

La gestión de la infodemia en Cataluña durante el primer año de la pandemia de la Covid-19

SERGI XAUDIERA

Estudiante de doctorado

Universitat Oberta de Catalunya (UOC)

sxaudiera@uoc.edu

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4492-9247>

Artículo recibido el 06/06/22 y aceptado el 21/09/22

Resumen

Durante la primavera de 2022 nos entrevistamos con diferentes trabajadores públicos responsables de la gestión de la infodemia de la Covid-19, con el objetivo de documentar y estudiar cómo diferentes unidades de la Generalitat actuaron para mitigar los efectos de la infodemia. A continuación, nos reunimos con representantes de las dos principales organizaciones de fact-checking en Cataluña para identificar cómo habían respondido a la infodemia y qué podíamos aprender de ellas. Este estudio local permite conocer el comportamiento de la comunidad catalana y adaptar sus intervenciones, ya que la mayoría de estudios previos se basan en la comunidad de habla inglesa.

Palabras clave

Infodemia, desinformación, verificación, comunicación de crisis, comunicación institucional, Covid-19.

Abstract

During the spring of 2022, we interviewed different public workers responsible for managing the Covid-19 infodemic, with the aim of documenting and studying how several units of the Generalitat de Catalunya (Government of Catalonia) acted to mitigate the effects of the infodemic. We then met with representatives of the two main fact-checking organisations in Catalonia to identify how they had responded to the infodemic and what we could learn. This local study allows us to understand the behaviour of the Catalan community and to adapt interventions, as most previous studies are based on the English-speaking community.

Keywords

Infodemic, Disinformation, Fact-checking, Crisis Communication, Institutional Communication, Covid-19.

Introducción

En 2020, la pandemia mundial causada por la Covid-19 nos impactó a todos, independientemente de características demográficas o económicas. Mientras estábamos confinados en casa, privados de libertad como nunca antes habíamos imaginado, las redes sociales y la mensajería instantánea se convirtieron en nuestra única vía de relación social. En estos momentos de incertidumbre y desconcierto todos intentábamos hacernos una idea de lo que estaba pasando. Debido a la naturaleza reciente del virus, poca información podía considerarse veraz y, a veces, “la verdad” cambiaba de un día para otro. Diferentes actores aprovecharon este contexto para generar y promover la aparición de relatos alternativos con información no veraz o contrastada. De repente, gobiernos y responsables de la salud pública se encontraron con un reto único y de grandes dimensiones: mitigar los efectos catastróficos de la desinformación. Tal fue la dimensión de la problemática que la Organización Mundial de la Salud (OMS) alertó del término *infodèmia*.

La amenaza de origen cibernético poco tenía que ver con las anteriores identificadas por las agencias públicas de seguridad.

Su fondo no era tecnológico, como podría ser un acceso no deseado o una caída de servidores, sino que su principal componente era de relaciones sociales aprovechando los canales digitales. Por este motivo, el reto de combatir la desinformación recayó en unidades de comunicación y atención ciudadana, en lugar de las unidades más enfocadas a la tecnología. En este artículo entrevistamos a los actores más relevantes en la gestión de la infodemia, principalmente responsables de unidades de comunicación y, de forma adicional, con unidades de ciberseguridad. Estamos de acuerdo con otros autores en que la desinformación es una amenaza que es necesario afrontar desde diferentes enfoques.

El estudio que están leyendo lo realizamos a partir de siete entrevistas semiestructuradas durante marzo y abril de 2021, los doce meses posteriores al estallido de la pandemia originada por la Covid-19. Escogimos a las personas por sus responsabilidades laborales y ámbitos de actuación de sus equipos. Para complementar la visión de la gestión de la infodemia en Cataluña ampliamos las entrevistas con personas externas a la gestión institucional. Por eso nos entrevistamos con los representantes de las dos principales organizaciones de verificación de hechos (*fact-checking*) establecidas en el

territorio de habla catalana, Maldita y Verificat, que tuvieron un papel relevante a la hora de identificar y verificar información relacionada con la infodemia.

Con este artículo contribuimos a documentar cómo se gestionó la infodemia en Cataluña durante el primer año de la pandemia. Explicamos el funcionamiento de los equipos institucionales de la Generalitat de Cataluña (Gobierno de Cataluña), cómo identificaban la desinformación, qué procedimientos existían para contrastar la información, cómo se coordinaba la respuesta de mitigación y cómo se evaluaban las intervenciones. Asimismo aportamos la visión complementaria de las organizaciones de verificación de hechos, sus procesos de captación, validación y respuesta hacia la comunidad. Por último, en las conclusiones abordamos el debate sobre la desinformación en Cataluña y los posibles caminos a explorar para afrontar este reto. Este estudio de caso puede ayudar a otras instituciones, públicas y privadas, a prepararse para mitigar de forma más eficiente los efectos de los relatos alternativos y disponer de más recursos para combatir nuevas infodemias.

