

Ciudadanía (des)informada para pensar globalmente y actuar localmente

Alejandro Ramos Chávez

(Universidad Nacional Autónoma de México, Instituto de Investigaciones
Bibliotecológicas y de la Información)

aramos@iibi.unam.mx

Introducción

Ante la creciente dependencia del uso de las tecnologías, principalmente internet y de forma específica las redes sociales digitales, como herramientas utilizadas por la ciudadanía para informarse y formarse opinión pública, surge la necesidad de preguntarse sobre la calidad de la propia información que la ciudadanía está utilizando para estar enterada de los asuntos públicos, así como con la calidad de la información con la que está dirigiendo su participación en estos mismos asuntos. El tema no resulta menor, pues en gran medida se vincula con la calidad democrática de las naciones, donde cada vez más se toma en consideración la voz de la mayoría para llevar a cabo los procesos públicos que pueden ir desde el nivel local, hasta aquellos relacionados con las decisiones de Estado y de relaciones internacionales. En este sentido se ha pasado del posible peligro de la manipulación de la información por los medios tradicionales de comunicación, principalmente la radio y la televisión, manipulación debida a la posible línea editorial de los medios o abiertamente deliberada para generar un manejo en la opinión pública de las audiencias. En contraste con esto, en la actualidad nos encontramos con otra serie de problemáticas que no podemos pasar por alto en el análisis de la información ciudadana y generación acción pública.

En este contexto, en la actualidad se hace mucho hincapié en fenómenos como los de la posverdad, las noticias falsas, la seguridad de la información personal puesta a disposición en los medios digitales, así como la suplantación de identidades, mismas problemáticas que hacen reflexionar sobre los alcances y las limitaciones que el uso de internet y las redes sociales digitales como medios de información para la construcción de opinión pública. Por ello surge la necesidad de preguntarse con base en qué la ciudadanía se está informando, si es con base en información verificada y que cumple con elementos de calidad social, o si bien es información engañosa o abiertamente falsa que, en lugar de informar, desinforma sobre los asuntos de interés general. Como se mencionó anteriormente, esta calidad de la información no solo se vincula con que el ciudadano esté o no debidamente informado, sino que tiene que ver con su participación social y toma

de decisiones públicas, mismas que en definitiva repercutirán en el cauce y calidad del tratamiento de los asuntos del orden de lo público, político y social.

Si bien es cierto que continúan habiendo brechas en cuanto a la disposición de herramientas digitales, marcadamente visibles entre países desarrollados y los que están en vías de desarrollo, las estadísticas muestran que aún en aquellos países en los que no existe una cobertura territorial total de estas tecnologías, existe una profunda utilización del internet, y sobre todo del uso de las redes sociales digitales, como medios por los cuales los grupos sociales, y no necesariamente los que se encuentran en una situación de vulnerabilidad o atraso, se están informando y formando opinión sobre los asuntos públicos. Lo anterior también invita a reflexionar sobre los retos y la posible formación de tendencias de análisis de los estudios y círculos de investigación en Ciencias de la Información y de la Documentación de los países en los que estos procesos se están desarrollando, como son los casos de México y España.

Tomando en consideración todos estos elementos, este trabajo estará dividido en los siguientes apartados generales, en primer lugar retomar algunas perspectivas sobre la importancia de la información para el actuar ciudadano ante temáticas de diversa índole (ya sea social, económica, política o cultural); posteriormente tomar en consideración algunas estadísticas sobre las tendencias para la obtención de información para la formación de opinión pública, de forma específica las llevadas a cabo por el Pew Research Center; en tercer lugar, ahondar en el análisis sobre los retos de la calidad de la información ciudadana, sobre todo tomando en consideración la problemática específica de la desinformación sobre la cual cada vez más ciudadanos construyen tanto su opinión pública como su participación en los asuntos públicos. Finalmente concluiré con algunas reflexiones generales sobre estos temas.

La información en el actuar ciudadano

En este contexto resulta pertinente retomar la propuesta realizada desde la planificación urbanista, hace ya más de un siglo, Think Global, Act Local (Geddes, 1915), que en sus orígenes planteaba la necesidad de que los individuos fueran conscientes del cuidado ambiental, sobre todo mediante el desarrollo de acciones que a pequeña escala tendrían beneficios globales en el planeta en su conjunto; posteriormente, esta propuesta se popularizó para ser un lema común tanto en discursos políticos, movimientos ambientalistas e inclusive en temas relacionados con la iniciativa privada y los negocios que guiaron gran parte de los discursos de la segunda mitad del siglo pasado. Esa capacidad de que los indivisos de los territorios tengan capacidad de acción frente a los retos y problemáticas comunes, nos lleva a la idea de que están preparadas, conocen sus problemáticas y son capaces de formular alternativas para su tratamiento, lo que desemboca en la idea

de que tienen información y esta es correctamente asimilada y procesada para el beneficio social de las comunidades que habitan.

