

Desinformación y crisis sanitaria: alcances y oportunidades para las bibliotecas

Disinformation and health crisis: scope and opportunities for libraries

Biblioteca Universitaria, vol. 22, núm 2, julio-diciembre 2019 – Vol. 23, núm 1, enero-junio 2020, pp. 110-118.
DOI: <https://doi.org/10.22201/dgb.O187750xp.O.O.991>

JONATHAN HERNÁNDEZ PÉREZ*

* Investigador del Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información (IIBI) de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM). Circuito Interior de Ciudad Universitaria s/n piso 11 de la Torre II de Humanidades, Ciudad Universitaria, O4510 Alcaldía de Coyoacán, CDMX. Correo electrónico: jonathan@unam.mx

Palabras Clave:

Desinformación, exceso informativo, COVID-19, noticias falsas, bibliotecas.

Keywords:

Fake news, information overload, misinformation, COVID-19, libraries.

RESUMEN

El objetivo del presente trabajo es presentar un panorama general de la desinformación en internet ocasionada por la crisis de salud de la COVID-19, la enfermedad infecciosa causada por el coronavirus descubierto en diciembre de 2019. Se resalta la importancia de la información veraz en tiempo de crisis y se exponen algunos ejemplos que el sector bibliotecario ha desarrollado para mitigar los alcances de la desinformación.

ABSTRACT

The objective of this work is to present an overview of disinformation on the Internet caused by the health crisis of COVID-19, the infectious disease caused by the coronavirus, discovered in December 2019. The importance of accurate information in times of crisis is highlighted and some examples that the library sector has developed to mitigate the scope of disinformation are presented.

Introducción

En marzo de 2017 el Relator Especial de las Naciones Unidas (ONU) junto a distintas organizaciones internacionales emitieron la Declaración Conjunta sobre Libertad de Expresión y “Noticias Falsas”, Desinformación y Propaganda;¹ en ella manifestaron su preocupación por la rápida propagación de la desinformación y la forma en la que ésta impacta en el derecho a la información de las personas. Un año antes, la *posverdad* comenzaba a formar parte de la narrativa digital, una expresión que tomó importancia por la nueva forma de hacer política en redes sociales al influir en la opinión pública apelando a las emociones y dejando a un lado los datos duros y verdaderos. Este término llegó a posicionarse como la palabra del año de acuerdo con el diccionario Oxford.

1 Organización de los Estados Americanos. Declaración Conjunta sobre Libertad de Expresión y “Noticias Falsas” (“Fake News”) Desinformación y Propaganda [en línea]. <<http://www.oas.org/es/cidh/expresion/showarticle.asp?artID=1056&IID=2>> [Consulta: abril 2020].

Esta emergente *posverdad* fue sólo el preámbulo de una situación que se tornaría más compleja en los siguientes años y que sumado al uso extensivo de la tecnología logró consolidar un ecosistema que incorpora actores estatales, empresas, usuarios y que involucra distintos mecanismos para crear confusión y causar daño en la sociedad, en suma, un ecosistema de la desinformación.

El término desinformación se ha integrado rápidamente a la conversación pública, ha pasado de la jerga política y periodística a tener una presencia importante en la academia, la industria, los debates públicos y en el día a día de la sociedad.

El origen de la desinformación como concepto se sitúa en los inicios del siglo XX y su apogeo llega con la Guerra Fría,² aunque naturalmente las actividades y prácticas que hoy llamamos desinformativas nos han acompañado desde tiempo atrás.

Existe un amplio consenso para referirse a la desinformación como información falsa, inexacta o engañosa, diseñada, presentada y promovida intencionalmente para causar daño público o con fines económicos.³ Esta condición de intencionalidad es fundamental para entender a la desinformación y su complejidad ya que no se refiere a información que por algún descuido ingenuo o no premeditado resulta ser falsa o incompleta, sino por el contrario, lleva todo un carácter deliberado en donde su mayor distintivo es la de mezclar hechos verdaderos y falsos que además pueden adoptar distintas formas, ya sea a través de propaganda política, *clickbait*, teorías de la conspiración, ciencia falsa, entre otras. En suma, “la desinformación es un fenómeno en el que el emisor tiene el firme propósito de ejercer algún tipo de influencia y control sobre sus

receptores para que éstos actúen conforme a sus deseos”.⁴ De ahí, en gran medida, el auge de los distintos mecanismos para la verificación de hechos como estrategia para mitigar sus efectos.

Este importante criterio de intencionalidad ha sido ampliamente documentado con el objetivo de analizar los alcances de la desinformación. El Reporte del Consejo Europeo sobre Desórdenes Informativos expone la gran diversidad de información en Internet y los problemas que se derivan de ella, sosteniendo que la tecnología social contemporánea ha permitido una “contaminación” de la información a escala mundial a través de complejos mecanismos para crear, difundir y consumir estos mensajes “contaminados”.

