

PROBLEMAS Y DESAFÍOS ACTUALES DE LA INFORMACIÓN: perspectivas académicas desde la Ciencia de la Información en Uruguay

CURRENT INFORMATION PROBLEMS AND CHALLENGES: academic perspectives
from Information Science in Uruguay

Carol Guilleminot

<https://doi.org/10.21747/21836671/pag2024a8>

Resumen: A partir del análisis de contenido cualitativo de entrevistas en profundidad a académicos de la Ciencia de la Información, este trabajo se centra en los problemas y desafíos disciplinares y profesionales de la información en Uruguay. Las perspectivas analizadas presentan una clara preocupación por el gran impacto de las TIC en un contexto informativo afectado por problemas de confiabilidad y calidad, que se consideran centrales, y por la degradación del uso social de la información. Plantean la necesidad de una alfabetización en información que atienda estos nuevos contextos y de una ética de la información en la inteligencia artificial destacando la importancia del rol y la responsabilidad social de bibliotecas, archivos y centros de documentación como espacios democráticos para acoger la diversidad, ayudar a comprender e interpretar la información y para la generación de flujos de información confiable que incluyan la mirada de los sectores vulnerables y las minorías.

Palabras clave: Ciencia de la Información; Perspectivas académicas; Problemas de la información; Uruguay.

Abstract: Based on qualitative content analysis of in-depth interviews with academics in the field of Information Science, this paper focuses on the disciplinary and professional problems and challenges of information in Uruguay. The perspectives analyzed show a clear concern for the great impact of ICTs in an information context affected by problems of reliability and quality, considered to be central, and by the degradation of the social use of information. They raise the need for an information literacy that addresses these new contexts and for information ethics in artificial intelligence, highlighting the importance of the role and social responsibility of libraries, archives and documentation centres as democratic spaces to embrace diversity, to help understand and interpret information and for the generation of reliable information flows that include the perspective of vulnerable sectors and minorities.

Keywords: Information Science; Academic perspectives; Information problems; Uruguay.

1. Introducción

La producción de conocimiento en Ciencia de Información en Uruguay se realiza exclusivamente en el Instituto de Información de la Facultad de Información y Comunicación (FIC) de la Universidad de la República (UdelaR), creado en 2013, con la integración de la Bibliotecología y la Archivología, disciplinas sobre las cuales se enseña e investiga en el país desde mediados del siglo XX.

Sabelli (2023) afirma que en la historia reciente de la Ciencia de la Información en Uruguay convergen como procesos fundamentales la profundización de aspectos teórico-metodológicos de la disciplina y la integración de la Bibliotecología y la Archivología; y, por otro lado una interdisciplinariedad creciente en el contexto de la creación de la referida facultad en 2013, con sus dos institutos (Instituto de Información e Instituto de Comunicación) y

otras unidades académicas asociadas de las facultades de Ingeniería, Humanidades y Ciencias de la Educación, y Ciencias Sociales, el Archivo General y el Programa de Desarrollo Académico de la Información y la Comunicación (PRODIC) de la Universidad de la República. A su vez, considera que la puesta en marcha del Plan de Estudios 2012 de las Licenciaturas en Bibliotecología y Archivología – impartidas hasta entonces en la Escuela de Bibliotecología y Ciencias Afines (EUBCA) – es una acción fundamental hacia la consolidación de la nueva visión de la Ciencia de la Información a nivel nacional con una perspectiva interdisciplinaria, holística e integral.

Al describir la Ciencia de la Información en el país, Sabelli (2019) señala la existencia de tres áreas muy desarrolladas con líneas de investigación consolidadas, grupos de investigación y nexos internacionales: Organización del Conocimiento, Alfabetización en Información y Comportamiento Informativo, destacando los siguientes grupos de investigación (surgidos en el ámbito del PRODIC): Grupo de Investigación Alfabetización en Información (AlfaInf.uy), Grupo de Investigación en Terminología y Organización del Conocimiento (GTERM) y el Grupo de Investigación en Información y Comunicación para la Inclusión y la Integración Social (GIISUR).

Actualmente el Instituto de Información posee una estructura integrada por cuatro departamentos propios (Información y Sociedad; Fuentes Documentales, Recursos y Servicios de Información; Gestión y Planeamiento; Tratamiento y Transferencia de la Información) que nuclean un total de 55 docentes (12 hombres y 43 mujeres) y un departamento compartido (Metodología de la Investigación, integrado por 14 docentes: 10 mujeres y 4 hombres) con el Instituto de Comunicación de la misma facultad (Facultad..., 2024). Se trata de una comunidad pequeña y altamente feminizada (78% considerando los departamentos propios del Instituto de Información) que se inició con la integración de los académicos provenientes de la EUBCA y la incorporación de nuevos docentes e investigadores en los últimos años. El cuerpo docente realiza las tres funciones universitarias que desarrolla la UdelaR (enseñanza, investigación y extensión) teniendo a su cargo los cursos de grado de las licenciaturas en Archivología y Bibliotecología y participación en dos de los posgrados que ofrece la facultad (Maestría en Información y Comunicación, Especialización y Maestría en Patrimonio Documental: Historia y Gestión).

La noción de comunidad en la que se basa esta comunicación proviene de la propia Ciencia de la Información: es la de los estudios de análisis de dominio (HJØRLAND y ALBRECHTSEN, 1995), que toma como concepto central a las comunidades discursivas, es decir, grupos sociales que poseen en común ciertas formas de pensar, conocer y describir la realidad y comparten una determinada construcción intersubjetiva y social. Las comunidades disciplinares tienen un significado sociocognoscitivo (HJØRLAND y ALBRECHTSEN, 1995), dado que son las que establecen las bases sociales del conocimiento a través de una relación dialéctica entre la comunidad y sus miembros, una interacción de tipo sociocultural relacionada con su práctica social.

El presente artículo aborda las perspectivas de docentes del Instituto de Información (FIC, UdelaR) sobre problemas y desafíos disciplinares y profesionales del contexto actual de la información. Se trata de uno de los resultados obtenidos en el análisis de entrevistas en el marco del Proyecto de Iniciación a la Investigación *Ciencia de la Información en Uruguay: perspectivas de la comunidad académica sobre el concepto de información*, financiado por la Comisión Sectorial de Investigación Científica (CSIC) de la Universidad de la República. El mismo se centra en la identificación de los rasgos conceptuales de la noción

de Información y su categorización a partir de la producción y perspectivas y/o percepciones de los académicos de los campos disciplinares de la Ciencia de la Información presentes en el mencionado Instituto de Información considerando el período 2010-2020, tratándose de una investigación exploratoria y descriptiva con abordaje cuali-cuantitativo y con estrategia metodológica de métodos combinados que incluyó Revisión Sistemática de Literatura y Análisis de contenido cualitativo de publicaciones y entrevistas.