En este sentido, en el presente trabajo se intenta rescatar la expresión "Think Global, Act Local" vinculando en su significado la importancia de la información con objeto de que el "pensar" y el "actuar" ciudadano ante problemáticas locales o globales tenga realmente sustento y viabilidad para su tratamiento y mejora. Por otro lado, este actuar y pensar ciudadano se describe por lo que algunos autores han encontrado en la ubicación de ciudadanos interesados en participar y apropiarse de los espacios públicos (Borja, 1998; Lechner, 2000; G. Torres, 2007; Vieira, 1998; Winocur, 2003), que se aleja de una visión ciudadana clásica (Marshall, 1997) en donde se le vinculaba solo con las características atributivas que permitía el gobierno a los individuos.

En esta visión más activa de la ciudadanía, que da origen a la idea de participación ciudadana (Emmerich, 2004; Merino, 1997; Natera Peral, 2004; Purcell, Rainie, Mitchell, Rosenstiel, & Olmstead, 2010; Rosenfeld, 2005) se podrían desarrollar procesos de mayor injerencia de los individuos en los asuntos públicos. Pero también, desde un plano endógeno, se podrían llevar a cabo procesos de interacción social, capaces de desatar acción colectiva (Borchorst, Bødker, & Zander, 2009; Ostrom, 1998, 2014; Postmes & Brunsting, 2002) entendida como la capacidad de los individuos de organizarse y plantear alternativas comunes para el tratamiento de sus problemáticas y los asuntos que van desde los que directamente les interesan por generarles algún beneficio, como aquellos que no necesariamente se traduzcan en un beneficio directo o exclusivo del grupo organizado (Ostrom, 1998).

Por otro lado, esta interacción social también puede dar pie a la formación de capital social (Bourdieu, 2001; Durston, 2003; Putnam, 1995; Putnam, Feldstein, & Cohen, 2003; Putnam, Leonardi, & Nanetti, 1994), entendido como la capacidad social para generar vínculos sociales provechosos tanto en el plano individual, así como en el colectivo. Estos beneficios se ven cristalizados por acuerdos, instituciones formales e informales, redes, confianza, reciprocidad y canales de información y comunicación entre los grupos. Este capital social puede desatarse, como en la visión de "Think Global, Act Local", desde un plano local (Durston, 2000), territorialmente hablando, hasta desembocar en beneficios a más alta escala.

De igual forma esta interacción entre los individuos no está circunscrita por un encuentro físico de los individuos, sino que en la actualidad también se pueden usar las tecnologías de la información y comunicación para generar grupos interactivos que tengan como meta el surgimiento de capital social "digital" (Aelst & Walgrave, 2002; Carter & Belanger, 2004; Dahlberg, 2001, 2011; Rubio, 2000; Shields, 1996; Wellman, Quan-Haase,

Witte, & Hampton, 2001), para el tratamiento de un asunto específico en particular, así como para el desarrollo democrático de las naciones. Inclusive se ha llegado a argumentar la existencia de un nuevo tipo de ciudadano, el ciudadano digital (Álvarez, 2009; Benítez, 2013; Bernete, 2013; Natal, Benítez, & Ortiz, 2014; Ramos, 2015), el cual ejerce sus derechos y obligaciones ciudadanas mediante el uso cotidiano de las tecnologías digitales.

Si bien, como se puede apreciar, el concepto de capital social es amplio y abarca muchas temáticas analizadas particularmente en el campo de la sociología, de forma específica interesa en este trabajo el tipo de capital social que se vincula con el tema de las formas actuales en las que la ciudadanía se está informando y formando opinión pública, relacionadas, cada vez en mayor medida, con el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (Mcclurg, 2003; Watts & Dodds, 2007), principalmente internet y de forma específica las redes sociales digitales, también conocidas como redes sociodigitales (Trejo-Delarbre, 2017). Desde esta perspectiva, han existido propuestas muy interesantes surgidas en varias latitudes del planeta, que muestran la importancia de la vinculación analítica de temáticas de las bibliotecas, la ciudadanía y la conformación de capital social (Ellison, Steinfield, & Lampe, 2007; Gong, Japzon, & Chen, 2008; Johnson, 2010, 2012; Khoir, Du, Davison, & Koronios, 2017; La Due Lake & Huckfeldt, 1998; Shah, Cho, Eveland, & Kwak, 2005). Bajo estas perspectivas la información, que puede ser ofrecida por los centros de información documental o bibliotecas, son espacios fundamentales tanto por los servicios informacionales que prestan, así como por ser, es si mismos, espacios de encuentro social que permiten el encuentro entre los individuos y el posible surgimiento de sinergias que peritan el arraigo de la identidad colectiva y propicie vínculos de acción colectiva y capital social.