En este reporte hacen una importante distinción entre tres tipos de desórdenes informativos, esta terminología es común en la literatura norteamericana y europea al referirse a este fenómeno:

- *Mis-information*, cuando se comparte información falsa pero no se produce ningún daño.
- *Dis-information*, cuando la información falsa se comparte deliberadamente para causar daño.
- *Mal-information*, cuando la información genuina se comparte para causar daño, a menudo al publicar información privada en la esfera pública.⁵

Indudablemente, la adopción de la tecnología digital en la vida cotidiana ha contribuido a que la desinformación sea más compleja y difícil de mitigar. Sin embargo, antes de que la tecnología digital irrumpiera en nuestras vidas la desinformación serpenteaba diferentes caminos.

2 RODRIGUEZ ANDRÉS, Roberto. Fundamentos del concepto de desinformación como práctica manipuladora en la comunicación política y las relaciones internacionales [en línea]. *Historia y comunicación social*, 2018, vol. 23, no. 1. pp 231-244. <<https://revistas.ucm.es/index.php/HICS/article/view/59843>> [Consulta: mayo 2020]

3 European Commission. *Final report of the High Level Expert Group on Fake News and Online Disinformation. 2018*. [en línea] <<https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/final-report-high-level-expert-group-fake-news-and-online-disinformation>> [Consulta: abril 2020]

4 *Op. Cit.* RODRIGUEZ ANDRÉS, Fundamentos del concepto de desinformación, p. 235.

5 WARDLE, Claire y DERAKHSHAN, Hossein. Information Disorder [en línea]: toward an interdisciplinary framework for research and policy making. *Report to the Council of Europe*. <<https://edoc.coe.int/en/media/7495-information-disorder-toward-an-interdisciplinary-framework-for-research-and-policy-making.html>> [Consulta: abril 2020].

En el siglo xv la imprenta impulsaba la masificación de las ideas mayoritariamente políticas y religiosas, a partir de ese momento la información comenzaría a ramificarse y poco a poco nacerían nuevos formatos. La sociedad oral compartía el escenario con la sociedad escrita y al mismo tiempo la falsedad deliberada, la disidencia y la propaganda extendían sus tentáculos. Poco después, se comenzaban a emitir leyes para castigar a los que propagaban noticias falsas en medios impresos e incluso en salones de café. Posteriormente con el auge de la radio y la televisión la desinformación adoptaba nuevas formas; la fabricación de la duda a la luz de las evidencias científicas comenzaba a ser parte de la normalidad. Luego llegó Internet y la revolución de las tecnologías de información y comunicación, desde sus albores; la Red fue un nicho para que cualquier persona conectada pudiera producir y obtener información de manera rápida y cómoda, lo cual facilitó la generación y socialización de la información a niveles sin precedentes teniendo un fuerte impacto en las distintas prácticas y actividades de la sociedad.

La propia naturaleza de la comunicación en Internet en la última década ha exigido una innovación continua para mantener vigente la agenda mediática, esto ha permitido el desarrollo de distintos conceptos que se interrelacionan para poner nuevamente el fenómeno de la desinformación en la mesa. Si bien algunos términos aluden a marcos más genéricos y otros a categorías específicas, al momento en que se posicionan en la conversación pública se llegan a utilizar como equivalentes, con lo cual se solapan sus significados y sentidos,⁶ no terminamos de analizar un concepto cuando de pronto emerge otra sustitución moderna que con algunos matices se refiere al mismo fenómeno. De esta forma, términos como *posverdad*, *fake news*, hechos alternativos, *deepfakes*, *infodemia*, entre otros, surgen como parte de un contexto informativo condicionado por la desinformación.

La desinformación es un fenómeno que en los últimos años ha sido estudiado desde distintas ópticas, en consecuencia

proliferan variaciones en la comprensión de este fenómeno y múltiples niveles de debate. Históricamente existen disciplinas que tienen una relación más estrecha con este fenómeno, como el periodismo, el cual ha convivido desde sus inicios con la mentira interesada, la deformación o manipulación de noticias y la pérdida de credibilidad.⁷ Lo mismo sucede con la disciplina bibliotecológica, que a lo largo del tiempo se ha encargado –entre otros aspectos– de los procesos en la generación, organización, obtención y recuperación de las distintas manifestaciones de la información.