Marco teórico

El término *infodèmia*² obtuvo gran popularidad a raíz de la pandemia provocada por la Covid-19 de 2020. Sin embargo, no es un término nuevo, casi 20 años antes ya había literatura académica que hablaba de ello, aunque las tácticas y los medios disponibles eran diferentes (Eysenbach 2002). En ese momento, los canales digitales por los que circulaban los mensajes eran las webs personales. Con el avance tecnológico y la explosión de la web social, también conocida como web 2.0, se democratizó la publicación de contenidos en internet. Ya no eran necesarios conocimientos informáticos, sino que cualquier persona, con poco esfuerzo, podía convertirse en un canal de emisión de información e incluso ser influyente (Bakshy et al. 2011). A partir de la aparición de la web social, gobiernos e instituciones públicas adoptan nuevas herramientas para relacionarse con la ciudadanía. Se empieza a ver la utilidad de los canales digitales, especialmente de las redes sociales, como herramientas para gestionar y estudiar las emergencias (Palen y Anderson 2016), cuando es más necesario que la información veraz llegue lo más rápido posible al mayor número de personas. Se valora la facilidad y velocidad con la que la naturaleza de estas plataformas permite que los mensajes circulen a gran velocidad entre los usuarios que comparten la información. Aparece el campo científico *crisis informatics* (Palen et al. 2020), que estudia la gestión de las emergencias a partir de la actividad en las redes sociales.

El uso masivo de las plataformas digitales provocó un cambio masivo en el consumo de información. Sin llegar a sustituir a los medios de comunicación de masa (Nielsen et al. 2020), las redes sociales se convirtieron en un entorno donde personas e instituciones acudían para obtener información. Asimismo, la expansión del número de canales emisores también incrementó

la capacidad de llegar a más personas de los canales que compartían información no veraz. A medida que el problema fue creciendo y se vio su efecto en el comportamiento social –las elecciones en Estados Unidos de América del 2016 marcan un punto de inflexión–, se fue tomando conciencia de la dimensión del fenómeno del trastorno informativo – conocido, en inglés, como *information disorder* (Wardle y Derakhshan 2017).

Además de los puntos de vista ya comentados, es necesario añadir el impacto en la seguridad de la ciudadanía en los canales digitales. La visión clásica de la ciberseguridad tiene una mirada tecnológica, en la que personas con capacidades técnicas estudian amenazas y presentan soluciones a partir de sus habilidades. Como hemos visto, la naturaleza de la infodemia es de índole social y de comunicación, con un impacto directo en el bienestar, la seguridad y la salud de las personas (Cotter, DeCook y Kanthawala 2022). Aunque, en parte, utiliza los canales digitales para conseguir sus fines, no puede considerarse que deba resolverse únicamente en el ámbito tecnológico. La literatura académica nos ha mostrado debidamente un abordaje multidisciplinar (Briand et al. 2021) para combatir la infodemia, en general, y las operaciones informativas, en particular (Francois y Lin 2021).

Como hemos visto, la infodemia es un fenómeno social y, como tal, las dinámicas y los comportamientos son diferentes en cada comunidad local, por eso es necesario estudiarla caso a caso para mejorar la eficacia de las intervenciones (Calo et al. 2021). Actualmente, la mayoría de literatura académica sobre la infodemia y la desinformación estudia la comunidad de habla inglesa, sobre todo en Estados Unidos y Reino Unido. Algunos autores de prestigio internacional (Tucker et al. 2018) e instituciones (Organización Mundial de la Salud 2021) han señalado como una necesidad importante estudiar el comportamiento en otras lenguas y territorios para ampliar el conocimiento del fenómeno y mitigar mejor sus efectos. Sólo hace falta repasar las referencias de este artículo para darse cuenta de que existe una falta de literatura sobre este fenómeno en comunidades de habla no inglesa.

En lo que se refiere a la lengua castellana, encontramos algunos estudios que han tratado el fenómeno, especialmente centrados en el Estado español. Algunos estudios han focalizado su interés en el análisis del contenido identificado como no verídico (Salaverría et al. 2020) y otros, desde una perspectiva cualitativa, a partir de la experiencia y de las percepciones de los verificadores establecidos en el territorio (López-García, Costa-Sánchez y Vizoso 2021).

En el ámbito de Cataluña se ha estudiado la gestión de emergencias y la desinformación en canales digitales en pocas ocasiones (Espinet, Garcia-Alsina y Canals 2015; Xaudiera y Cardenal 2020). Pensamos que para mejorar la capacidad de respuesta es necesario conocer con más detalle la afectación que tiene la infodemia en nuestra comunidad. A partir de la necesidad de conocer cómo es el fenómeno de la infodemia en Cataluña, nos preguntamos **(RQ1) cómo las instituciones públicas, especialmente la Generalitat de Cataluña, combatió**

la infodemia durante los primeros 12 meses de la pandemia.

Con esta voluntad nos entrevistamos con diferentes personas, de distintos ámbitos, para documentar y entender cómo fue la respuesta de la Administración de la Generalitat. Al mismo tiempo, para hacernos una imagen más general de la situación en la gestión de la infodemia, también entrevistamos a responsables de las dos principales organizaciones de verificación de hechos (*fact-checking*) con presencia en Cataluña. El objetivo de los encuentros es **(RQ2) identificar aquellos aspectos del flujo de trabajo de las organizaciones de *fact-checking* que pueden ayudar al sector público en la gestión de la infodemia.** La información de estas entrevistas la hemos estructurado en las 4 fases principales que la OMS recomienda para combatir la infodemia: detección, verificación, respuesta y evaluación (Organización Mundial de la Salud 2021).