Otras perspectivas vislumbran que, sobre estos procesos de integración colectiva, existen fenómenos de desintegración o fragmentación social (Beck, 1998; Castel, 2004), generados, entre otras cuestiones, además de los procesos de individualización (Beck & Beck-Gernsheim, 2003) y preferencia de las prácticas de consumo sobre las del encuentro social (Bauman, 2004), también por el uso predominante de los dispositivos digitales, que privilegian su uso sobre el encuentro y la interacción social. Parte de este fenómeno también fue ubicado en la desintegración de aspectos que anteriormente daban cohesión social a los individuos, como el encuentro cara a cara en espacios públicos o de recreación social, y que a grandes rasgos afectan la calidad del desempeño e interacción social, en otras palabras, afectan la calidad del capital social (Putnam, 1995).

En este sentido, conviene detenerse a analizar los fenómenos que el uso de estas tecnologías está generando no solo en aspectos de encuentro e interacción, sino también en aspectos decisorios sobre el rumbo que toman el tratamiento y cause de los proble-

mas públicos. Es decir, conviene analizar también las modificaciones en los procesos informativos y en los canales de consulta, intercambio y enriquecimiento de la propia información que llega a generar opinión pública y procesos sociales de participación e interacción entre gobiernos y ciudadanos.

En este contexto, parece superada la estructura lineal y unidireccional de los procesos informativos, en donde los ciudadanos eran vistos exclusivamente como receptores tradicionales de la comunicación (García, 2010), para en la actualidad tomar un papel mucho más protagónico en la emisión, enriquecimiento, creación y producción de contenidos informativos. Con estos cambios también se ha modificado y replanteado el significado mismo de la opinión pública. Sobre este punto García (2010) sostiene que “la opinión pública actual no se construye solo a partir de lo que dicen los medios, sino a través de la interacción con los medios y, lo que es más importante, y a evaluar en el futuro, se construye al margen de los propios medios” (p. 275) entendiéndose por esto tanto a los clásicos medios de comunicación, pero también a los propios canales institucionales de información, de ahí la importancia de la temática. Por tanto, la idea general de opinión pública centrada en la formación de una conciencia grupal que descansa en una base cultural común se ha modificado, según el mismo García, a “una conciencia más diluida sobre una base cultural resultante de una amplia segmentación de las audiencias y de una estructura social multicultural” (p.276).

No se pretende caer, en este trabajo, con las discusiones sobre si el pasado o el presente son mejores o peores para la participación social de los individuos en los procesos democráticos. Lo que se pretende destacar, es que estos cambios en los procesos informativos se vinculan, en buena medida, con el cada vez más protagónico papel de las tecnologías de la información y comunicación, tanto para informarse y formarse opinión pública, así como para obtener conocimiento sobre los asuntos públicos y el tratamiento de las problemáticas sociales. Aspectos que serán abordados en el siguiente apartado del documento.

Espacios actuales para la consulta y obtención de información: las redes sociales digitales

En este contexto se han llevado a cabo estudios muy interesantes que intentan mostrar los cambios en los comportamientos de consulta de información de los individuos, de forma específica se toman en consideración en esta presentación los llevados a cabo por el Pew Research Center, pues además de desarrollar investigaciones sobre el comportamiento de ciudadanos en Estados Unidos, también tiene trabajos que permiten comprender la realidad de los países que más nos interesan en esta presentación, es decir de México y de España.

En cuanto a los datos específicos de Estados Unidos, el informe “News use across social media platforms 2018” señala que dos terceras partes de los estadounidenses adultos (es decir el 68%) mencionaron que al menos ocasionalmente obtienen información en las redes sociales digitales. Aunque también es interesante que las personas que consultan información por estos medios son conscientes de la calidad de la información obtenida por estos. En este sentido la mayoría de las personas que obtienen información por las redes sociales (un 57%) ya consideran que la información obtenida por las redes sociales es inexacta. Un 15% mencionó que la información obtenida por esos mismos medios no hace gran diferencia sobre su opinión general de los asuntos políticos y un 36% mencionó que la información obtenida por las redes sociales los ha confundido más sobre esos mismos asuntos. Facebook es el sitio donde los estadounidenses están obteniendo la mayor parte de las noticias con un 43%, seguido de Youtube y Twitter. “A pesar de que los consumidores de noticias en las redes sociales tienen inquietudes acerca de la exactitud de la información allí contenida, también mencionan algunos beneficios de recibir noticias en las redes sociales, como por ejemplo la conveniencia, la interacción con otras personas, la rapidez y la actualización, lo que puede ayudar a explicar por qué es tan común que se obtengan noticias en esas plataformas” (Pew, 2018).