Algunos trabajos interdisciplinarios se han enfocado en el análisis de las cámaras de eco en las redes sociales, en donde se ha encontrado que la homogeneidad de los grupos y la polarización son los principales determinantes para predecir el tamaño de su impacto.⁸ Otros han estudiado la efectividad de la corrección de información falsa y las implicaciones éticas de los grupos dedicados a la verificación de hechos, analizando cómo la exposición a información deliberadamente falsa continúa moldeando actitudes incluso después de que estas afirmaciones han sido corregidas públicamente.⁹ Los patrones de difusión

6 DEL-FRESNO-GARCÍA, Miguel. Desórdenes informativos [en línea]: sobreexpuestos e infrainformados en la era de la posverdad. *El Profesional de la Información*, 2019, vol. 28, no. 3. <<http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2019/may/fresno.pdf>> [Consulta: abril 2020].

7 MAYORAL, Javier, PARRATT, Sonia, MORATA, Monserrat. Desinformación, manipulación y credibilidad periodísticas [en línea]: una perspectiva histórica. *Historia y comunicación social*, 2019, vol. 24, no. 2, pp. 395-409. <<https://revistas.ucm.es/index.php/HICS/article/view/66267/4564456552453>> [Consulta: abril 2020].

8 A mayor abundamiento puede observarse los trabajos de: BESSI, Alessandro, Coletto, Mauro, Davidescu, George Alexandru, Scala, Antonio, Caldarelli, Guido, & Quattrociochi, Walter. Science vs. conspiracy [en línea]: collective narrative in the age of misinformation. *PLoS One*, 2015, vol. 10, no. 2. <<https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0118093>> [Consulta: abril 2020] y VICARIO, Michela Del, BESSI, Alessandro, ZOLLO, Fabiana, PETRONI, Fabio, SCALA, Antonio, CALDARELLI, Guido, STANLEY, H. Eugene, and QUATTROCIOCHI, Walter. The spreading of misinformation online [en línea]. *Proceedings of the National Academy of Sciences of the United States of America*, 2016, vol. 113, no. 3. <<https://www.pnas.org/content/113/3/554>> [Consulta: abril 2020].

9 THORSON, Emily Thorson. Belief Echoes [en línea]: the Persistent Effects of Corrected Misinformation. *Political Communication*, 2016, vol. 33, No. 3, pp. 460-480, DOI: 10.1080/10584609.2015.1102187 [Consulta: mayo 2020].

de la desinformación¹⁰ también han sido analizados desde una perspectiva interdisciplinaria, las inquietudes se han centrado en la forma en la que la desinformación puede transformarse y evolucionar en las redes sociales.

En el ámbito bibliotecológico la desinformación ha tenido espacios de discusión e investigación desde distintos enfoques: la participación ciudadana, el impacto en bibliotecas, la infodiversidad, el desarrollo de habilidades informativas, hasta aquellos vinculados con la investigación científica, como: la veracidad de los contenidos académicos, la calidad de las revistas científicas y la ética de la investigación.¹¹ Otros aspectos estrechamente relacionados como la confianza en la información¹² también han sido abordados.

Desinformación y la crisis sanitaria

Los tiempos de crisis o catástrofes son también tiempos de incertidumbre y esto se refleja en los flujos de información que circulan en esos particulares momentos. Experiencias previas de crisis que tuvieron un importante impacto informativo, como el Error del 2000 (Y2K),¹³ los atentados del 11 de septiembre de 2001 o en el caso de México el terremoto del 19 de

septiembre de 2017, demostraron en una escala menor las consecuencias de un exceso informativo y de campañas coordinadas de desinformación.

En diciembre de 2019 estalló el brote de la COVID-19 (SARS-CoV-2), la enfermedad infecciosa causada por un tipo de coronavirus descubierto recientemente. Poco después y gracias a su capacidad de contagio se convirtió rápidamente en pandemia con fuertes implicaciones económicas, políticas y sociales en donde parte de la agenda internacional ha centrado su atención en la información que circula en Internet.

Lo anterior debido a que los flujos de información incierta, imprecisa o deliberadamente falsa se suman a la ansiedad y estrés que la crisis de salud por la COVID-19 ha provocado, lo cual repercute en las acciones que como sociedad externamos; el racismo, la xenofobia, los ataques al personal de salud son tan solo algunas consecuencias que han sido fuertemente impulsadas por la desinformación. La propia Organización Mundial de la Salud (OMS), al denominar “infodemia” a la situación de sobreabundancia de información y desinformación que vivimos, hace una distinción de este brote viral frente a los anteriores (SAARS, MERS, etcétera), en los que si bien causaron pánico global ninguno de ellos ha tenido tanto impacto en la desinformación como lo que se está viviendo con la COVID-19.