2. Marco conceptual

La información es un derecho humano fundamental, pero la existencia de barreras tecnológicas, educativas, culturales, idiomáticas y políticas (MARCELLA y CHOWDHURY, 2020) hacen que la desinformación constituya un obstáculo para el desarrollo e integración social de las personas. Si bien nunca antes ha habido tantas posibilidades de acceso a la información, una serie de problemas que presenta el escenario informacional constituyen importantes desafíos para las sociedades actuales. No obstante, algunos de estos problemas vienen siendo estudiados desde hace muchos años. Por ejemplo, la pobreza de información constituye un foco de investigación para los científicos de la información desde hace 50 años (MARCELLA y CHOWDHURY, 2020). En este sentido, cabe recordar los estudios sobre la información en grupos desfavorecidos y las propuestas teóricas de la investigadora norteamericana Elfreda Chatman sobre *information poverty* (CHATMAN, 1996) y su concepto de *life in the round* (CHATMAN 1987, 1996 y 1999).

En la actualidad, el desarrollo tecnológico, el aumento exponencial de la información y la posibilidad de acceso a diferentes tipos de dispositivos conectados a Internet, los algoritmos y, más recientemente, los importantes desarrollos de la inteligencia artificial impactan fuertemente en las maneras en que las personas producen, hacen circular, organizan, usan y se apropian de la información, generando nuevos problemas y desafíos. En este sentido, el permanente riesgo ante la desinformación debido a la sobreexposición a grandes volúmenes de información y la práctica intencional de la posverdad y las noticias falsas (*fake news*) facilitan la manipulación de la información originada sobre bases falsas o parcialmente erróneas (ESTRADA-CUZCANO, ALFARO-MENDIVES y SAAVEDRA VÁZQUEZ, 2020) y dificultan discriminar lo falso de lo verdadero (MORALES CAMPOS, 2018:105).

El término posverdad hace referencia a una condición o contexto en el que actitudes de desinterés o desprecio por la verdad se vuelven naturales, cotidianas e incluso estimuladas (ARAÚJO, 2022:66). Este autor analiza siete términos y conceptos utilizados para describir el escenario informacional contemporáneo: *fake news* (noticias falsas), *false testimonials* (falsos testimonios), *hate speech* (discurso del odio), *scientific negationism* (negacionismo científico), *disinformation* (desinformación), *post-truth* (posverdad) e *infodemic* (infodemia) señalando el desafío de “identificar sus diferentes aspectos, analizar los términos, conceptos y categorías de análisis utilizados para estudiarlos, y proponer un marco conceptual general capaz de interrelacionarlos (ARAÚJO, 2022:60).

Aunque los antecedentes de su uso han sido identificados por Richard Hofstadter (*apud* MORALES CAMPOS, 2018:86) desde desde 1963, el término “posverdad” fue acuñado en 1992 y en 2016 fue elegido como palabra del año por el *Diccionario de Oxford* en 2016. Este hecho, así como los dichos en modalidad de posverdad y los “hechos alternativos” en la

campaña presidencial del ex presidente estadounidense Donald Trump – a los que se apela considerando burbujas de tiempo y espacio del total del hecho (MORALES CAMPOS, 2018:87), constituyen hitos que expusieron ante la opinión pública el uso de la posverdad.

El *Diccionario de la Real Academia Española* (REAL..., 2014) define posverdad como “distorsión deliberada de una realidad, que manipula creencias y emociones con el fin de influir en la opinión pública y en actitudes sociales” y *Diccionario de Oxford* llamó “posverdad” (*post-truth* en inglés) a un adjetivo “relativo o que denota circunstancias en las que los hechos objetivos son menos influyentes en la formación de la opinión pública que las apelaciones a la emoción y la creencia personal” (OXFORD..., 2024). La posverdad también es conceptualizada como una nueva forma de denominar los discursos que no tienen sustento objetivo y se basan en la mentira (ESTRADA-CUZCANO, ALFARO-MENDIVES y SAAVEDRA VÁZQUEZ, 2020). En tanto “mentira emotiva” y “expresión de fraude premeditado” que propicia la manipulación de la información, la posverdad representa también la evasión de una audiencia para “privilegiar las creencias sobre los acontecimientos científicos o hechos plenamente comprobables” (MORALES CAMPOS, 2018:86).

Para mayor complejidad en este panorama, hay que tener en cuenta que la información falsa no es producida exclusivamente por los humanos sino también por la inteligencia artificial generativa, lo cual constituye actualmente un tema de debate debido a la gran cantidad de herramientas que en los últimos meses se ha puesto a disposición del público (ChatGPT, Bard, DALL-E y BingAI, entre otras). En este sentido, es significativo que el *Diccionario de Cambridge* designara como palabra del año 2023 al verbo *hallucinate* (alucinar, en español) el cual ha adquirido un nuevo significado: “Cuando la inteligencia artificial alucina produce información falsa” (Cambridge..., 2024) que es presentada como verdadera y objetiva aunque no haya sido esa la intención del usuario.

Los autores utilizan términos, como “problemas de la información”, “patologías de la información” o “desórdenes informativos” para designar la amplia variedad de fenómenos y prácticas antes mencionados. Morales Campos (2018:106) se refiere a “la problemática” generada por la posverdad, noticias falsas y los hechos alternativos, mientras que Bawden y Robinson (2009; 2022) utilizan el término “patologías del entorno de información actual” (*pathologies of the current information environment*) y “patologías de la Sociedad de la Información” (*pathologies of the information society*). Afirman que a medida que se desarrollan “sociedades de la información maduras” se ven afectadas por una serie de problemas o patologías de la información y mencionan como más significativas la pobreza de información (*information poverty*), las brechas digital y generacional (*digital divide and the divide by generation*), la sobrecarga de información (*information overload*), la ansiedad de la información (*information anxiety*) y la prevalencia de *misinformation*, *disinformation* y *malinformation*, especialmente en las redes sociales y las fuentes de noticias digitales (BAWDEN y ROBINSON, 2022:322). La caracterización desde una dimensión informacional patológica (ARAÚJO, 2022) también está presente en el término “infodemia”, creado en 2020 por la Organización Mundial de la Salud para referirse al papel de la información en el contexto de la pandemia desatada por el COVID-19 (ORGANIZACIÓN..., 2021), el cual remite a la enorme velocidad y alcance de la difusión de información falsa, con mayor presencia e influencia en la vida y decisiones de las personas, que la información verdadera y de calidad.