El Pew Research Center también ha realizado estudios con un carácter más universal, como el de la “Obtención de información política en 38 países”, en donde se incluyen a los dos que más interesan en esta presentación (México y España). En este contexto, los estudios han mostrado que “la tecnología digital está influyendo en los hábitos de la información en todo el mundo, aunque su uso aún está lejos de ser universal. En términos generales, una media del 42% entre los 38 países encuestados dice que recibe noticias en internet al menos una vez al día. En 14 países, en donde se encuentran México y España, la mitad o más adultos reciben noticias en línea diariamente” (Pew 2018). Aunque una diferencia entre estos dos países es la percepción con la que es tomada la información en línea. Mientras que en México la mayoría de las personas consideran a la información obtenida en las redes sociales como fundamental para su participación política, para España (junto con países como Grecia, Corea del Sur, Líbano y Chile), suelen ser los más críticos sobre la información de las redes sociales, pues 6 de cada 10 mencionan que la información contenida en las redes sociales no está tan apegada a la realidad o informa de manera parcial sobre los asuntos, por lo que es necesario complementar la información con otras fuentes.

En temáticas específicas de tópicos de información, se pueden notar con mayor claridad las diferencias de cómo es tomada la información de las redes sociales en estos dos países. Mientras que en España solo un 33% piensan que la información política brindada por estos medios es verdadera, en México un 58% lo piensan. Con respecto a la calidad de la información de los líderes políticos brindada en redes sociales un 48% de

la muestra de españoles consideraron que es pertinente, contra un 55% de mexicanos. Finalmente, un 48% de la muestra de españoles mencionaron que les parece precisa la información obtenida por las redes sociales, sobre un 62% de mexicanos.

Otro dato interesante de este estudio es el que muestra que si bien, las personas que viven en países más ricos tienen más probabilidades de tener acceso a internet y de recibir información en línea que las que viven en países más pobres; esto no se aplica al uso de las redes sociales para la consulta de información política, ya que los países menos ricos tienen la misma probabilidad de los ricos de usar las redes sociales para consultar información diariamente. Ejemplo de ello tomando nuevamente a España y México, mientras que un 51% de los españoles encuestados mencionaron obtener información en internet, solo un 35% de los mexicanos lo hacían, sin embargo, con relación a la obtención de información a través de las redes sociales, la estadística es mucho más pareja, al ser un 38% de españoles que lo hacen contra un 37% de mexicanos.

Problemáticas, retos y tendencias

Si bien los datos son esperanzadores en cuanto a la existencia de nuevos canales por medio de los cuales la ciudadanía se está formando opinión pública, esto también debe llevarnos al análisis de la calidad de esa información que se está utilizando, pues en algunas ocasiones la información que genera esa opinión pública descansa más en la desinformación y las noticias falsas que en la información ciudadana. Sobre este tema se ha argumentado que “La sobreabundancia de información ha hecho cada vez más evidente la existencia de información que no se basa en fuentes autorizadas. Es por eso que una de las preocupaciones que derivan de esta situación es la verdad de la información. Se habla de “noticias falsas”, un término que refiere sobre todo a los mensajes que se transmiten a través de los medios de comunicación y digitales como las redes sociales. Pero también se relaciona con la veracidad de los contenidos académicos, que se vincula a su vez con la ética de la investigación y la calidad de las revistas científicas” (G. A. Torres, 2019, pp. 3–4).

En este contexto la información, como se vio en la primera parte del trabajo, es valorizada como un recurso muy valioso y trascendental para la formación de opinión con respecto a los asuntos públicos, para la toma de decisiones públicas y en general para la participación política de los individuos. Sin embargo, los grandes emporios tecnológicos, como Facebook, Twitter y Google, han expandido fenómenos como el de la saturación informativa, el surgimiento de los prosumidores y el modelo de comunicación de muchos a muchos, las fake news, el click-bating y los intentos de alienación política mediante la utilización de los datos personales en línea, que en definitiva están influyendo en la generación de una ciudadanía desinformada, basada en el consumo de noticias falsas

e información malintencionada, que vulneran los principios democráticos en donde la opinión de cada uno impacta el devenir social y político de todos. Es tal el alcance de la problemática que inclusive se ha dado cuenta del surgimiento de una era de la posverdad (Keyes, 2004).

En cuanto a la saturación informativa, cabe señalar la facilidad con la que en la actualidad cualquier individuo puede acceder a infinidad de información, sin importar la calidad de esta, en prácticamente cualquier temática que sea buscada en internet. En este escenario algunos autores han realizado una analogía entre la saturación informativa y el sobrepeso o la obesidad de las personas, mencionando por ejemplo que: “en un contexto marcado por la hiperconectividad, hoy en día las personas corren el riesgo de que sus hábitos mediáticos deriven en “obesidad informativa”, debido a la dificultad de digerir toda la información que consumen, a menudo de escasa calidad y que les llega de manera incesante y por múltiples vías” (Serrano-Puche, 2014, p. 1). Como hace mención esta definición de “obesidad informativa”, son principalmente dos las problemáticas a las que se enfrentan los ciudadanos con esta sobre exposición de la información. Por un lado, la capacidad de “digerir”, es decir, la capacidad de que la información que es consultada sea correctamente procesada para poder ser de utilidad ante problemáticas o asuntos en general, o en específico sobre asuntos de interés público. Una segunda problemática es la vinculada con la escasa calidad de la información que se está consultando, lo que en definitiva impacta también la capacidad de argumentación y deliberación de las personas sobre los asuntos de interés público. Por lo tanto “esta extraordinaria abundancia de información es una ventaja para los ciudadanos –que tienen así más contenidos a su alcance, a menudo gratuitos e instantáneos–, pero también conlleva nuevos desafíos y puede acarrear algunos problemas de orden cognitivo o psicológico (Serrano-Puche, 2014, p. 1).