Paralelamente, los términos que involucran a la información con la salud han tenido un mayor auge durante los últimos años, de ahí que expresiones como *información viral*, *infodemiología*, *infoxicación*, *infobesidad*, *desórdenes informativos*, entre otros, hoy son parte de nuestra narrativa cotidiana; en cierto modo, el consumo de información tiene un impacto en nuestra salud y en nuestra percepción de la realidad.

Acompañando a la desinformación, como satélite orbitando a su alrededor, se encuentra el “exceso informativo”, cuestión que tampoco es nueva ya que la percepción de una sobrecarga informativa no es algo propio de nuestra época y tampoco es algo que va a desaparecer. Para Blair¹⁴ la invención de la imprenta y

10 SHIN, Jieun, JIAN, Lian, DRISCOLL, Kevin y BAR, Francois, The diffusion of misinformation on social media [en línea]: temporal pattern, message, and source. *Computers in Human Behavior*, 2018, vol. 83, pp. 278-287. <<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0747563218300669>> [Consulta: abril 2020].

11 Cfr. MORALES CAMPOS, Estela (coord). *La posverdad y las noticias falsas: el uso ético de la información*. México: UNAM, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, 2018 y TORRES Vargas, Georgina Araceli y María Teresa Fernández Bajón (coords). *Verdad y Falsedad en la Información*. México: UNAM, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, 2019.

12 Cfr. VOUTSAS Márquez, Juan. *Confianza e información digital*, México: UNAM, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, 2017.

13 El Y2K o “Error del milenio” se refiere a un error de software por una omisión común en los equipos informáticos al suprimir la centuria en las fechas, esto suponía que al llegar el año 2000 los equipos lo entenderían como 1900. Aunque se presentaron algunos errores, no tuvo las dimensiones catastróficas que se anunciaron.

14 BLAIR, Ann M. *Too much to know: Managing scholarly information before the modern age*. Connecticut: Yale University Press, 2010.



la consecuente abundancia de libros provocaron quejas muy similares en Europa durante el siglo XVI y XVII, mientras que Gleick¹⁵ sostiene que cuando apareció la teoría de la información también lo hicieron la sobrecarga, el exceso y la ansiedad informativa, hoy reconocidos como síndromes puntuales de nuestra época. Por su parte, Foster Wallace¹⁶ llamó Ruido Total al *Tsunami de hechos, contextos y perspectivas a nuestro alcance*, argumentando una pérdida de autonomía frente a la responsabilidad de ser informados y una emergente necesidad de filtros profesionales.

Sumado al exceso de información, la exposición constante a la misma nota en diferentes formatos y presentaciones se ha convertido en un factor determinante para la propagación de la desinformación; la repetición posibilita que las cosas sean familiares, y la gente confía y cree cosas familiares.¹⁷ Aquel dicho ampliamente conocido de “una mentira repetida mil veces se convierte en verdad” toma una nueva dimensión en Internet, donde además del constante bombardeo informativo en los servicios de mensajería, redes

sociales o correos electrónicos, la información viene acompañada con una serie de elementos que embellecen la mentira: fotografías que están relacionadas con el titular de la noticia o el artículo pero que corresponden a otro contexto, a otro momento o están manipuladas digitalmente; citas de revistas científicas inexistentes; testimonios fabricados; capturas de pantalla alteradas; e incluso las noticias más avanzadas incorporan videos digitalmente manipulados conocidos como *deepfakes*, o remiten a sitios web engalanados para hacerlos parecer confiables emulando los diseños de prestigiosos diarios internacionales e incluso con una cuidada redacción involucrando tecnicismos para disfrazar la veracidad.

En este sentido, el Informe de 2019 sobre la Manipulación Organizada de Redes Sociales del Instituto de Internet de Oxford¹⁸ alerta que la propaganda computacional se está utilizando como una herramienta de control de la información, e indica que a pesar de que existen más plataformas de redes sociales que nunca Facebook sigue siendo la plataforma elegida para la manipulación en redes sociales; llegando a este punto es importante señalar los diferentes roles que han tenido las redes sociales durante la pandemia. Si bien han sido

15 GLEICK, James. *La Información: historia y realidad*. Barcelona: Crítica, 2012.

16 WALLACE, David Foster, *Deciderization 2007* [en línea] – A Special Report. *The Best American Essays 2007*, DOI 10.1109/ICECDS.2017.8389890.

17 ECKER, Ulrich. The psychology of misinformation [en línea]. *Australasian Science*, 2015, vol. 36, no. 2 p. 21 <<http://www.australasianscience.com.au/article/issue-march-2015/psychology-misinformation.html>> [Consulta: abril 2020].