Existen diferentes propuestas para combatir la infodemia y mitigar sus efectos. En este artículo nos centramos en el potencial de las redes sociales por su facilidad de llegar a grandes audiencias de forma efectiva, gracias a la capacidad amplificadora de las plataformas (Houston et al. 2015). En otros territorios se han elaborado conjuntos de propuestas generales para gestionar la infodemia (Eysenbach 2020) y, sobre todo, para ser eficientes a la hora de cubrir los vacíos informativos, incluso cuando la información todavía no puede verificarse (Gorman y Scales 2022). Estas técnicas propuestas a escala global son tan diversas como: crear un banco común de conocimiento (Watts, Rothschild y Mobius 2021), ayudarnos de los medios de comunicación (Marx, Mirbabaie y Ehnis 2018) o estudiar los rasgos demográficos y psicológicos que hacen que un contenido se vuelva viral (Penrycook et al. 2020). Como hemos dicho, dado que se trata de un fenómeno social, es necesario estudiar su comportamiento por cada región y comunidad. Por último, las conclusiones plantean una serie de respuestas a la pregunta **(RQ3) cómo podemos prepararnos para afrontar en mejores condiciones la próxima infodemia.**

Métodos

Entre el 18 de marzo y el 18 de mayo de 2021 realizamos una investigación cualitativa a partir de entrevistas semiestructuradas con responsables de diferentes áreas impactadas por la desinformación durante la gestión de la pandemia. Con estas entrevistas obtuvimos información de primera mano sobre cómo se gestionó la infodemia en Cataluña, especialmente durante los primeros 12 meses de la pandemia provocada por la Covid-19. A partir de su experiencia, documentamos la gestión de la desinformación, dibujamos sus líneas maestras y mitigamos sus efectos de manera más eficaz de cara a próximas infodemias.

Cada una de las entrevistas semiestructuradas las dividimos en cuatro partes, una por cada fase de la operativa para combatir los efectos de la infodemia: detección, verificación, respuesta y evaluación. Cada parte incluía distintas preguntas y temas a

tratar en función de la naturaleza de la persona entrevistada. Así pues, en la fase de la detección nos interesaba conocer cómo monitoraban las redes las colaboraciones público-privadas y si disponían de software específico para realizar la tarea. En la fase de verificación queríamos descubrir los procedimientos internos de la Generalitat, y externos, de los verificadores, para comprobar la validez de la información del contenido. En la tercera fase, de respuesta, la forma en que se coordinan los canales para conseguir que la comunidad obtenga la información verídica aprovechando todos los canales al alcance, qué medios utilizan y cómo recogen toda la información verificada. Finalmente, en la fase de evaluación, las preguntas estaban enfocadas en qué indicadores y métodos se utilizan para medir el impacto y la influencia de las operaciones.

En primer lugar, entrevistamos a trabajadores de la Generalitat de Cataluña con responsabilidad en diferentes unidades en relación con la gestión de la comunicación de la pandemia. Las unidades donde trabajaban estas personas eran: Dirección General de Atención Ciudadana, Departamento de Interior, Departamento de Salud, Protección Civil y Emergencias y Agencia de Ciberseguridad de Cataluña. Se escogieron estas áreas por la relación directa con el problema a estudiar: la desinformación durante la pandemia sanitaria y la respuesta de la Generalitat para garantizar la seguridad de la ciudadanía. Estas entrevistas nos permitieron profundizar en la gestión de la crisis y de los riesgos asociados desde distintos puntos de vista internos de la Administración pública.

A continuación, mantuvimos entrevistas con personas que combatían la infodemia dentro del ámbito catalán desde fuera del sector público. Hablamos con personas de las dos principales organizaciones de verificación de hechos (*fact-checking*): Maldita y Verificat. El punto de vista externo nos

Tabla 1. Personas entrevistadas y cargo en el momento de la entrevista

Organismo	Persona	Cargo
Departamento de Interior	Marc Homedes	Director de Comunicación
Departamento de Salud	Rosa Romà	Directora de Innovación
Protección Civil y Emergencias	Sergi Delgado	Subdirector general
DG de Atención Ciudadana	Jordi Graells	Director general
Agencia de Ciberseguridad de Cataluña	Xavier Panadero	Responsable de Operaciones
Maldita	Pablo Hernández	Responsable académico
Verificat	Alba Tobella i Lorenzo Marini	Fundadores

Fuente: Elaboración propia.

aportó una visión complementaria más centrada en identificar y verificar la información, y nos permitió analizar la colaboración entre entidades públicas y privadas en su misión de garantizar un ecosistema informativo saludable.

Por último, analizamos la información obtenida de los protagonistas y la agrupamos en las 4 fases de gestión de la infodemia: detección, verificación, respuesta y evaluación. Esta síntesis nos permitió hacernos una clara idea de cómo fue la gestión de la información durante los 12 primeros meses de la pandemia. Todas estas experiencias e ideas estructuradas nos permitieron dibujar posibles hojas de ruta e intervenciones para mejorar la efectividad en próximas infodemias.

