

# Artículo

## El papel de las Ciencias de la Información en el contexto de la polarización en las redes sociales

*Zuriñe Piña / Doctora en Documentación*

En el contexto de una sociedad abrumada por el exceso de información y la desinformación, consecuencia del desconocimiento de fuentes fiables, es habitual que el debate en las redes sociales se defina por su polarización y fanatismo. Teniendo en cuenta esto, se sugieren una serie de vías de actuación, por parte de los profesionales de la información, como vía para el desarrollo de usuarios reflexivos y capaces de convertir la información pura en conocimiento.

Cualquier usuario de Internet que haya asistido a una discusión acerca de temas polémicos -política, sociedad, fútbol- habrá podido observar que es muy fácil que acabe derivando en una discusión extremista, polarizada y en la que no se respetan los límites ni al otro -u otros- contrincantes. Podría parecer que Internet y, sobre todo, las redes sociales, nos pueden convertir en interlocutores con escasa capacidad de escucha y comprensión y, sobre todo, con una visión muy polarizada de la realidad: o conmigo o contra mí. Quien no piense como yo no es sólo una persona con una opinión distinta: es el enemigo.

¿Por qué ocurre este fenómeno? Y, sobre todo, ¿qué podemos hacer, desde las Ciencias de la Información, para evitar la polarización y el extremismo? Sobre este hecho, podría haber visiones contrapues-

tas. Un punto de vista muy extendido -y así se defiende por parte de las personas con este tipo de tendencias- es que, antes de nada, existe el derecho a la libertad de expresión. Y es cierto: en la Declaración Universal de los Derechos Humanos podemos ver que “toda persona tiene derecho a la libertad de opinión y de expresión; este derecho incluye el de no ser molestado a causa de sus opiniones, el de investigar y recibir informaciones y opiniones, y el de difundirlas, sin limitación de fronteras, por cualquier medio de expresión.”

Otro punto de vista podría ser que el derecho a la libertad de expresión se encuentra subordinado al derecho a no ser agredido verbalmente o insultado por razones de raza, género, posición política, orientación sexual, etcétera. En esta línea, cada vez existen más lugares donde personas en riesgo de

ser agredidas pueden reunirse con la tranquilidad de que está prohibida cualquier expresión que pueda herirlas. Son los llamados “espacios seguros”, muy presentes en el entorno universitario de Estados Unidos, y que han sido también objeto de crítica por fomentar la censura y la creación de una sociedad incapaz de aceptar un punto de vista diferente.

No es objeto de este artículo establecer la línea, siempre difusa, entre el derecho a la libertad de expresión y el derecho a la protección de agresiones ideológicas y verbales. Sin embargo, se considera que, en el contexto de una sociedad plural y democrática, el debate saludable puede llevarse a cabo sin necesidad de extremismos y siendo capaces de escuchar a quien tiene otra visión de la realidad. La gran ágora en la que se ha convertido Internet implica la vuelta a los valores del

# Artículo

ágora griega, donde la habilidad en la exposición era tan importante como el contenido expuesto, e incluso más. Se debía convencer de los argumentos mediante una exposición razonada y bien argumentada. Incluso existían profesionales de la dialéctica, los llamados sofistas, que enseñaban el arte de la elocuencia.

Cabría preguntarse por qué en pleno siglo XXI el fenómeno es justamente lo contrario: el internauta más exaltado se impone a los demás, e incluso parece estar bien visto caer en la descalificación personal y la falta de respeto. Los internautas más seguidos, denominados influencers, pueden cambiar el punto de vista de sus seguidores en apenas unos segundos simplemente por ser quienes son. Esto no tiene por qué tener consecuencias negativas, siempre y cuando la información ofrecida sea veraz.

Sin embargo, se han dado casos en los que se han extendido ideas erróneas entre la audiencia de estos personajes públicos, e incluso abiertamente peligrosas: por ejemplo, la influencer Miranda Makaroff extendió, entre sus 397.000 seguidores, la idea de que las vacunas no son necesarias y otros conceptos pseudocientíficos. Muchos de sus seguidores defendieron su postura, en primer lugar, por el simple hecho de ser quien es, aunque no tuviera ninguna formación médica, y se creó una polarización de la opinión pública. Una vez que entran en juego el fanatismo y la idealización del argumentador en lugar del argumento, la dialéctica sana y el debate basado en la evidencia quedan fuera de lugar.

La explicación a este fenómeno tiene que ver con conceptos psicológicos -el no ver al otro como a un ser humano sino como a un nombre en una pantalla facilita su deshumanización-, sociales y económicos que no es posible analizar en este breve artículo. Pero cabría preguntarse qué podemos hacer nosotros, los profesionales de la información, para evitar el fenómeno de la polarización en las redes sociales.

Es imposible hacer desaparecer la influencia de personajes públicos o la propia tendencia del ser humano a unirse en grupos (en “tribus”) de similares características, ya que es algo que se encuentra en nuestros genes por una cuestión de pura supervivencia, de una unión de “los míos” frente a los peligros del mundo. Pero hay que ir más allá: el ser humano racional debe ser capaz de trascender sus instintos tribales y de desarrollar una opinión propia, más allá de la influencia de personajes célebres. Debe escuchar a todos y basar su propio punto de vista en la evidencia y en la reflexión.