18 BRADSHAW, S. y HOWARD, P.N. The Global Disinformation Order 2019 Global Inventory of Organised Social Media Manipulation [en línea]. *University of Oxford*. <<https://comprop.oii.ox.ac.uk/wp-content/uploads/sites/93/2019/09/CyberTroop-Report19.pdf>> [Consulta: abril 2020].

utilizadas como vehículos para desinformar y expandir la propaganda, también se han convertido en aliadas estratégicas para hacer frente al fenómeno de la desinformación; la OMS se ha unido con las redes sociales más importantes para desarrollar estrategias y proveer información verificada en todas las plataformas y un año antes emitieron un comunicado sobre el rol de las redes sociales en la información sanitaria,¹⁹ particularmente en el terreno de las vacunas. Incluso la propia capacidad de las redes sociales para documentar en tiempo real lo que está sucediendo ha sido utilizada para exigir a gobiernos una mayor transparencia en la información pública que ofrecen, esto porque al momento de la propagación del virus algunos gobiernos comenzaron a controlar las narrativas en torno al brote.²⁰

En materia informativa, la desinformación no es el único problema al que la sociedad se enfrenta. La crisis sanitaria ha sido una excusa perfecta para que alrededor del mundo se desarrollen distintos mecanismos que en aras de mitigar los efectos de la desinformación vulneran las libertades de expresión y el derecho a la privacidad al reprimir reportes ciudadanos, al rastrear nuestros movimientos sin transparentar el uso de esos datos. Sanciones por compartir información “falsa” sin adecuados marcos legales son tan sólo algunas acciones que se han intensificado como consecuencia de la crisis.

Las bibliotecas ante la veracidad y la desinformación

En el marco de una emergencia sanitaria de las dimensiones que nos impuso la COVID-19, con un confinamiento generalizado y una incertidumbre extendida, la salud de la sociedad no depende únicamente de los

servicios de salud institucionales, sino también de un acceso a la información confiable, veraz y especialmente oportuna; este acceso es a su vez un catalizador para ejercer el derecho a la salud. Las bibliotecas y la comunidad bibliotecaria, en toda su diversidad y tipología, han tenido un rol significativo en esta crisis sanitaria sirviendo a su comunidad pero también haciendo extensivos sus servicios a otros grupos.

De esta forma, una buena parte de las bibliotecas alrededor del mundo, especialmente las de tipo académico, han optado por proveer recursos de información disponibles en acceso abierto principalmente sobre la COVID-19 pero también sobre otros temas, mediante ejercicios de curación de contenidos, listados, directorios, bibliotecas digitales emergentes, etcétera, y al mismo tiempo están promoviendo contenido digital que ya tienen.²¹ Mientras ayudan a comprender la naturaleza de la pandemia con información veraz también apoyan a las personas confinadas que necesitan tener acceso a una diversidad informativa para la consecución de sus labores a distancia.

Históricamente las bibliotecas se han esforzado en facilitar la coexistencia de las distintas representaciones del conocimiento, particularmente las bibliotecas académicas, ya que entre sus colecciones conviven los pensamientos semejantes, las ideas contradictorias y también los contenidos que no son veraces en su totalidad, esto ya sea por la intención del autor para justificar su pensamiento, por las nuevas verdades que aparecen en la ciencia,²² y en otros casos por la falta de ética en algunos contenidos ya sea a través de plagios, fraudes o alteraciones totales o parciales para conseguir una publicación rápida, entre otros. Todo esto forma parte de la inevitable infodiversidad que

19 Organización Mundial de la Salud. Declaración del Director General sobre la función de las redes sociales en la información sanitaria [en línea]. <<https://www.who.int/es/news-room/detail/28-08-2019-who-director-general-statement-on-the-role-of-social-media-platforms-in-health-information>> [Consulta: abril 2020].

20 Article 19. Mentiras Virales [en línea]: la desinformación y el coronavirus. Marzo 2020. <https://articulo19.org/wp-content/uploads/2020/03/A19_COVID19_2020-V2.pdf> [Consulta: abril 2020].

21 Al respecto, la IFLA ha documentado ampliamente los esfuerzos globales de las bibliotecas durante la pandemia. Cfr. Federación Internacional de Bibliotecas y Asociaciones Bibliotecarias. COVID-19 y el sector bibliotecario global. <<https://www.ifla.org/ES/node/92983>>

22 NAUMIS PEÑA, Catalina. Organizar información o pescar sin mojarse. En: Torres Vargas, Georgina Araceli y María Teresa Fernández Bajón (coords). *Verdad y Falsedad en la Información*. México: UNAM, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, 2019

puede circular en las bibliotecas. De ahí la importancia de los profesionales de la información, que construyen herramientas y desarrollan capacidades entre los usuarios para que puedan discernir entre la desinformación y la información que es útil, oportuna y veraz.