Como último punto metodológico, queremos destacar un aspecto terminológico importante. En inglés se diferencia entre *disinformation*, cuando se detecta una voluntad expresa del emisor de influir en la opinión pública con contenido queridamente no verídico, y *misinformation*, cuando se desconoce la voluntad del emisor, o bien éste publica un contenido no verídico sin que conozca su autenticidad.

En este artículo se habla de desinformación como concepto general, a falta de un mejor término en lengua castellana, aunque nos referimos a la acepción inglesa de *misinformation*, en la que el emisor publica el contenido sin contrastar su veracidad.

Descubrimientos

Detección

El primer aspecto en el que centramos nuestra investigación era cómo las diferentes unidades públicas detectan e identifican la desinformación. La escucha activa digital es una actividad básica de las instituciones para conocer los relatos que surgen entre la ciudadanía y las organizaciones. A pesar de trabajar en diferentes unidades y departamentos, los participantes reportaron problemas similares y señalaron una carencia de herramientas y de coordinación interna cuando se trata de identificar relatos alternativos cuando surgen en las plataformas digitales. Cada unidad realizaba una monitorización reactiva básica de la conversación en los entornos digitales, como una tarea más y sin una herramienta específica ni persona responsable del seguimiento. Esto significa que el propio relato puede ser identificado y estudiado desde diferentes áreas de la misma organización.

Uno de los entrevistados señaló una práctica habitual entre la gente de su equipo: "A consecuencia de no tener recursos suficientes, a menudo detectamos los relatos alternativos cuando los medios de comunicación nos preguntan si son veraces". Los círculos personales a veces también actúan como fuente de información "a veces un conocido me envía un mensaje de WhatsApp en el que me pregunta sobre la autenticidad de un contenido que le ha sido reenviado". Existe, por tanto, un trabajo reactivo en la detección y la identificación de los relatos, en los que en muchas ocasiones la señal de alerta proviene

de factores externos. Uno de estos factores externos son los grupos de voluntarios digitales en emergencias (VOST). "Estos grupos, en los que participamos activamente, actúan como sensores sociales amplificados. Nos permiten tener más orejas en grupos más distintos".

Por otra parte, los *fact-checkers* que actúan en el territorio tienen un flujo de trabajo muy distinto. En el caso de Maldita, además de tener en plantilla a personas entrenadas para detectar e identificar la desinformación, también forman parte de una comunidad de usuarios en la que cada persona usuaria actúa como sensor social para detectar desinformación en sus círculos sociales. "El *crowdsourcing* es la clave del éxito de Maldita" para poder identificar grandes volúmenes de contenido a verificar. "Entonces, a través de nuestros bots de WhatsApp y Telegram, nos envían el contenido que han recibido, para que nosotros comprobemos su credibilidad. Esto nos permite identificar muchas de las principales historias que surgen durante la emergencia". En especial, como canal para recibir contenido susceptible de ser no veraz, les funcionó muy bien el bot de WhatsApp: "el bot de WhatsApp es nuestra principal fuente para detectar contenido para su verificación". En Verificat nos comentaron que también disponen de un *chatbot*, si bien con menos actividad que el de Maldita, pero que representa un 80% de la entrada de contenido para su verificación.

Desde Maldita nos comentaron que hacía poco que habían establecido un convenio de colaboración con Facebook. "Cuando los usuarios de su plataforma reportan un contenido como desinformación, Facebook lo envía a Maldita para que lo verifique y, si resulta no verídico, el algoritmo penaliza el contenido para reducir su exposición y amplificación". Aunque se trate de un canal complementario y el bot de WhatsApp sea su principal canal de detección "este canal representa un volumen muy inferior de entrada, pero representa una forma de hacer escucha activa", además del impacto directo que tiene la acción en la difusión del contenido. Como detalle a destacar, comentaron cómo todavía se puede trabajar en la mejora del proceso para hacerlo más eficiente y que el impacto en la distribución de contenido sea más inmediato.

Verificación

La segunda fase del ciclo de gestión de la infodemia durante las emergencias es la verificación del contenido. En esta fase es muy importante la velocidad con la que, una vez detectado el contenido, se es capaz de discernir si se trata de información veraz o se puede clasificar como desinformación. En esta fase encontramos, de nuevo, que cada unidad trabaja de forma independiente, aunque el Gobierno dispone de los operativos sobre el terreno para verificar cada relato: "Tenemos la capacidad de verificar cada contenido que recibimos, pero debemos seleccionar y escoger qué narrativas verificamos". Una vez la información ha sido validada, cada unidad da la respuesta que cree más adecuada. "El problema aparece cuando la información no puede ser verificada por nuestro equipo, por ejemplo cuando hace referencia a información de

otro departamento. En ese caso, la verificación es más lenta. La forma de trabajar en estanques verticales como trabajamos hace la transmisión de la comunicación interna más complicada". En el caso de la pandemia de la Covid-19 existía el agravante de que no se disponía de información consolidada, "la verdad nos cambiaba día a día. Lo que una semana informábamos como verídico, podía ser que se desmintiera a la siguiente". Este aspecto hacía aún más complicada la monitorización de los relatos alternativos que aparecen. "Sobre todo en las primeras semanas, el desconcierto era muy grande, la información que nos facilitaban los expertos sobre las mascarillas era muy cambiante".

