_\_\_. Ley 24 Registro Oficial Suplemento 337 de 2004 “Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información pública”. Disponible en: [http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5\\_ecu\\_ane\\_cpccs\\_22\\_ley\\_org\\_tran\\_acc\\_inf\\_pub.pdf](http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_ecu_ane_cpccs_22_ley_org_tran_acc_inf_pub.pdf).
- Espinosa (2009). “La participación ciudadana como una relación socio-estatal acotada por la concepción de democracia y ciudadanía”. *Andamios*, vol.5, núm.10. Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1870-00632009000100004&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1870-00632009000100004&script=sci_arttext&tlng=en).
- Estrada, A, (s.f). *Acceso a la Información pública: un acercamiento doctrinal*. Disponible en: [http://eprints.rclis.org/7991/1/Estrada\\_Acceso\\_Inf\\_Publica.pdf](http://eprints.rclis.org/7991/1/Estrada_Acceso_Inf_Publica.pdf)
- Guillen, A., M.H. Badii, M. Blanco y K. Sáenz (2008). “La participación ciudadana en el contexto del desarrollo sustentable”. *Innovaciones de Negocios*, vol. 5, núm. 1: 131-146. Disponible en: <http://revistainnovaciones.uanl.mx/index.php/revin/article/view/203/188>.
- Mijksenaar, P, (2001). *Una introducción al derecho de la información*. Disponible en: [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/ldf/jimenez\\_r\\_mc/capitulo1.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/ldf/jimenez_r_mc/capitulo1.pdf)
- Ortiz, L. (2012), “La instancia pública de la gestión. Algunas consideraciones sobre la participación ciudadana en el Estado”, en *Reforma y Democracia*, Caracas, CLAD, núm. 54.
- Pérez, D. (2002) Manual de capacitación de la Ley de CDUR 2002. Programa de Participación y Democracia FLACSO Guatemala - Universidad Rafael Landívar.
- Sánchez, J. J (2015). La participación ciudadana como instrumento del gobierno abierto Espacios Públicos, vol. 18, núm. 43 (mayo-agosto): 51-73 Universidad Autónoma

- del Estado de México Toluca, México. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/676/67642415003.pdf>
- Thompson, I, (2008). ¿Qué es información? Disponible en: [http://moodle2.unid.edu.mx/dts\\_cursos\\_mdl/pos/MD/MM/AM/01/Definicion\\_de\\_Informacion.pdf](http://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_mdl/pos/MD/MM/AM/01/Definicion_de_Informacion.pdf).
- Organización de los Estados Americanos. El derecho de acceso a la información en el marco jurídico interamericano. Disponible en: <http://www.oas.org/es/cidh/expresion/docs/publicaciones/ACCESO%20A%20LA%20INFORMACION%20FINAL%20CON%20PORTADA.pdf>.
- UNESCO (2014). Manual de Acceso a la Información Pública. Disponible en: <https://flip.org.co/index.php/es/publicaciones/manuales/item/1660-manual-de-acceso-la-informacion-publica>.