La desinformación, *fake news*, hechos alternativos y posverdad también son considerados “desórdenes informativos” (DEL-FRESNO-GARCÍA, 2019), los cuales conceptualiza como “producciones intencionales cuya estregia consiste en la fabricación de la duda y falsas controversias con el fin de conseguir beneficios económicos o ideológicos”. Interrelacionados entre sí, dependen de las tecnologías post Internet, lo que lo que “ha modificado la naturaleza misma de la intercomunicación personal colectiva” (DEL-FRESNO-GARCÍA, 2019:1) y suponen efectos indeseados con un potencial catastrófico (ESTRADA-CUZCANO, ALFARO-MENDIVES y SAAVEDRA VÁZQUEZ, 2020) ya que se comportan como cascadas de desinformación que pueden afectar a grandes audiencias durante similares períodos de tiempo que la información verdadera (VOSOUGHI, ROY y ARAL, 2018).

3. Metodología

El presente trabajo se basa en el análisis cualitativo de 9 entrevistas en profundidad semiestructuradas a académicos (2 hombres y 7 mujeres) del Instituto de Información (FIC, Udelar). Por tratarse de una comunidad académica pequeña los integrantes de la muestra fueron seleccionados cuidadosamente – procurando mantener la representación porcentual de hombres y mujeres de la comunidad estudiada y de minimizar los sesgos – en base a un muestreo deliberado basado en el juicio de la investigadora. Si bien esto constituyó un desafío, en especial por investigarse una comunidad de la cual también se forma parte, el conocimiento de la misma resultó fundamental ya que los integrantes de la muestra no fueron elegidos al azar.

Fueron seleccionados docentes/investigadores con maestrías y/o doctorados de los cuatro departamentos académicos propios del Instituto de Información. La selección también se apoyó en los resultados de una revisión sistemática de literatura sobre el concepto de información en la producción bibliográfica de docentes/investigadores del referido Instituto (realizada por la investigadora en el marco del proyecto mencionado en la Introducción), optándose como segundo criterio de selección la inclusión los autores que contribuyeran de forma más consistente a la delimitación del referido concepto.

Las entrevistas fueron realizadas entre agosto y octubre de 2022, grabadas con consentimiento informado y posteriormente transcritas. Cabe aclarar que a los efectos del presente artículo han sido tomadas en cuenta exclusivamente las respuestas y perspectivas relacionadas con los problemas y desafíos actuales de la información.

El análisis de contenido cualitativo de las entrevistas fue realizado con apoyo del *software* MAXQDA 2020 Plus. Se tomó la transcripción de entrevistas como unidad de muestreo, el tema “tipo de problema y/o desafíos de la información” como unidad de registro y el pasaje donde está situada la unidad de registro (párrafo o frase) como unidad de contexto. El análisis de contenido temático atendió especialmente a la mención de los diferentes problemas o desafíos actuales de la información, buscando y analizando las unidades donde estaba presente el tema como regla de selección.

Como una técnica aplicable a la reelaboración y reducción de datos, que se beneficia del enfoque emergente propio de la investigación cualitativa (CÁCERES, 2003), el análisis de contenido cualitativo se sitúa en un proceso que no es lineal sino iterativo (GONZÁLEZ TERUEL, 2015; HERNÁNDEZ SAMPIERI, FERNÁNDEZ COLLADO y BAPTISTA LUCIO,

2014), con construcción de códigos y categorías analíticas a partir de datos, no de hipótesis preconcebidas. Se trata de un proceso analítico humano de descontextualización (separar los datos del contexto original y asignar códigos a unidades de significado) y luego, de recontextualización con apoyo del software para el examen de los códigos a fin de identificar patrones que reintegran, organizan y reducen los datos en torno a temas centrales (GONZÁLEZ TERUEL, 2015).

Se trabajó en un proceso de codificación abierta, es decir, libre e inductivo, a partir de los datos para definir reglas que justifiquen su agrupamiento y, posteriormente permitan clasificarlos. La codificación abierta requiere que el texto sea leído detenidamente y dividido en fragmentos que luego se comparan entre sí y se agrupan en categorías que tratan el mismo tema y se etiquetan con un código (término o frase) (GONZÁLEZ TERUEL, 2015). Por tratarse de un proceso de afinación recurrente, esta etapa debe encararse con la suficiente flexibilidad y ser capaz de incorporar datos emergentes.

En el análisis de las 9 entrevistas fueron considerados un total de 208 segmentos codificados y se establecieron 26 códigos y 2 categorías. Para buscar conexiones y relaciones de códigos que permitieran la interpretación del discurso de los entrevistados y entrevistadas se utilizaron las herramientas de MAXQDA denominadas MAXMapas (módulo Herramientas visuales), “Resúmenes con segmentos codificados” (módulo “Informes”) y “Paráfrasis” (módulo Análisis).

Los resúmenes con segmentos codificados consisten en una tabla generada en forma automática por el *software* que permite contar con resúmenes basándose en la codificación temática ya existente de los datos. Otro método eficaz de resumen en el contexto del análisis de contenido es el parafraseo. Para su ejecución, el *software* cuenta con una herramienta llamada “Paráfrasis” que permite al analista escribir paráfrasis que se vinculan a fragmentos específicos del texto de la transcripción para luego crear mapas conceptuales, realizar clasificaciones inductivas y categorizar dichas paráfrasis en una ventana interactiva identificando relaciones y nodos temáticos, lo cual es posible dado que todo lo que se considera importante desde cierta perspectiva ha sido parafraseado y, en consecuencia, esas paráfrasis continen la sustancia del texto.

4. Resultados

4.1. Explorando los resultados con herramientas visuales

A partir de un total de 208 segmentos codificados, el sistema de códigos se sintetizó en 26 códigos temáticos, asignándole a cada uno un número, nombre y color en el *software* MAXQDA 2020 Plus. La estrategia analítica incluyó la exploración de los resultados con herramientas visuales del *software* para apoyar el análisis en el proceso de dotar de significado a los datos mediante la observación de tendencias o la obtención de nuevas pistas a partir la identificación de frecuencias o a través de la indagación de sus relaciones.