Al ser preguntados por un repositorio con las verificaciones, una práctica utilizada por otros organismos públicos, como el Gobierno del Reino Unido, todos los entrevistados estuvieron de acuerdo en que era útil. "Nos hemos encontrado con situaciones en las que, a pesar de trabajar en la misma unidad, las personas que atienden cada canal (redes sociales, medios de comunicación, atención telefónica) deben buscar y muchas veces verificar la validez de la información por sí mismos". Además de la ineficiencia del proceso, "también puede perjudicar la coherencia del mensaje institucional, como ha ocurrido en algunas ocasiones en las que desde canales institucionales se ha dado diferente información sobre un mismo contenido".

Los participantes en esta investigación también señalaron la recurrencia de los relatos alternativos: "Hemos identificado historias falsas similares en distintas crisis. A veces la misma historia aparece en distintas oleadas durante la misma crisis. En otras ocasiones, hay relatos que se repiten en cada emergencia e incluso algunos relatos han surgido durante crisis en años diferentes". La creación de un repositorio histórico permitiría a los operativos dar respuesta rápidamente consultando si un mismo relato ha aparecido en otras emergencias y la respuesta que se le dio. Este conjunto de respuestas estructuradas facilitaría una cohesión en la respuesta institucional. Además, "si este repositorio fuera abierto y la ciudadanía pudiera verificar por sí misma, podría ayudarnos a reducir el número de consultas y a optimizar nuestros recursos".

En el ámbito externo, los representantes de las organizaciones de *fact-checkers* están de acuerdo en que existe una falta de comunicación directa con las instituciones públicas para llevar a cabo las verificaciones. En este sentido, "un tratamiento como los de los medios de comunicación o un canal de chat con un contacto directo sería muy útil". Actualmente no hay ninguna persona de contacto con la que verificar los relatos alternativos que detectan y deben asumir de forma independiente todo el proceso de verificación, en paralelo con lo que estén haciendo las instituciones públicas. En algunos casos, este doble proceso de verificación puede aportar valor, pero en la mayoría de casos es un formato poco eficiente en el que se duplican esfuerzos por múltiples canales. Para verificar la información, en Maldita disponen de una red de expertos en distintos temas.

Respuesta

El siguiente paso, una vez detectada y verificada la información de los relatos alternativos, es darle respuesta y llevar a cabo una serie de intervenciones. En esta fase encontramos, de nuevo, una falta de coordinación entre las diferentes unidades. De la misma forma que detectan y verifican los relatos independientemente, tampoco existe ninguna estrategia transversal en la respuesta a la desinformación en crisis. Esto hace que encontremos diferentes respuestas sobre las mismas narrativas en función de quien responde y de la información de la que dispone la unidad.

La forma más utilizada de respuesta es informar directamente a las personas que han reportado la información. En caso de que se considere información relevante, también se publican mensajes públicos para que lleguen a toda la audiencia. En ocasiones, algunas unidades han lanzado campañas de publicidad segmentadas para hacer llegar el mensaje a las comunidades más sensibles, pero no para responder directamente a un relato alternativo. Los entrevistados señalan distintas técnicas: "Publicamos un mensaje cuando identificamos que una historia está ganando popularidad", "informamos el medio de comunicación cuando identificamos una información que ha publicado como no veraz", pero todos están de acuerdo en que "hay una falta de recursos para responder a todos los mensajes y realizar seguimiento de todos los relatos. Twitter es una herramienta útil para informar rápidamente a las audiencias, pero no para resolver consultas individuales durante las primeras fases de la emergencia. Simplemente no disponemos de los recursos humanos necesarios". Sobre los mensajes, muchos remarcaron la importancia de crear "piezas visuales, infografías con las ideas clave". Éstas tenían mensajes llanos y muchas veces provenían de las preguntas más frecuentes (PMF) que recibíamos a través de los diferentes canales de atención ciudadana, digitales, presenciales y telefónico". El riesgo de ese contenido era que circulara cuando la información ya no era válida e incluso "encontramos piezas que imitaban nuestro diseño con información no veraz".

En este caso, colaborar con los medios de comunicación tradicionales ha sido provechoso: "Cuando podemos verificar un relato alternativo que nos ha llegado a través de los medios, les ayudamos a desmentir el mensaje y amplificamos su contenido. Existen canales institucionales con audiencias más amplias que las de los medios. En alguna ocasión, ha habido intentos de coordinar una respuesta institucional: "En alguna ocasión hemos intentado aprovechar la audiencia orgánica acumulada, la suma de los seguidores, para amplificar mensajes de forma coordinada". También se establecieron colaboraciones con medios tradicionales innovadores: "Fuimos al programa de radio más escuchado en Cataluña a responder cualquier duda que tuviera la audiencia. Estas intervenciones resultaron muy útiles".