Conviene mencionar que estos esfuerzos no son novedosos ni corresponden a ejercicios desarrollados como consecuencia de la explosión mediática de la desinformación. En 1989 el reporte final del Comité de Alfabetización Informacional de la American Library Association²³ (ALA) señalaba la preocupación por la creciente abundancia de información y sus consecuencias, indicando que ser parte de una ciudadanía en el contexto de una democracia moderna no sólo implica acceder a la información sino también conlleva a la capacidad de reconocer propaganda, distorsión y otros abusos en la información. Este reporte sostiene que la alfabetización informacional también proporciona información sobre las múltiples formas en que las personas pueden ser engañadas y al mismo tiempo puede desarrollar herramientas para lograr que la ciudadanía detecte y combata a la desinformación.

Dos décadas después el desarrollo de habilidades informativas sigue siendo un pilar en las estrategias para mitigar los efectos de la desinformación, numerosas bibliotecas académicas alrededor del mundo continúan desarrollando programas para que sus usuarios aprendan a identificar noticias falsas y evalúen fuentes en Internet, lo mismo asociaciones y escuelas bibliotecarias. Campañas como #FactsMatters,²⁴ dirigida por el Colegio de Bibliotecarios y Profesionales de la Información en el Reino Unido (CILIP), se orientan a apoyar al gobierno, empresas y público en general a mejorar sus capacidades en la recuperación de información ante la desinformación mediante el desarrollo de habilidades informativas, entre muchos otros ejemplos.

23 Association of College & Research Libraries, ALA. Presidential Committee on Information Literacy: Final Report [en línea]. ACRL. 10 de enero de 1989. <<http://www.ala.org/acrl/publications/whitepapers/presidential>> [Consulta: abril 2020].

24 Chartered Institute of Library and Information Professionals (CILIP) [en línea]. #FactsMatter. <<https://www.cilip.org.uk/page/FactsMatter>> [Consulta: abril 2020].

Esto se complementa con las acciones que otros actores en el campo bibliotecario han implementado, entre ellas se destacan las diversas operaciones de la Federación Internacional de Bibliotecas y Asociaciones Bibliotecarias (IFLA), desde una activa presencia en cuerpos internacionales para emitir directrices y soluciones al problema de la desinformación hasta campañas visuales para apoyar a las bibliotecas.²⁵

Sin embargo, además de todos estos esfuerzos, la rápida evolución tecnológica y los desafíos de una sociedad hiperconectada obligan a una mayor vinculación entre distintos sectores e instituciones. Autores como Sullivan²⁶ argumentan que las bibliotecas están limitadas al intentar resolver la problemática de la desinformación por una falta de articulación con programas de investigación y por carecer de una comprensión más profunda de este fenómeno; esto es particularmente importante para las bibliotecas académicas, quienes cuentan con el cobijo de instituciones educativas y de investigación capaces de desarrollar exploraciones encaminadas a la comprensión y mitigación del fenómeno de la desinformación. La crisis por la que estamos pasando ha evidenciado que los distintos actores en el terreno de la información adquieran nuevas responsabilidades conjuntas y refuercen las que han venido ejerciendo individualmente.

Si bien el potencial catastrófico de la desinformación seguirá creciendo, también nos brinda argumentos difícilmente rebatibles; una mayor necesidad por reforzar las instituciones que generan confianza entre la sociedad, como las bibliotecas, y una mayor preparación de profesionales de la información capaces de construir estrategias encaminadas a la verificación de los hechos.

25 Como ejemplo de lo anterior, la IFLA desarrolló la infografía sobre cómo detectar noticias falsas, la cual ha sido traducida a más de cuarenta idiomas y utilizada lo mismo en parlamentos que en escuelas, medios de comunicación, universidades y por supuesto bibliotecas. Esta infografía fue actualizada en abril de 2020 a una versión sobre la COVID-19. Cfr. IFLA. Declaración de la IFLA sobre las Noticias Falsas. <<https://www.ifla.org/publications/node/11174>> e IFLA. How to Spot Fake News COVID-19 edition. En <<https://www.ifla.org/publications/node/93015>>

26 SULLIVAN, M. Connor. Leveraging library trust to combat misinformation on social media. *Library and Information Science Research*, 2019, vol. 41, no. 1, pp. 2-10. DOI 10.1016/j.lisr.2019.02.004.