A continuación (Fig. 1) se presenta una matriz de códigos por documentos en la que se incluye el sistema de códigos utilizados y la distribución del mismo en las transcripciones de entrevistas analizadas (no incluye frecuencia, sino que identifica los códigos presentes en cada documento).

Fig. 1 - Matriz de códigos por documento

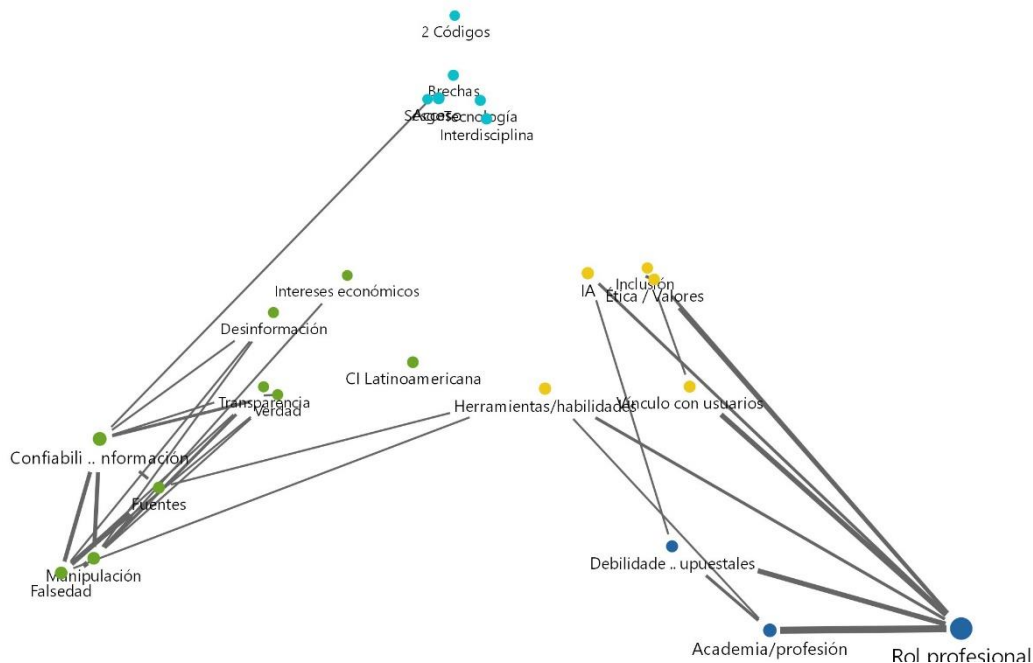
Sistema de códigos	E1 c...	E2 c...	E3 c...	E4 c...	E5 c...	E6 c...	E7 c...	E8 c...	E9 c...	SUMA
Tomar decisiones	■									1
Derechos	■									1
Herramientas/habilidades	■				■			■		3
Confiabilidad y valor de información	■	■						■	■	4
Fuentes	■	■						■	■	4
Desinformación		■							■	2
Brechas	■	■					■		■	4
Manipulación		■							■	2
Debilidades institucionales / presupues		■	■							2
Sesgos		■						■		2
Intereses económicos		■							■	2
Ética / Valores		■	■							2
Acceso	■	■			■			■		4
Verdad		■							■	2
Inclusión		■	■							2
Transparencia		■							■	2
Infoxicación									■	1
Empoderamiento									■	1
Interdisciplina				■	■		■	■		4
Vínculo con usuarios			■							1
Academia/profesión			■			■	■	■		4
Tecnología		■						■	■	3
Falsedad		■						■	■	3
IA		■		■				■		3
CI Latinoamericana		■	■		■			■	■	5
Rol profesional		■	■	■	■	■	■	■	■	7
SUMA	7	18	7	3	5	2	4	12	13	71

Fuente: Elaboración propia en base a la codificación introducida en MAXQDA 2020 Plus.

Otro apoyo visual utilizado para el análisis de la información obtenida fueron los mapas de códigos, que ofrecen una síntesis visual y permiten elaborar conclusiones. Este tipo de mapas es útil para visualizar las relaciones entre códigos. Cuanto más frecuentemente se asignen dos códigos al mismo tiempo, más cerca estarán en el mapa. Las relaciones se muestran como líneas y las líneas oscuras identifican la mayor frecuencia. La frecuencia refiere a la cantidad de segmentos de texto de las entrevistas codificadas con una misma etiqueta o código en el sistema de códigos. La Fig. 2 muestra relaciones de co-ocurrencia en un mapa de intersección de códigos considerando el total de documentos analizados.

Este mapa permite identificar dos grandes y bien diferenciados *clusters* de códigos ubicados a la derecha e izquierda. El de la izquierda concentra una serie de códigos fuertemente interrelacionados en el cual el código Confiabilidad/Valor de la información tiene una posición central y se vincula principalmente los códigos Manipulación, Falsedad, Transparencia, Verdad, Desinformación, Fuentes e Intereses económicos, que se encuentran en una posición más próxima, y otros que conforman un segundo *sub-cluster* algo más alejado y ubicado en la parte superior del mapa: Sesgos, Brechas, Acceso y Tecnologías. Muy próximo a este cluster pero no vinculado por una línea está el código Interdisciplina y otros identificados como “dos códigos” (Infoxicación y Toma de decisiones) que debido a su baja frecuencia no se individualizan.

Fig. 2 - Mapa de intersección de códigos



Fuente: Elaboración propia en base a la codificación introducida en MAXQDA 2020 Plus.

En el *cluster* de la derecha ocupa una posición central el código Rol profesional que se vincula fuertemente con los códigos Inclusión, Ética y Valores pero también con otros como Inteligencia Artificial, Vínculo con los usuarios, Herramientas/Habilidades, los cuales conforman un *sub-cluster*. Un segundo *sub-cluster* de códigos vinculados al código Rol profesional está integrado por los códigos Academia/Profesión y Debilidades presupuestales.

El *cluster* de la izquierda del mapa concentra los códigos más directamente relacionados a los problemas actuales de la información, mientras que el de la derecha reúne asuntos referidos a cuestiones disciplinares y profesionales (función social, prácticas, aspectos éticos y desafiantes novedades como la inteligencia artificial).