Este último punto quizás se contradice con la pura esencia de la información de Internet, definida por su carácter plural y, sobre todo, por su multiplicación exponencial en cuestión de segundos. Es probable que el usuario haya perdido la tendencia a la reflexión, abrumado por las noticias que envejecen y son sustituidas por otras en muy poco tiempo. Sin reflexión y sin aplicación práctica, la información se limita a ser información: no se convierte en conocimiento.

Tenemos, por tanto, dos posibles frentes de actuación: por una parte, la desvalorización de la argumentación racional frente al sentimiento y a la idealización del argumentador, y la imposibilidad de una reflexión en medio de una vorágine de datos. En el primer caso, los profesionales de la información podemos ser un importante punto de cambio, ya que conocemos las diferencias y matices entre las fuentes de información y podemos ser capaces de distinguir qué fuentes pueden ser confiables y cuáles no.

El usuario actual se encuentra abrumado por una gran cantidad de información, pero el desconocimiento de las características de las fuentes confiables puede hacer que base su punto de vista en personajes públicos que, en última instancia, son falibles. Por tanto, es importante que conozca la diferencia entre fuentes primarias, secundarias y terciarias, así como las características de las fuentes



# Artículo

de calidad. En este sentido, es muy improbable que se acerque a la literatura académica; se trata de un lenguaje poco cercano al usuario medio, además de ser fuentes creadas para un tipo de público muy específico.

el derecho a la libertad de expresión se encuentra subordinado al derecho a no ser agredido verbalmente o insultado por razones de raza, género, posición política, orientación sexual, etcétera. En esta línea, cada vez existen más lugares donde personas en riesgo de ser agredidas pueden reunirse con la tranquilidad de que está prohibida cualquier expresión que pueda herirlas.

*<< el derecho a la libertad de expresión se encuentra subordinado al derecho a no ser agredido verbalmente o insultado por razones de raza, género, posición política, orientación sexual, etcétera. En esta línea, cada vez existen más lugares donde personas en riesgo de ser agredidas pueden reunirse con la tranquilidad de que está prohibida cualquier expresión que pueda herirlas >>*

Sugerimos, por tanto, acercar esta información a las propias fuentes de información del usuario medio: las redes sociales. Mediante el desarrollo de contenido fácil de comprender, así como de res-

puestas a preguntas que puedan hacer al respecto los usuarios, los profesionales de la información podemos ofrecerles una base que les ayudará a comprender mejor la información a la que accedan, su fiabilidad y el origen de la misma, lo que ayudará a crear una opinión basada en la evidencia y el respeto; la reflexión es, por definición, contraria al fanatismo.

De la misma manera, el problema del exceso de información y de la falta de tiempo para que el usuario pueda acceder a ella y “digerirla”, también se puede solucionar -al menos en parte- con una correcta divulgación sobre tipos de fuentes de información y su fiabilidad. Así, el usuario, al conocer qué tipo de fuentes de información tienen más garantías, se puede limitar a acceder sólo a estas, lo que redundará en una mayor comprensión y más tiempo libre para una correcta reflexión: en definitiva, para la conversión de la información en el conocimiento.

Por tanto, concluimos que el profesional de la información puede tener un importante papel para acabar con la polarización, la desinformación y el fanatismo. El desarrollo de contenido divulgativo de calidad desde bibliotecas, archivos y centros de documentación, así como por parte de profesionales de la información comprometidos, en un lenguaje comprensible y cercano, puede ayudar a crear usuarios más reflexivos, mejor informados y capaces de un debate sano y de-

mocrático. Puede, en definitiva, ayudar a crear a ciudadanos de la Sociedad del Conocimiento.

## Bibliografía

Christopher A. Bail, Lisa P. Argyle, Taylor W. Brown, John P. Bumpus, Haohan Chen, M. B. Fallin Hunzaker, Jaemin Lee, Marcus Mann, Friedolin Merhout, Alexander Volfovsky. Exposure to opposing views on social media can increase political polarization. *Proceedings of the National Academy of Sciences* Sep 2018, 115 (37) 9216-9221; DOI: 10.1073/pnas.1804840115

De-Wit, L., Van Der Linder, S., Brick, C. “Are Social Media Driving Political Polarization?” [en línea]. Última consulta: 12 de septiembre de 2020. Enlace: [https://greatergood.berkeley.edu/article/item/is\\_social\\_media\\_driving\\_political\\_polarization](https://greatergood.berkeley.edu/article/item/is_social_media_driving_political_polarization)

Garibay, I., Mantzaris, A.V., Rajabi, A. et al. Polarization in social media assists influencers to become more influential: analysis and two inoculation strategies. *Sci Rep* 9, 18592 (2019). <https://doi.org/10.1038/s41598-019-55178-8>

Redacción médica. Una influencer jalea la pseudociencia en medio de la pandemia de Covid-19 [en línea]. Última consulta: 6 de septiembre de 2020. Enlace: <https://www.redaccionmedica.com/virico/noticias/coronavirus-miranda-makaroff-pseudociencia-vacunas-pandemia-covid-19-9001>





**BIBLIOTECAS SOSTENIBLES: OBJETIVOS 2030**  
**IV JORNADAS TÉCNICAS DE BIBLIOTECAS VIRTUALES**  
**Del 9 al 30 de noviembre 2020**



**¿Quieres trabajar de Auxiliar de Biblioteca en tu ciudad?**

# Temarios específicos

De oposiciones vigentes Auxiliar/Técnico Auxiliar de Biblioteca

¿Cuál es el que te conviene?