En el ámbito interno también se trabajó con los prescriptores. "Desde el Departamento de Salud preparamos a los públicos

internos para convertirlos en prescriptores de mensajes oficiales". Dado que se trataba de una crisis de origen sanitario, los médicos se convirtieron en referentes y en amplificadores de mensajes oficiales. "Manteníamos reuniones periódicas, les facilitábamos mensajes y contenido para compartir entre sus contactos y en sus canales públicos". Desde el Departamento colaboraron también con colegios profesionales y con influenciadores y periodistas: "Creamos un grupo de WhatsApp donde respondíamos cualquier duda o información en cuestión de minutos. No podíamos dejar que un altavoz tan importante como los medios de comunicación tuvieran ninguna duda sobre la información que publicaban".

Otro aspecto muy relevante en la mitigación de la infodemia fue llegar a aquellos públicos más sensibles, en una doble vertiente: Por tratarse de los más sensibles por la enfermedad o por tener menos capacidades digitales para poder discernir entre información verídica o falsa. Se llevó a cabo una campaña masiva informativa con la gente mayor a través de los mensajes de texto (SMS) y de material gráfico en centros de salud, farmacias y cualquier espacio con el que pudieran llegar a la gente de edad más avanzada.

Como público de interés clave, también se identificó a la gente de origen en otros territorios y lenguas. "Estas personas tienen otros canales de información, que están lejos de los canales con los que colaboramos más estrechamente". Para poder hacerles llegar los mensajes, se contactó con diferentes líderes de opinión de las comunidades para explicar la situación tal y como iba evolucionando. "Queríamos que tuvieran la última información veraz y que la pudieran compartir entre sus contactos".

PEn cuanto a los *fact-checkers*, la respuesta que daban era independiente de la que daban las instituciones públicas. Su impacto era grande en su comunidad y, en algunos casos, complementario respecto a las audiencias de los canales institucionales. Sin embargo, su catálogo de recursos para llegar a distintos públicos es muy inferior del que disponen las instituciones públicas.

Evaluación

En la última fase, es necesario evaluar la gestión de la infodemia y de las acciones propuestas. Esta fase no está propiamente dentro de la gestión de la emergencia, pero es importante para que las instituciones se puedan preparar mejor para el reto de la infodemia. En este sentido, apuntaron: "Echamos de menos un análisis posterior de los relatos que aparecen en las redes. Sin duda, conocer cómo se propaga la desinformación nos sería útil para prepararnos para próximas emergencias", "entender la dinámica de una historia viral en las plataformas digitales sería muy útil para mejorar nuestras operaciones", "seguro que nos ayudaría a estar mejor preparados". Otro entrevistado comentaba que "tener identificados canales que propagan información no veraz nos facilitaría poderlos monitorizar en próximos picos informativos".

La falta de recursos humanos para combatir la infodemia es una constante. Es por ello que en estos casos se destinan

los máximos recursos a la verificación y respuesta, y quedan descubiertas otras fases como son la identificación y la evaluación. Además, todas las personas entrevistadas han estado de acuerdo en una carencia de personal con habilidades digitales especializadas en este campo, incluso desde la Agencia de Ciberseguridad de Cataluña se ha dicho que una mejor capacitación digital ayudaría en todas las fases de mitigación: "Entendemos la amenaza de la desinformación, pero la gestión de respuestas durante la emergencia consume todos nuestros recursos". La labor de la Agencia de Ciberseguridad de Cataluña "se centraba en actuar como cortafuegos, especialmente en casos de *phishing*. Identificamos un buen número de canales que intentaban recopilar datos personales a través de las plataformas digitales".

De entre los entrevistados, sólo la Agencia de Ciberseguridad de Cataluña y Maldita tienen en plantilla a personas con capacidades técnicas de programación. Un entrevistado admitió que "sería muy bueno disponer de personal con capacidades tecnológicas para ayudarnos a mejorar nuestra respuesta". Fue una opinión unánime entre las personas entrevistadas que les sería un recurso muy útil disponer de personas con capacidad de analizar y trabajar con la información que ofrecen las plataformas digitales, lo que en el mundo académico se conoce como *ciencias sociales computacionales*.

Conclusiones y discusión

La infodemia y la desinformación en situaciones de emergencia es una gran amenaza. Aunque no se trata de un fenómeno nuevo, las nuevas tecnologías al alcance de cualquier persona han multiplicado su impacto de forma exponencial. Además, al tratarse de herramientas que presentan novedades constantemente, es complicado mantener un conocimiento actualizado de las plataformas y métodos para poder mitigarlas. La primera conclusión es que se trata de un reto mayúsculo por su naturaleza cambiante. Las tácticas y las intervenciones en relación con la infodemia que documentamos en este artículo poco tienen que ver con las que se llevaron a cabo durante las elecciones americanas de 2016.