Se interpreta como muy significativa la posición central que ocupa en el mapa el código Herramientas/habilidades, el cual oficia como articulador entre ambos *clusters* principales, por lo que es posible considerarlo un código bisagra. Si pensamos en una puerta de dos hojas, este código estaría ocupando el lugar de la cerradura principal, justo allí donde hay que accionar la llave maestra para que la puerta cumpla su función de abrir o cerrar. Este código, que representa las habilidades y herramientas de información, se vincula al *cluster* de los “Problemas de la Información” a través de sus relaciones con los códigos Fuentes (relacionado a su vez con el código Confianza/Valor de la información) y los códigos Falsedad y Manipulación (a su vez este último se relaciona con prácticamente todos los otros códigos de este *cluster* siendo el segundo más importante). También se vincula con el *cluster* de la derecha (cuestiones disciplinares y profesionales) a través de sus vínculos con los códigos Rol profesional” y Academia/profesión.

4.2. Problemas actuales de la información

Los docentes entrevistados coinciden en señalar el impacto de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en un contexto informacional de gran producción y circulación afectado por problemas de confiabilidad y calidad que se consideran centrales.

Desde distintas miradas y abordajes se refieren a problemas como: manipulación de la información, información falsa, desinformación, crisis del valor de verdad de la información, a problemas relacionados a la transparencia y calidad, la existencia de sesgos y brechas informativas, sobreabundancia y saturación de información, pérdida de confiabilidad y la necesidad de nuevas habilidades para interactuar en forma crítica y eficaz en un contexto informacional que se ha vuelto más complejo.

En general se considera que la expansión del acceso a las TIC y el contexto informacional post Internet aumentó la dificultad para diferenciar la información verdadera de la falsa y creando nuevos obstáculos para informarse ya que “existe un gran caudal de información pero estamos muy desinformados” (E9). “Es un mito que se derriba porque en general se dice que cuanto más informada esté la gente tiene una mayor posibilidad de empoderarse y manejar sus vidas pero hay más información disponible que nunca antes y eso no se cumple (...) es la sociedad de la desinformación” (E9).

Al respecto, algunos expresan perspectivas críticas de las TIC así como la preocupación por los problemas asociados a la desinformación, la manipulación y la saturación de información falsa en la esfera digital: “la información digital puede ser accesible, abierta, sin restricciones, sin costo, reutilizable... pero la han convertido en todo lo contrario” (E2).

Si bien en prácticamente toda la información se ha podido manipular siempre, falsificando documentos en presentación y contenido, se entiende que actualmente las TIC facilitan tales prácticas aumentando la dificultad para distinguir lo verdadero de lo falso. En este sentido, E9 compara el contexto informacional de la posverdad con la idea de “flujos de información contaminados” en los que se sitúan fenómenos nuevos y regresivos como la saturación de información, la información falsa, falsificada o modificada.

Un núcleo temático recurrente en las entrevistas refiere a la degradación del uso social de la información y la crisis del valor de verdad de la información, lo cual “confronta visiones positivas o cándidas de los procesos tecnológicos modernos y afirma que la Sociedad de la Información era un concepto muy optimista” (E9).

La pérdida de confiabilidad tiene un rol central en estas problemáticas (E1 y E3), razón por la cual hoy en día no es suficiente con tener la posibilidad de acceso a la información sino que tiene mucha importancia qué hacen las personas luego de acceder a la información y si cuentan con habilidades para evaluar, verificar y seleccionar y las ponen en práctica. “Este asunto se perfila con un rol central en relación a los problemas de la información, tan central como antes era el acceso (...) hoy se accede más fácilmente pero el atributo se ha corrido a la confiabilidad y qué sucede luego del acceso”(E1). En el mismo sentido, se entiende que el acceso ya no es suficiente porque “accedemos a mucho pero ¿quién nos educa para lo que accedemos? Es necesario un acompañamiento humano que ayude a comprender la información, a interpretarla y convertirla en algo propio” (E3).

En tanto, se señalan problemas referidos a la confiabilidad de la información en un contexto de gran producción y circulación, la calidad de la información en línea –que queda

registrada por una multiplicidad de creadores-, y la sobreabundancia de la información ponen en primer plano la necesidad de evaluar y seleccionar (E1).

En las entrevistas también se hace mención a los diferentes intereses que permean la información, a la noción de información como dispositivo de poder, como bien o factor económico que “genera brechas importantes ya que organizaciones y empresas controlan la información, incluso la información científica” (E7) y se plantea que el acceso debería estar garantizado como derecho humano sin restricciones impuestas por factores económicos o sociales.

Varios entrevistados entienden que la idea de la información para ser libres y aprender a lo largo de la vida está sostenida en que las personas puedan ser competentes en información pero esto es algo que se ha complejizado debido a las nuevas realidades y problemas antes mencionados (E1, E3, E6, E8) por lo que se visualiza la necesidad “no solo la tradicional contrastación de la información en fuentes registradas, sino también atendiendo a los nuevos contextos de información como el trasmedia y las redes sociales” (E8).

4.3. Desafíos disciplinares y rol profesional

Los desafíos disciplinares que emergen del discurso de los entrevistados se vinculan por una parte, a la esencia y delimitación del campo disciplinar de la información y la incidencia en el mismo del fenómeno de la posverdad y, por otra, a la necesidad de “nuevas alfabetizaciones” y una ética de la información en la inteligencia artificial, y al rol de los profesionales y las instituciones y servicios de la información (bibliotecas, archivos, centros de documentación).

“Antes, el concepto de información estaba ligado directamente con la información registrada – datos concretos o información contrastable en fuentes o personas que podrían brindar información – pero ahora es necesario abordarlo en un sentido más amplio e incorporar aspectos comunicacionales atendiendo al contexto de las noticias falsas y los procesos de creación y difusión y apropiación de noticias sobre bases que no son ciertas” (E8).

La incidencia de la tecnología en la información registrada que se digitaliza o nace digital y las nuevas modalidades de registro y difusión en el objeto de la Archivología y la Bibliotecología también son mencionadas destacando un acercamiento entre ambas disciplinas: “Las TIC son herramientas pero han implicado un cambio de la esencia del objeto de ambas disciplinas y en Uruguay el contexto institucional de la FIC ha promovido esa integración” (E1).