En cuanto a las fake news se ha mencionado que “el surgimiento de noticias falsas destaca la erosión de los baluartes institucionales de larga data contra la desinformación en la era de Internet. La preocupación por el problema es global. Sin embargo, queda mucho por conocer acerca de las vulnerabilidades de los individuos, las instituciones y la sociedad a las manipulaciones de actores malintencionados. Se necesita un nuevo sistema de salvaguardias” (Lazer et al., 2018, p. 1094). Lo anterior da cuenta de que los riesgos de las noticias falsas no solo recaen en un nivel individual de las personas o ciudadanos, sino que esto puede trastocar de tal forma el funcionamiento democrático de las naciones al afectar y manipular también a instituciones y a la sociedad en su conjunto. En este contexto se puede definir por noticias falsas a la “información fabricada que imita el contenido de los medios de comunicación en forma, pero no en el proceso o la intención de la organización. Los canales de noticias falsas, a su vez, carecen de las normas y procesos editoriales de los medios de comunicación para garantizar la exacti-

tud y la credibilidad de la información. Las noticias falsas se superponen con otros trastornos de la información, como la información errónea (información falsa o engañosa) y la desinformación (información falsa que se difunde deliberadamente para engañar a las personas)” (Lazer et al., 2018, p. 1094). Ha llegado a ser tal el uso del concepto de las noticias falsas, que inclusive su uso en la actualidad también puede ser observado como un instrumento político de los gobiernos, que lo utilizan para desprestigiar información y a medios de comunicación que no les son afines.

La posverdad es otro de los neologismos que han tenido un aumento muy significativo en cuanto a su uso ya sea en los medios de comunicación o bien en los círculos de investigación sobre el fenómeno de la información y los medios digitales desde hace ya algunos años. Sobre este concepto se ha mencionado que “admitir que las apariencias dominan el ámbito de los “asuntos humanos” evita el angelismo, pero de ello no hay que concluir que desde ese momento nos hallemos en la llamada era “de la posverdad”, lo que vendría a significar que los “hechos” podrían ser deformados, reconstruidos o manipulados, y que lo que cuenta por encima de todo es la seguridad con la que se afirma algo. Si en la vida social y política, los engaños han sido siempre el pan nuestro de cada día, en la situación actual existen algunas novedades inquietantes que afectan a nuestro acceso a la verdad, ya que estamos convencidos por varias razones de que la verdad se nos escapa, e incluso para algunos sería imposible alcanzarla” (Valadier, 2017, p. 300). Lo anterior resulta interesante pues podemos ubicar a la posverdad en un punto en el cual la verdad importa menos que la forma en la que son dichas las cosas (medias verdades o hechos alternativos), y que lo que está generando mayor opinión pública son los discursos emotivos y cargados de percepciones que las audiencias quieren escuchar sobre la verdad, que, aunque sea parte del acontecer político y social, las audiencias prefieren estar al margen de ella. Desde esta perspectiva hay autores (Tesich, 1992) que mencionan que los gobiernos no son los únicos responsables de la aceptación de estos procesos en los que no se dice la verdad, sino hechos alternativos aderezados con emotividad, pues la sociedad resulta el principal cómplice de los gobiernos al no estar dispuesta a escuchar la verdad, por motivos de que a veces resulta muy dura y dolorosa, y en su lugar prefieren medias verdades o mentiras que les permita no estar preocupada por el peso de la verdad.

Gran parte de estos fenómenos surgió por el cambio de paradigma en los medios de información mencionado con anterioridad en este trabajo. Sobre esto se ha mencionado que “lo que está sucediendo es que los medios de comunicación tradicionales pierden influencia en su papel de alimentar con narrativas hegemónicas (narrativas que no dejan de ser paradigmas culturales –desde la religión o la mitología al derecho o la literatura-) a la opinión pública. Ésta queda liberada de ese paradigma dominante y no rige “la espiral del silencio” de Noelle Neumann. Reaparecen condicionantes biológicos (más primi-

tivos) que estaban escondidos tras el barniz cultural o la presión de narrativas hegemónicas” (Elías, 2018, pp. 2–3). En este contexto los individuos parecen más preocupados por buscar información que refuerce sus preferencias y creencias, que de información que proporcione más elementos de verdad, aunque esta esté alejada de nuestras preferencias y creencias. En este sentido se han analizado el “sesgo de confirmación” o la “recolección selectiva de evidencias”, relativa a que en la actualidad “tendemos a seleccionar información de manera que satisfaga nuestras propias expectativas y, sobre todo, que refuerce nuestra opinión previa” (Elías, 2018, p. 3).