Conclusiones

La desinformación no es necesariamente información completamente falsa circulando por las redes sino una mezcla de datos alterados, parciales, información fuera de contexto, interpretaciones erróneas, todo esto combinado con datos e información que sí ha sido verificada u oficial, lo cual hace que sus efectos sean más peligrosos e intensifica el ambiente de incertidumbre. En la medida en que las personas puedan discernir entre la información fiable y la información deliberadamente falsa será más difícil que sus consecuencias impacten en la vida cotidiana.

Con cada nueva crisis –ya sea de salud, económica o social– estaremos expuestos ante una contundente desinformación bombardeando desde distintos frentes. Las estrategias de desinformación se imponen cuando la sociedad no cuenta con instituciones confiables que le permitan tener acceso a una información veraz y accesible, lo cual en tiempos de crisis se convierte en un bien esencial que fortalece la toma de decisiones, reduce la incertidumbre y apoya a ejercer distintos derechos humanos. Al ser espacios de proximidad, de acceso y especialmente instituciones con una importante percepción de confianza entre la ciudadanía, las bibliotecas en toda su variedad tienen un rol especial de combate a la desinformación.

La crisis sanitaria refleja en gran medida las posibilidades que las bibliotecas académicas pueden ofrecerle a la sociedad para mitigar los efectos de la desinformación, ya que tienen una oportunidad para desarrollar servicios encaminados a la verificación y comprobación de hechos y la posibilidad de hacer más visibles aquellos esfuerzos que históricamente han realizado. ■

OBRAS CONSULTADAS

- Article 19. Mentiras Virales [en línea]: la desinformación y el coronavirus. Marzo 2020. <https://articulo19.org/wp-content/uploads/2020/03/A19_COVID19_2020-V2.pdf> [Consulta: abril 2020].
- Association of College & Research Libraries, ALA. Presidential Committee on Information Literacy: Final Report [en línea]. ACRL. 10 de enero de 1989. <<http://www.ala.org/acrl/publications/whitepapers/presidential>> [Consulta: abril 2020].
- BAKSHY, Eytan, MESSING, Solomon y ADAMIC, Landa A., Exposure to ideologically diverse news and opinion on Facebook. *Science*, 2015, vol. 348, no. 6239, pp. 1130-1132. DOI 10.1126/science.aaa1160.
- BARKER, Mike. Field Notes [en línea]: observation from a School Library. Understanding and addressing the Misinformation ecosystem First Draft. 2018. <<https://firstdraftnews.org/wp-content/uploads/2018/03/The-Disinformation-Ecosystem-20180207-v4.pdf?x89004>> [Consulta:]
- BECKER, Bernd W. *The Librarian's Information War*. 1 octubre 2016. S.l.: Routledge.
- BESSI, Alessandro, Coletto, Mauro, Davidescu, George Alexandru, Scala, Antonio, Caldarelli, Guido, & Quattrocioni, Walter. Science vs. conspiracy [en línea]: collective narrative in the age of misinformation. *PLoS One*, 2015, vol. 10, no. 2. <<https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0118093>> [Consulta: abril 2020].
- BLAIR, Ann M. *Too much to know: Managing scholarly information before the modern age*. Connecticut: Yale University Press, 2010.
- BRADSHAW, S. y HOWARD, P.N. The Global Disinformation Order 2019 Global Inventory of Organised Social Media Manipulation [en línea]. *University of Oxford*. <<https://comprop.oii.ox.ac.uk/wp-content/uploads/sites/93/2019/09/CyberTroop-Report19.pdf>> [Consulta: abril 2020].
- Chartered Institute of Library and Information Professionals (CILIP) [en línea]. #FactsMatter. <<https://www.cilip.org.uk/page/FactsMatter>> [Consulta: abril 2020].
- DEL-FRESNO-GARCÍA, Miguel. Desórdenes informativos [en línea]: sobreexpuestos e infrainformados en la era de la *posverdad*. *El Profesional de la Información*, 2019, vol. 28, no. 3. <<http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2019/may/fresno.pdf>> [Consulta: abril 2020].
- ECKER, Ulrich. The psychology of misinformation [en línea]. *Australasian Science*, 2015, vol. 36, no. 2 p. 21 <<http://www.australasianscience.com.au/article/issue-march-2015/psychology-misinformation.html>> [Consulta: abril 2020].
- European Commission. *Final report of the High Level Expert Group on Fake News and Online Disinformation*. 2018. [en línea] <<https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/final-report-high-level-expert-group-fake-news-and-online-disinformation>> [Consulta: abril 2020]