También emergen cuestiones referidas a la identidad y delimitación del campo disciplinar de los profesionales de la información en cuanto a identificar qué los diferencia de otras profesiones que trabajan con la información. En este sentido, E3 entiende que la diferencia está en la capacidad de brindar servicios (que integren la información cotidiana, bibliográfica, estadística, registrada y potencialmente registrable) desde un único servicio llamado biblioteca, archivo o centro de documentación. Por su parte, E4 plantea la necesidad de atender a las nuevas funciones de los archivos – como la difusión – desde perspectivas poscustodiales y el desarrollo de un rol profesional activo en relación a los usuarios y las nuevas formas en que se crea, procesa y circula información que nace o se transforma en digital. Al respecto, E5 reivindica el rol social del profesional de la

información para facilitar, hacer accesible o “traducir” la información difícil o compleja. “No solo es conservar sino servir y lo que se sirve es información”.

La necesidad de “nuevas alfabetizaciones” que atiendan a los nuevos contextos de la información (alfabetización en información, alfabetización mediática y digital) es mencionada como un desafío disciplinar y profesional como una posible vía de solución a los problemas antes señalados.

Se entiende necesario trabajar no sólo en el sentido tradicional de la Alfabetización en Información, sino “atendiendo también a la información tanto veraz como sesgada y en relación directa con los nuevos contextos de la información: trasmedia, redes sociales, etc.” (E8). “No es sólo informarse sino cómo comunico la información, qué y cómo hago para difundirla ... en ese sentido es importante trabajar desde la profesión hacia el ciudadano común que necesita información no para escribir un artículo científico sino para tomar decisiones cotidianas” (E8).

Está presente el planteo de una ética de la información en la inteligencia artificial (equilibrar las colecciones de datos para que no sean sesgadas, atender problemas de opacidad y trabajar en políticas de inteligencia artificial en los gobiernos) considerándose muy importante en este sentido el rol a desempeñar por bibliotecas y archivos (E2).

Bibliotecas, archivos y centros de documentación son entendidos como espacios democráticos que deben acoger la diversidad social y brindar “información registrada y potencialmente registrable” (E3) pero también se les adjudica la función de educar y acompañar a las personas a “comprender la información, a interpretarla y convertirla en algo propio” (E3), “traducir” la información difícil o compleja (E5) dadas las complejidades del contexto informacional antes mencionado.

En este sentido, se destaca la confianza social y la credibilidad del bibliotecario y la biblioteca, considerándose éste como “el espacio social por excelencia donde circula información y cultura, siendo uno de sus mandatos garantizar la igualdad, apoyar el trabajo de otros actores comunitarios y habilitar procesos con algún grado de transformación” sin descuidar la atención de “la mirada de los vulnerables y las minorías” (E3). Se visualiza al profesional bibliotecólogo como un actor clave para habilitar flujos de información confiable y procesos informativos en el escenario comunitario porque “con bibliotecas confiables y personas confiables trabajando en ellas, es donde la cultura comienza a tener cierta respetabilidad social” (E3).

5. Discusión

Se comparan los resultados obtenidos en el análisis cualitativo de las entrevistas con la revisión documental realizada por Estrada-Cuzcano, Alfaro-Mendíves y Saavedra Vásquez (2020) sobre los principales términos utilizados actualmente en el manejo de la información (*disinformation*, *misinformation*, *posverdad* y *fake news*), con las reflexiones y propuestas de Morales Campos (2018), fundamentalmente en los aspectos referidos a los desafíos profesionales y disciplinares, y el análisis de Araújo (2022) en lo que respecta al abordaje y estudio de estos asuntos por la Ciencia de la Información desde un marco conceptual general capaz de interrelacionarlos.

Las entrevistas y los trabajos académicos antes mencionados comparten la opinión respecto al crecimiento exponencial de problemas relacionados con la información -cuya ubicuidad transversaliza todos los espacios sociales y culturales- en un contexto fuertemente impactado por las TIC, que ponen en tela de juicio la veracidad afectando su valor y dificultando la elección de la información veraz y correcta (MORALES CAMPOS, 2018; ESTRADA-CUZCANO, ALFARO-MENDIVES y SAAVEDRA VÁZQUEZ, 2020; ARAÚJO, 2022).

También hay puntos de acuerdo en cuanto a la existencia de una transformación en la naturaleza misma de la comunicación interpersonal o colectiva debido a la conjunción de problemas o desórdenes informativos con las nuevas tecnologías post internet (ESTRADA-CUZCANO, ALFARO-MENDIVES y SAAVEDRA VÁZQUEZ, 2020) y de un ambiente de inseguridad y dificultad para la toma de decisiones, problemas de desconfianza y credibilidad (MORALES CAMPOS, 2018).

Aunque los entrevistados no mencionaron explícitamente el término posverdad, varios de los problemas de la información que aparecen en su discurso corresponden a la mayoría de los señalados en el capítulo de Morales Campos (2018) y los artículos de Estrada-Cuzcano, Alfaro-Mendives y Saavedra Vásquez (2020) y Araújo (2022).

La situación de crisis de la verdad referida en varias entrevistas es otro punto fuerte de acuerdo. En este sentido, Morales Campos (2018: 105) se refiere a la “práctica indiscriminada de la posverdad y las noticias falsas” a partir de una manipulación originada sobre bases falsas o parcialmente erróneas y Araújo (2022: 63) sostiene que la posverdad es un fenómeno que se produce en la confluencia de tres condiciones: la difusión generalizada de información completamente falsa “con un soporte tecnológico que permite un alcance inimaginable en la era de los chismes y los rumores”, la posibilidad de verificar la información en cualquier momento en teléfonos inteligentes portátiles (*fact checking*) y la actitud de desinterés en verificar la veracidad de la información, o “valorar lo que confirma ideas preconcebidas y seleccionar sólo lo que resulta cómodo” en un evidente desprecio por la verdad.

Respecto al impacto de estos problemas Morales Campos (2018) lo califica como “moda o mal rato por la que está pasando la sociedad de la información y el conocimiento” aunque artículos más recientes y las opiniones de los entrevistados van en otro sentido. Si bien Estrada-Cuzcano, Alfaro-Mendives y Saavedra Vásquez (2020) no realizan valoraciones explícitas sobre el posible desarrollo future, visualizan la posverdad como “un síntoma del estado actual de las sociedades o la sociedad moderna” derivado de la globalización, la crisis económica o crisis política y en el que la banalización hace que “dejen de funcionar los filtros, la corroboración de las fuentes y la objetividad de la información”. En tanto, los discursos de los entrevistados podrían resumirse en la comparación expresada por uno de ellos en cuanto a que así como existen muchos ríos, ciudades y océanos contaminados, también los flujos de información están contaminados y hay que aprender a convivir con ellos ya que son procesos irreversibles. La idea de contaminación en relación a la veracidad de la información también está presente en el trabajo de Morales Campos (2018) mientras que, al conceptualizar la infodemia, Araújo (2022: 63) señala como nota distintiva el carácter “pandémico” de los fenómenos informacionales, desde la perspectiva de sus efectos adversos o disfunciones.