Por todos estos elementos es más común en la actualidad encontrarnos con voces que previenen de las problemáticas o los sesgos de información a través del internet y las redes sociales digitales. Ejemplo de ello son las críticas de la situación de las redes sociales, de los que inclusive se han beneficiado en su uso, y que ahora parecen cuestionar su valor instrumental para los aspectos políticos y sociales. Ejemplo de ello es el de la popular congresista de Estados Unidos Ocasio-Cortez, que, utilizando mayoritariamente las redes sociales para su campaña para convertirse, en el año 2018, en la congresista más joven de Estados Unidos, en abril de 2019 manifestó abiertamente que “las redes sociales son un riesgo para la salud pública”. Lo anterior lleva a la necesidad de discutir y encontrar canales mediante los cuales se pueda conocer la veracidad de la información con base en la cual se está formando la opinión pública, como por ejemplo los verificadores que ya llevan algún tiempo siendo utilizados.

Reflexiones finales

La información resulta esencial en el funcionamiento ciudadano, toda vez que resulta indispensable para la formulación de ideas y para la claridad que se tiene de los asuntos públicos, es decir de la opinión pública. En este punto, resulta interesante voltear a ver los procesos actuales en los que la ciudadanía se está informando y creando opinión pública; procesos cada vez más vinculados con el uso de las tecnologías digitales, internet y de forma específica las redes sociales digitales. Sin lugar a duda estas tecnologías abren muchas posibilidades no solo para informarse, sino también para generar procesos sociales amplios mediante la conformación de acción colectiva, participación ciudadana y capital social.

En este contexto, también se han modificado los procesos de información de la ciudadanía para la formación de opinión pública, en donde a la par de que los individuos toman un papel mucho más protagónico en el desarrollo de contenidos informativos, mediante el uso las tecnologías de la información y la comunicación, principalmente internet, también surgen problemáticas asociadas a estos cambios, como lo es el de la desinformación que permea cada vez más la opinión pública y la participación ciudadana.

Estos aspectos obligan a reflexionar y estudiar los procesos con objeto de desarrollar alternativas que permitan que la ciudadanía pueda fundamentar sus opiniones y participaciones en información verídica, lo que finalmente redunde en una mayor y mejor calidad democrática de las naciones. En este punto, los especialistas en el manejo de la información, como bibliotecólogos y los expertos en el tratamiento de la información documental, deben cobrar un papel mucho más protagónico en estos debates.

Bibliografía

Aelst, P. V., & Walgrave, S. (2002). New media, new movements? The role of the internet in shaping the 'anti-globalization' movement. *Information, Communication & Society*, 5(4), 465–493. <https://doi.org/10.1080/13691180208538801>

Álvarez, J. F. (2009). Ciberciudadanía, cultura y bienes públicos. *Arbor*, 185(737), 569–579. <https://doi.org/10.3989/arbor.2009.i737314>

Bauman, Z. (2004). *Modernidad Líquida*. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.

Beck, U. (1998). *La sociedad del riesgo global*. Barcelona: Paidós Ibérica.

Beck, U., & Beck-Gernsheim, E. (2003). *La individualización. El individualismo institucionalizado y sus consecuencias sociales y políticas*. Barcelona: Paidós Ibérica.

Benítez, L. (2013). La dimensión transnacional de la ciudadanía digital. En F. Sierra (Ed.), *Ciudadanía, tecnología y cultura. Nodos conceptuales para pensar la nueva mediación digital* (pp. 79–118). Barcelona: Gedisa.

Bernete, F. (2013). Identidades y mediadores de la ciudadanía digital. En F. Sierra (Ed.), *Ciudadanía, tecnología y cultura. Nodos conceptuales para pensar la nueva mediación digital* (pp. 151–179). Madrid: Gedisa.

Borchorst, N. G., Bødker, S., & Zander, P.-O. (2009). The boundaries of participatory citizenship. En I. Wagner, H. Tello-lu, E. Balka, C. Simone, & L. Ciolfi (Eds.), *ECSCW 2009* (pp. 1–20). https://doi.org/10.1007/978-1-84882-854-4_1

Borja, J. (1998). Ciudadanía y espacio público. *Revista Ambiente y Desarrollo*, XIV(3), 13–22.

Bourdieu, P. (2001). El capital social. Apuntes provisionales. *Zona Abierta*, (94–95), 83–87.