Como hemos visto, las instituciones públicas no están preparadas para combatir de forma eficiente este reto. A pesar de las mejoras en la gestión y experiencia que se va ganando al superar cada caso, los propios responsables admiten que las personas a las que les toca gestionar la infodemia no disponen de los recursos ni de las capacidades para hacerlo de la manera más eficiente. Sería bueno plantear la creación de nuevos espacios y perfiles en toda la organización con la capacidad para trabajar con métodos sociales computacionales y hacerlo en tiempo real, con la información proveniente de las plataformas sociales. En este sentido, podría ser una buena idea que las organizaciones de verificación de hechos impartieran formación y compartieran su conocimiento, sobre todo en las fases de identificación y verificación de la información.

También hemos visto cómo una oportunidad de mejora incrementa la colaboración entre instituciones públicas y organizaciones de *fact-checking*. Especialmente, por la capacidad de movilización entre sus audiencias y los recursos técnicos de los que disponen. De hecho, ya existe alguna plataforma que ha firmado convenios de colaboración con verificadores por su agilidad a la hora de verificar información. Pensamos que si se fomentan sinergias de trabajo colaborativo puede convertirse en una ganancia incalculable para la sociedad.

A nivel práctico, sería interesante crear un repositorio en el que se recojan los contenidos verificados. Encontramos que la coordinación interna, entre unidades y departamentos, y externa es casi inexistente, por lo que pensamos que la creación de este punto de encuentro sería un recurso sencillo de implementar con gran impacto. Este espacio podría ser abierto, la ciudadanía podría consultar sus contenidos y comprobar ella misma la autenticidad de la información, a la vez que de forma interna sería muy útil para coordinar los esfuerzos de las diferentes unidades de la Generalitat.

En cuanto a la detección y la identificación de relatos alternativos, la Administración podría replicar las tácticas que utilizan los verificadores de hechos, como abrir *chatbots* y buzones desde donde la ciudadanía pueda enviar contenido, porque cuestiona su veracidad, o mejorar el sistema de monitorización para que permita detectar los relatos de forma proactiva en el momento en que comienzan a ganar popularidad. Se ha demostrado que la velocidad en la respuesta es un factor relevante en el recorrido que tienen los contenidos no verificados.

Por último, hay que tener en cuenta que durante una emergencia el conocimiento y la información contrastada es cambiante. Esto significa que un mensaje que el día 1 era no veraz, puede demostrarse erróneo y convertirse en veraz el día 2. Éste es un reto capital en emergencias (y lo fue especialmente en la gestión de la Covid-19), ya que puede provocar una pérdida de confianza en las fuentes oficiales. Para combatirlo, se recomienda el máximo de transparencia, tanto para explicar los procesos internos de gestión del conocimiento como en publicar el contenido tan pronto como se tenga. Mantener un flujo de información constante, incluso cuando es necesario decir que no se dispone de información, porque contribuye a establecer un vínculo de confianza con la ciudadanía.

El reto de la infodemia no tiene una solución única. Especialmente en los entornos digitales, que son tan cambiantes. Por eso es necesario que las instituciones públicas, de manera decidida, emprendan acciones para adaptarse al desafío, tal y como verificadores externos y plataformas sociales llevan tiempo haciendo. En el caso concreto de la Generalitat de Cataluña, habría que ver a qué unidad corresponde el liderazgo, especialmente en las fases más técnicas de monitorización y evaluación, y el estudio de los relatos. Se debería, pues, que encontrar un lugar central desde donde un equipo de personal cualificado pueda apoyar a las diferentes unidades que gestionan los ámbitos más especializados.

Notas

1. *Obama: Disinformation is killing people.* <https://www.axios.com/2022/04/21/barack-obama-disinformation-social-media>
2. 'Difusión rápida de rumores, información inexacta y noticias engañosas en relación con una enfermedad infecciosa o un problema de salud pública paralelamente a su propagación o evolución.' [Termcat](#)
3. Organización actualmente conocida como Meta, compañía matriz de Facebook, Instagram y WhatsApp.

Referencias

- Bakshy, E., Hofman, J. M., Mason, W. A., & Watts, D. J. (2011). Everyone's an influencer. *Proceedings of the fourth ACM international conference on Web search and data mining - WSDM '11*. <https://doi.org/10.1145/1935826.1935845>
- Briand, S. C., Cinelli, M., Nguyen, T., Lewis, R., Prybylski, D., Valensise, C. M., Colizza, V., Tozzi, A. E., Perra, N., Baronchelli, A., Tizzoni, M., Zollo, F., Scala, A., Purnat, T., Czerniak, C., Kucharski, A. J., Tshangela, A., Zhou, L., & Quattrocchi, W. (2021). Infodemics: A new challenge for public health. *Cell*, 184(25), 6010-6014. <https://doi.org/10.1016/j.cell.2021.10.031>
- Calo, R., Coward, C., Spiro, E. S., Starbird, K., & West, J. D. (2021). How do you solve a problem like misinformation? *Science Advances*, 7(50). <https://doi.org/10.1126/sciadv.abn0481>
- Cotter, K., DeCook, J. R., & Kanthawala, S. (2022). Fact-Checking the Crisis: COVID-19, Infodemics, and the Platformization of Truth. *Social Media + Society*, 8(1), 205630512110690. <https://doi.org/10.1177/20563051211069048>
- Ortoll Espinet, E, Garcia Alsina, M., & Canals, A.(2015). Gestionar dades en situacions d'emergència. Estudi del cas dels focs de l'Alt Empordà a Catalunya. *BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació*, 34. <https://bit.ly/3RNEayt>
- Eysenbach, G. (2002). Infodemiology: the epidemiology of (mis)information. *The American Journal of Medicine*, 113(9), 763-765. [https://doi.org/10.1016/s0002-9343\(02\)01473-0](https://doi.org/10.1016/s0002-9343(02)01473-0)
- Eysenbach, G. (2020). How to Fight an Infodemic: The Four Pillars of Infodemic Management. *Journal of Medical Internet Research*, 22(6), e21820. <https://doi.org/10.2196/21820>
- Francois, C., & Lin, H. (2021). The strategic surprise of Russian information operations on social media in 2016 in the United States: mapping a blind spot. *Journal of Cyber Policy*, 6(1), 9-30. <https://doi.org/10.1080/23738871.2021.1950196>