- Federación Internacional de Bibliotecas y Asociaciones Bibliotecarias (IFLA). How to Spot Fake News – COVID-19 [en línea]. Edition. 16 de abril de 2020. <<https://www.ifla.org/publications/node/93015>> [Consulta: abril 2020].
- Federación Internacional de Bibliotecas y Asociaciones Bibliotecarias. IFLA Trend Report 2017 [en línea]. <https://trends.ifla.org/files/trends/assets/documents/ifla_trend_report_2017.pdf> [Consulta: abril 2020].
- GLEICK, James. *La Información: historia y realidad*. Barcelona: Critica, 2012.
- HAO Karen y BASU Tanya. The coronavirus is the first true social-media “infodemic” [en línea]. MIT Technology Review. <<https://www.technologyreview.com/2020/02/12/844851/the-coronavirus-is-the-first-true-social-media-infodemic/>> [Consulta: abril 2020].
- MAYORAL, Javier, PARRATT, Sonia, MORATA, Monserrat. Desinformación, manipulación y credibilidad periodísticas [en línea]: una perspectiva histórica. *Historia y comunicación social*, 2019, vol. 24, no. 2, pp. 395-409. <<https://revistas.ucm.es/index.php/HICS/article/view/66267/4564456552453>> [Consulta: abril 2020].
- MORALES CAMPOS, Estela (coord). *La posverdad y las noticias falsas : el uso ético de la información*. México: UNAM, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, 2018.
- NAUMIS PEÑA, Catalina. Organizar información o pescar sin mojarse. En: Torres Vargas, Georgina Araceli y María Teresa Fernández Bajón (coords). *Verdad y Falsedad en la Información*. México: UNAM, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, 2019.
- Organización de los Estados Americanos. Declaración Conjunta sobre Libertad de Expresión y “Noticias Falsas” (“Fake News”) Desinformación y Propaganda [en línea]. <<http://www.oas.org/es/cidh/expresion/showarticle.asp?artID=1056&IID=2>> [Consulta: abril 2020].
- Organización de las Naciones Unidas. Día Mundial de la Libertad de Prensa [en línea]. 3 de mayo 2020. <<https://www.un.org/es/observances/press-freedom-day>> [Consulta: abril 2020].
- Organización Mundial de la Salud. Declaración del Director General sobre la función de las redes sociales en la información sanitaria [en línea]. <<https://www.who.int/es/news-room/detail/28-08-2019-who-director-general-statement-on-the-role-of-social-media-platforms-in-health-information>> [Consulta: abril 2020].
- RODRÍGUEZ ANDRÉS, Roberto. Fundamentos del concepto de desinformación como práctica manipuladora en la comunicación política y las relaciones internacionales [en línea]. *Historia y comunicación social*, 2018, vol. 23, no. 1, pp 231-244. <<https://revistas.ucm.es/index.php/HICS/article/view/59843>> [Consulta: mayo 2020].
- SHIN, Jieun, JIAN, Lian, DRISCOLL, Kevin y BAR, Francois, The diffusion of misinformation on social media [en línea]: temporal pattern, message, and source. *Computers in Human Behavior*, 2018, vol. 83, pp. 278-287. <<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0747563218300669>> [Consulta: abril 2020].
- SULLIVAN, M. Connor. Leveraging library trust to combat misinformation on social media. *Library and Information Science Research*, 2019, vol. 41, no. 1, pp. 2-10. DOI 10.1016/j.lisr.2019.02.004.
- THORSON, Emily Thorson. Belief Echoes [en línea]: the Persistent Effects of Corrected Misinformation. *Political Communication*, 2016, vol. 33, No. 3, pp. 460-480, DOI: 10.1080/10584609.2015.1102187 [Consulta: mayo 2020].
- TORRES Vargas, Georgina Araceli y María Teresa Fernández Bajón (coords). *Verdad y Falsedad en la Información*. México: UNAM, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, 2019.
- VICARIO, Michela Del, BESSI, Alessandro, ZOLLO, Fabiana, PETRONI, Fabio, SCALA, Antonio, CALDARELLI, Guido, STANLEY, H. Eugene, and QUATTROCIOCCHI, Walter. The spreading of misinformation online [en línea]. *Proceedings of the National Academy of Sciences of the United States of America*, 2016, vol. 113, no. 3. <<https://www.pnas.org/content/113/3/554>> [Consulta: abril 2020].
- VOUTSSAS Márquez, Juan. *Confianza e información digital*, México: UNAM, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, 2017.
- WALLACE, David Foster, Deciderization 2007 [en línea] – A Special Report. *The Best American Essays 2007*, DOI 10.1109/ICECDS.2017.8389890.
- WARDLE, Claire y DERAKHSHAN, Hossein. Information Disorder [en línea]: toward an interdisciplinary framework for research and policy making. Report to the Council of Europe. <<https://edoc.coe.int/en/media/7495-information-disorder-toward-an-interdisciplinary-framework-for-research-and-policy-making.html>> [Consulta: abril 2020].