Carter, L., & Belanger, F. (2004). *Citizen adoption of electronic government initiatives. Proceedings of the 37th Annual Hawaii International Conference on System Sciences*, 2004, 10 pp.-. <https://doi.org/10.1109/HICSS.2004.1265306>

Castel, R. (2004). *La inseguridad social. ¿Qué es Estar Protegido?* Buenos Aires: Editorial Manantial.

Dahlberg, L. (2001). Democracy via Cyberspace Mapping the Rhetorics and Practices of Three Prominent Camps. *New Media & Society*, 3(2), 157–177. <https://doi.org/10.1177/14614440122226038>

Dahlberg, L. (2011). Re-constructing digital democracy: An outline of four 'positions'. *New Media & Society*, 13(6), 855–872. <https://doi.org/10.1177/1461444810389569>

Durston, J. (2000). *¿Qué es el capital social comunitario?* Recuperado de <https://www.cepal.org/es/publicaciones/5969-que-es-capital-social-comunitario>

Durston, J. (2003). Capital social: Parte del problema, parte de la solución, su papel en la persistencia y en la superación de la pobreza en América Latina y el Caribe. En R. Atria, M. E. Siles, I. Arrigada, R. Lindon, & S. Whiteford (Eds.), *Capital social y reducción de la pobreza en América Latina y el Caribe: en busca de un nuevo paradigma* (pp. 147–202). Recuperado de <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/2329>

Elías, C. (2018). Fakenews, poder y periodismo en la era de la posverdad y hechos alternativos. *Ámbitos*, (40), 1–6.

Ellison, N. B., Steinfield, C., & Lampe, C. (2007). The Benefits of Facebook "Friends:" Social Capital and College Students' Use of Online Social Network Sites. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 12(4), 1143–1168. <https://doi.org/10.1111/j.1083-6101.2007.00367.x>

Emmerich, G. E. (2004). Transparencia, rendición de cuentas, responsabilidad gubernamental y participación ciudadana. *Polis: Investigación y Análisis Sociopolítico y Psicosocial*, 2(4), 67–90.

García, N. C. (2010). Validación de un material y un modelo pedagógico con con-

tenido en valores para su aplicación en contextos educativos no formales. *Revista Iberoamericana de Educación*, 53(4), 5.

Geddes, P. (1915). *Cities in evolution*. Londres: Williams & Norgate.

Gong, H., Japzon, A. C., & Chen, C. (2008). Public Libraries and Social Capital in Three New York City Neighbourhoods. *Tijdschrift Voor Economische En Sociale Geografie*, 99(1), 65–83. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9663.2008.00440.x>

Johnson, C. A. (2010). Do public libraries contribute to social capital?: A preliminary investigation into the relationship. *Library & Information Science Research*, 32(2), 147–155. <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2009.12.006>

Johnson, C. A. (2012). How do public libraries create social capital? An analysis of interactions between library staff and patrons. *Library & Information Science Research*, 34(1), 52–62. <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2011.07.009>

Keyes, R. (2004). *The Post-Truth Era. Dishonesty and Deception in Contemporary Life*. Nueva York: St. Martin's Press.

Khoir, S., Du, J. T., Davison, R. M., & Koronios, A. (2017). Contributing to social capital: An investigation of Asian immigrants' use of public library services. *Library & Information Science Research*, 39(1), 34–45. <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2017.01.005>

La Due Lake, R., & Huckfeldt, R. (1998). Social Capital, Social Networks, and Political Participation. *Political Psychology*, 19(3), 567–584. <https://doi.org/10.1111/0162-895X.00118>

Lazer, D. M. J., Baum, M. A., Benkler, Y., Berinsky, A. J., Greenhill, K. M., Menczer, F., ... Zittrain, J. L. (2018). *The science of fake news*. *Science*, 359(6380), 1094–1096. <https://doi.org/10.1126/science.aao2998>

Lechner, N. (2000). Nuevas Ciudadanías. *Revista de estudios sociales*, (5), 25–31.
Marshall, T. H. (1997). *Ciudadanía y clase social*. *Reis*, (79), 297–344.

Mcclurg, S. D. (2003). Social Networks and Political Participation: The Role of Social Interaction in Explaining Political Participation. *Political Research Quarterly*, 56(4), 449–464. <https://doi.org/10.1177/106591290305600407>

Merino, M. (1997). *La participación ciudadana en la democracia*. México D.F.: Instituto Federal Electoral.

Natal, A., Benítez, M., & Ortiz, G. (2014). *Ciudadanía digital*. México D.F.: Juan Pablos.