- Gorman, J. M., & Scales, D. A. (2022,). Leveraging infodemiologists to counteract online misinformation: Experience with COVID-19 vaccines. *Harvard Kennedy School Misinformation Review*.
<https://doi.org/10.37016/mr-2020-92>
- Houston, J. B., Hawthorne, J., Perreault, M. F., Park, E. H., Goldstein Hode, M., Halliwell, M. R., Turner McGowen, S. E., Davis, R., Vaid, S., McElderry, J. A., & Griffith, S. A. (2014). Social media and disasters: a functional framework for social media use in disaster planning, response, and research. *Disasters*, 39(1), 1-22.
<https://doi.org/10.1111/disa.12092>
- López-García, X., Costa-Sánchez, C., & Vizoso, N. (2021). Journalistic Fact-Checking of Information in Pandemic: Stakeholders, Hoaxes, and Strategies to Fight Disinformation during the COVID-19 Crisis in Spain. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(3), 1227.
<https://doi.org/10.3390/ijerph18031227>
- Marx, J., Mirbabaie, M., & Ehnis. C. (2018). Sense-Giving Strategies of Media Organisations in Social Media Disaster Communication : Findings from Hurricane Harvey. *Australasian Conference on Information Systems*, 1–12. <https://bit.ly/3dndWUj>
- Nielsen, R. K., Fletcher, R., Newman, N., Brennen, J.S., & Howard, P. N. (2020). *Navigating the 'Infodemic': How People in Six Countries Access and Rate News and Information about Coronavirus*, Reuters Institute for the Study of Journalism. <https://bit.ly/3Ltd6Cq>
- Organización Mundial de la Salud (2021). *WHO Competency Framework: Building a Response Workforce to Manage Infodemics*. Organización Mundial de la Salud (World Health Organization).
<https://bit.ly/3LrBgvV>
- Palen, L., Anderson, J., Bica, M., Castillos, C., Crowley, J., Díaz, P., Finn, M. et al. (2020). Crisis Informatics: Human-Centered Research on Tech & Crises: A guided bibliography developed by crisis informatics researchers. <https://tinyurl.com/crisisinformatics>
- Palen, L., & Anderson, K. M. (2016). Crisis Informatics—New Data for Extraordinary Times. *Science*, 353(6296), 224–225. <https://doi.org/10.1126/science.aag2579>
- Pennycook, G., McPhetres, J., Zhang, Y., Lu, J. G., & Rand, D. G. (2020)). Fighting COVID-19 Misinformation on Social Media: Experimental Evidence for a Scalable Accuracy-Nudge Intervention. *Psychological Science*, 31(7), 770-780. <https://doi.org/10.1177/0956797620939054>
- Salaverría, R., Buslón, N., López-Pan, F., León, B., López-Goñi, I., & Erviti, M. C. (2020, 22 mayo). Desinformación en tiempos de pandemia: tipología de los bulos sobre la Covid-19. *El Profesional de la Información*, 29(3).
<https://doi.org/10.3145/epi.2020.may.15>
- Tucker, J., Guess, A., Barbera, P., Vaccari, C., Siegel, A., Sanovich, S., Stukal, D., & Nyhan, B. (2018). Social Media, Political Polarization, and Political Disinformation: A Review of the Scientific Literature. *SSRN Electronic Journal*.
<https://doi.org/10.2139/ssrn.3144139>
- Wardle, C., & Derakhshan, H. (2017). Information Disorder: Toward an Interdisciplinary Framework for Research and Policy Making. 162317GBR. Consejo de Europa.
<https://bit.ly/3S5fm4O>
- Watts, D. J., Rothschild, D. M., & Mobius, M. (2021, 9 abril). Measuring the news and its impact on democracy. *Proceedings of the National Academy of Sciences*, 118(15). <https://doi.org/10.1073/pnas.1912443118>
- Xaudiera, S. (2018). Crisis Management through Twitter: The Case of the Barcelona Attacks, 1–12.
<https://bit.ly/3Bpsi2M>
- Xaudiera, S., & Cardenal, A. S. (2020). Ibuprofen Narratives in Five European Countries during the COVID-19 Pandemic. *Harvard Kennedy School Misinformation Review*. <https://doi.org/10.37016/mr-2020-029>