El artículo de Araújo (2022) presenta un marco para estos fenómenos como objeto de estudio de la Ciencia de la Información con base a los modelos físico, cognitivo y social identificando sus contribuciones al estudio del escenario informacional contemporáneo, a la vez que plantea la discusión sobre un posible giro veritista en el campo disciplinar –que sitúe la verdad en el centro de la actividad científica y profesional- en procura de contribuir a una adecuada comprensión y diagnóstico de los fenómenos y problemas antes señalados. En este sentido, concluye respecto a la urgencia de que la Ciencia de la Información desarrolle herramientas adecuadas para comprenderlos y pueda proponer intervenciones adecuadas para combatir sus efectos nocivos, identificando a los bibliotecarios y agentes de alfabetización en información como responsables de un papel protagónico al respecto.

La educación, fundamentalmente a través de diferentes alfabetizaciones (en información, mediática, digital) que aumenten las competencias y habilidades de los ciudadanos para interactuar en un ambiente tan complejo y para concientizar respecto a la necesidad de un comportamiento ético en relación a la información, está muy presente en las entrevistas visualizándose como un desafío disciplinar, académico y profesional.

Por su parte, Estrada-Cuzcano, Alfaro-Mendives y Saavedra Vásquez (2020) afirman que el papel de los profesionales de la información y las bibliotecas es alfabetizar informacional y digitalmente para facilitar que las personas puedan evaluar la información, manejar fuentes y discernir críticamente entre información verdadera y falsa. En sintonía con Morales Campos (2018) – que plantea la necesidad de valores como la verdad, el bien común y el respeto al otro – , el análisis cualitativo de entrevistas evidencia un fuerte vínculo entre el rol profesional, la ética y los valores como vía para enfrentar los desafíos sin precedentes del escenario informacional actual, incluyendo la necesidad de una ética de la información en la inteligencia artificial.

Sin desconocer que los flujos informativos también circulan por otros canales informales e Internet, hay acuerdo en cuanto a la necesidad de establecer un vínculo de compromiso proactivo con los usuarios de los denominados “lugares” oficiales de la información (bibliotecas, archivos, centros de documentación) para “privilegiar los hechos, la información probada y la formación de valores éticos en la producción, difusión y uso de información” (MORALES CAMPOS, 2018:105).

En algunas entrevistas se expresa también un firme posicionamiento en cuanto a que la inclusión o el acceso a información de calidad no es una cuestión opinable, sino que debe ser una postura ética. En este marco se requiere un compromiso profesional efectivo basado en el valor de confiabilidad de la biblioteca en el escenario cultural comunitario y en una reflexión que problematice en forma realista y situada a las realidades locales, el rol profesional y la construcción identitaria de la disciplina en el siglo XXI. Resulta ilustrativo al respecto el comentario de E3: “Todos decimos que está muy bien el profesional comprometido en comunidad pero es necesario examinar qué exige eso. Qué herramientas metodológicas, qué herramientas teóricas, qué costos económicos y psicológicos tiene... Qué costos sociales tiene ‘poner cuerpo’ a eso que llamamos un profesional en comprometido con su quehacer cotidiano. Porque no se trata de reproducir consignas”.

6. Consideraciones finales

La exploración de las perspectivas de una comunidad del campo de la Ciencia de la Información sobre temas de gran impacto para la academia y el ejercicio profesional como lo son los problemas y desafíos de la información, pretendió contribuir a un mayor conocimiento referido a este asunto y se vería enriquecida si es profundizada a través de la indagación de sus conexiones otros nodos del campo disciplinar, o ampliada a través del estudio de la producción bibliográfica con la finalidad indagar perspectivas teóricas en Uruguay y/o la región en los últimos años. Asimismo, es significativo el planteo formulado por algunos de los docentes entrevistados en cuanto a la necesidad de reflexión y debate en torno a las diferentes cuestiones disciplinares como una vía posible para el fortalecimiento de puentes entre los temas emergentes del campo profesional y el campo académico.

Los problemas de la información abordados en este trabajo involucran grandes desafíos para la disciplina en general, la academia y el ejercicio de las profesiones de la información así como en relación a su responsabilidad social y ética y el rol de bibliotecas, archivos y centros de documentación, los cuales se conciben como espacios democráticos que deben acoger la diversidad social y acompañar a las personas a comprender e interpretar la información dadas las complejidades del escenario informativo actual. Por otra parte, estos “lugares de la información” ocupan un rol central en la generación/habilitación de flujos de información confiable, especialmente atendiendo a una perspectiva inclusiva y a la defensa de la mirada de las poblaciones vulnerables y las minorías.

Referencias bibliográficas

ARAÚJO, Carlos A.

2022 Infodemic: the new informational reality of the present times. *Journal of Information Science Theory and Practice*. [En línea]. 10:1 (2022) 57-72. [Consult. 25 ene. 2024]. Disponible en: <https://doi.org/10.1633/JISTaP.2022.10.1.5>.

BAWDEN, David; ROBINSON, Lyn

2022 *Introduction to Information Science*. 2nd ed. London: Facet Publishing, 2022.

BAWDEN, David; ROBINSON, Lyn

2009 The Dark side of information: overload, anxiety and other paradoxes and pathologies. *Journal of Information Science*. [En línea]. 35:2 (nov. 2009) 180-191. [Consult. 25 ene. 2024]. Disponible en: <https://doi.org/10.1177/0165551508095781>.

CÁCERES, Pablo

2003 Análisis cualitativo de contenido: una alternativa metodológica alcanzable. *Psicoperspectivas: Individuo y Sociedad*. [En línea]. 2:1 (2003) 53-82. Disponible en: <https://psicoperspectivas.cl/index.php/psicoperspectivas/article/view/3>.