Natera Peral, A. (2004). *La noción de gobernanza como gestión pública participativa y reticular* [WorkingPaper]. Recuperado de <http://e-archivo.uc3m.es/handle/10016/590>

Ostrom, E. (1998). A Behavioral Approach to the Rational Choice Theory of Collective Action: Presidential Address, American Political Science Association, 1997. *American Political Science Review*, 92(01), 1–22. <https://doi.org/10.2307/2585925>

Ostrom, E. (2014). Collective action and the evolution of social norms. *Journal of Natural Resources Policy Research*, 6(4), 235–252. <https://doi.org/10.1080/19390459.2014.935173>

Pew Research Center, 2018. News Use Across Social Media Platforms 2018 | Pew Research Center. (2018, septiembre 10). Recuperado el 19 de junio de 2019, de <https://www.journalism.org/2018/09/10/news-use-across-social-media-platforms-2018/>

Pew Research Center, 2018. People Around World Want Unbiased News. Recuperado el 19 de junio de 2019, <https://www.pewresearch.org/global/2018/01/11/publics-globally-want-unbiased-news-coverage-but-are-divided-on-whether-their-news-media-deliver/>

Postmes, T., & Brunsting, S. (2002). Collective Action in the Age of the Internet: Mass Communication and Online Mobilization. *Social Science Computer Review*, 20(3), 290–301. <https://doi.org/10.1177/089443930202000306>

Purcell, K., Rainie, L., Mitchell, A., Rosenstiel, T., & Olmstead, K. (2010, marzo 1). Understanding the Participatory News Consumer. Recuperado el 19 de febrero de 2016, de Pew Research Center: Internet, Science & Tech website: <http://www.pewinternet.org/2010/03/01/understanding-the-participatory-news-consumer/>

Putnam, R. D. (1995). Bowling Alone: America's Declining Social Capital. *Journal of Democracy*, 6(1), 65–78. <https://doi.org/10.1353/jod.1995.0002>

Putnam, R. D., Feldstein, L., & Cohen, D. (2003). *Better Together. Restoring the American Community*. Nueva York: Simon & Schuster.

Putnam, R. D., Leonardi, R., & Nanetti, R. (1994). *Making Democracy Work: Civic Traditions in Modern Italy*. New Jersey: Princeton University Press.

Ramos, A. (2015). Ciudadanía en la pantalla. Información y acción colectiva a través de Internet. *Revista General de Información y Documentación*, 25(2), 603–626. https://doi.org/10.5209/rev_RGID.2015.v25.n2.51231

Rosenfeld, M. (2005). *Dilemas de la participación social: El encuentro entre las políticas públicas y la sociedad civil*. Recuperado de <http://observatoriocultural.udgvirtual.udg.mx/repositorio/handle/123456789/81>

Rubio, R. (2000). *Internet en la participación política*. *Revista de Estudios Políticos*, 2 (109), 285–302.

Serrano-Puche, J. (2014). *Por una dieta digital: Hábitos mediáticos saludables contra la "obesidad informativa"*. Recuperado de <https://idus.us.es/xmlui/handle/11441/66876>

Shah, D. V., Cho, J., Eveland, W. P., & Kwak, N. (2005). Information and Expression in a Digital Age Modeling Internet Effects on Civic Participation. *Communication Research*, 32(5), 531–565. <https://doi.org/10.1177/0093650205279209>

Shields, B. (1996). *Cultures of the Internet. Virtual Spaces, Real Histories, Living Bodies*. California: Sage Publications.

Tesich, S. (1992). *A Government of Lies*. The Nation.

Torres, G. (2007). *Ciudadanía y Cultura Política (Intelectuales mexicanos de fin de siglo XIX)*. Toluca, México: IAPEM.

Torres, G. A. (2019). *Verdad y falsedad en la información: una mirada desde la investigación*. En G. A. Torres & M. Fernández Bajón (Eds.), *Verdad y falsedad de la información* (pp. 3–12). Ciudad de México: IIBI-UNAM.

Trejo-Delarbre, R. (2017). En la era de la posverdad. La manipulación de las redes sociodigitales. *TELOS Revista de Pensamiento sobre Comunicación, Tecnología y Sociedad*, (107), 8–10.

Valadier, P. (2017). La posverdad, peligro para la democracia. *Revista de Fomento Social*, 72(2), 297–304.

Vieira, L. (1998). Ciudadanía y control social. En N. Cunill & L. C. Bresser (Eds.), *Lo público no estatal en la reforma del Estado* (pp. 215–256). Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=610311>

Watts, D. J., & Dodds, P. S. (2007). Influentials, Networks, and Public Opinion Formation. *Journal of Consumer Research*, 34(4), 441–458. <https://doi.org/10.1086/518527>

Wellman, B., Quan-Haase, A., Witte, J., & Hampton, K. (2001). Does the Internet Increase, Decrease, or Supplement Social Capital?: Social Networks, Participation, and Community Commitment. *American Behavioral Scientist*, 45(3), 436–455. <https://doi.org/10.1177/00027640121957286>

Winocur, R. (2003). *Ciudadanos en los medios. La construcción de lo público en la radio*. Buenos Aires: Gedisa.