Cambridge Dictionary Hallucinate

2024 Cambridge Dictionary Hallucinate. [En línea]. Cambridge: Cambridge University Press & Assessment 2024. [Consult. 28 ene. 2024]. Disponible en: <https://dictionary.cambridge.org/editorial/woty>.

CHATMAN, Elfreda A.

1999 A Theory of life in the round. *JASIS: Journal of the American Society for Information Science*. [En línea]. 50:3 (jan. 1999) 207-2017. [Consult. 15 ene. 2024]. Disponible en: [https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1097-4571\(1999\)50:3<207::AID-ASI3>3.0.CO;2-8](https://doi.org/10.1002/(SICI)1097-4571(1999)50:3<207::AID-ASI3>3.0.CO;2-8).

CHATMAN, Elfreda A.

1996 The Impoverished-life world of outsiders. *JASIS: Journal of the American Society for Information Science*. [En línea]. 47:3 (mar. 1996), 193-206. [Consult. 15 ene. 2024]. Disponible en: [https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1097-4571\(199603\)47:3<193::AID-ASI3>3.0.CO;2-T](https://doi.org/10.1002/(SICI)1097-4571(199603)47:3<193::AID-ASI3>3.0.CO;2-T).

CHATMAN, Elfreda A.

1987 Opinion leadership, poverty, and information sharing. *RQ*. [En línea]. 26:3 (Spring 1987) 341-353. [Consult. 15 ene. 2024]. Disponible en: <https://www.jstor.org/stable/25827886>

DEL-FRESNO-GARCÍA, Miguel

2019 Desórdenes informativos: sobreexposiciones e infrainformados en la era de la posverdad. *El Profesional de la información*. [En línea]. 28:3 (2019) 1-11. . [Consult. 15 ene. 2024]. Disponible en: <https://revista.profesionaldelainformacion.com/index.php/EPI/article/view/epi.2019.may.02/43980>.

ESTRADA-CUZCANO, A.; ALFARO-MENDIVES, K.; SAAVEDRA VÁZQUEZ, V.

2020 Disinformation y misinformation, posverdad y fake news: precisiones conceptuales, diferencias, similitudes y yuxtaposiciones. *Información, cultura y sociedad: revista del Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas*. [En línea]. 42 (jun. 2020) 93-106. [Consult. 15 ene. 2024]. Disponible en: http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1851-17402020000100093&lng=es&nrm=iso&tlng=es

Facultad de Información y Comunicación

2024 *Facultad de Información y Comunicación*. [En línea]. Montevideo: FIC, UDELAR, 2024. [Consult. 8 ene. 2024]. Disponible en: <https://fic.edu.uy/node/864>.

GONZÁLEZ TERUEL, Aurora

2015 Estrategias metodológicas para la investigación del usuario en los medios sociales: análisis de contenido, teoría fundamentada y análisis del discurso. *El Profesional de la información*. [En línea]. 24:3 (mayo 2015) 321-328. Disponible en: <https://doi.org/10.3145/epi.2015.may.12>.

HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto; FERNÁNDEZ COLLADO, Carlos; BAPTISTA LUCIO, María del Pilar

2014 *Metodología de la investigación*. 6ª ed. México: Mc Graw Hill, 2014.

HJØRLAND, Birger; ALBRECHTSEN, Hanne

1995 Toward a new horizon in information science: Domain-analysis. *JASIS: Journal of the American Society for Information Science*. [En línea]. 46:6 (1995) 400-425. [Consult. 15 ene. 2024]. Disponible en: [https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1097-4571\(199507\)46:6<400::AID-ASI2>3.0.CO;2-Y](https://doi.org/10.1002/(SICI)1097-4571(199507)46:6<400::AID-ASI2>3.0.CO;2-Y)

MARCELLA, R.; CHOWDHURY, G.

2020 Eradicating information poverty: an agenda for research. *Journal of Librarianship and Information Science*. [En línea]. 52:2 (jun. 2020) 366-381. [Consult. 12 ene. 2024]. Disponible en: <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/0961000618804589>.

MORALES CAMPOS, Estela

2018 Desinformación en la Sociedad de la Información y el Conocimiento. In MORALES CAMPOS, E. – *La Posverdad y las noticias falsas: el uso ético de la información*. [En línea]. México: UNAM, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, 2018, p. 81-109. [Consult. 15 ene. 2024]. Disponible en: https://ru.ibi.unam.mx/jspui/bitstream/IIBI_UNAM/L151/2/posverdad_noticias_falsas_s.pdf.

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD

2024 *Infodemic*. [En línea]. Ginebra: OMS, 2024. [Consult. 15 ene. 2024]. Disponible en: https://www.who.int/health-topics/infodemic#tab=tab_3.

OXFORD UNIVERSITY PRESS

2026 *Word of the Year 2016*. [En línea]. New York: University of Oxford, 2024. [Consult. 15 ene. 2024]. Disponible en: <https://global.oup.com/academic/content/word-of-the-year/?cc=ca&lang=en&>.

REAL ACADEMIA ESPAÑOLA

2014 *Diccionario de la lengua española*. 23^a ed. [En línea]. Madrid: RAE, 2023. [Consult. 15 ene. 2024]. Disponible en: https://dle.rae.es/posv_2014erdad. Actualización 2023.

SABELLI, Martha

2023 Escuela Universitaria de Bibliotecología y Ciencias afines: una historia a reconstruir e interpretar desde la ciencia de la información: 1943-2013. In UNIVERSIDAD DE LA REPÚBLICA. Facultad de Información y Comunicación - *La Construcción de la FIC: apuntes de una historia compartida*. Montevideo: FIC, 2023, p. 11-24.

SABELLI, Martha

2019 La Ciencia de la Información en Uruguay: 2013-2017: Líneas de investigación y producción académica. *Bibliotecas: Anales de Investigación*. [En línea]. 15:2 (2019) 179-211. [Consult. 18 ene. 2024]. Disponible en: <http://revistas.bnjm.sld.cu/index.php/BAI/article/view/130>.

VOSOUGHI, Soroush; ROY, Deb; ARAL, Sinan

2018 The Spread of true and false news online. *Science*. [En línea]. 359: 6.380 (2018) 1.146-1.151. [Consult. 29 ene. 2024]. Disponible en: DOI:[10.1126/science.aap9559](https://doi.org/10.1126/science.aap9559).

Carol Guilleminot | carol.guilleminot@fic.edu.uy

Universidad de la República - Facultad de Información y Comunicación, Uruguay