

La información y el ejercicio de la ciudadanía digital en el confinamiento social ocasionado por el COVID-19

ALEJANDRO RAMOS CHÁVEZ
*Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas
y de la Información, UNAM*

INTRODUCCIÓN

Pocos acontecimientos a nivel nacional o internacional han generado los niveles de confinamiento y separación social que originó la pandemia del COVID-19. Ante esto y el aislamiento recomendado por las autoridades gubernamentales y los grupos de especialistas nacionales e internacionales, la práctica de la ciudadanía nunca ha tenido como principal parámetro la utilización de las tecnologías de la información y comunicación, específicamente el uso de Internet y de las redes sociales digitales de forma particular.

En este contexto, los principales aspectos que pueden surgir en el análisis de la ciudadanía digital estarían determinados a conocer tres puntos en específico. El primero de ellos el relacionado con la calidad, la veracidad y la prontitud de la información con que la ciudadanía está tomando diversas decisiones, entre las que se encuentran tanto las relacionadas con cómo enfrentar el inminente peligro de contagio, como aquellas para formarse postura y opinión pública ante el problema sanitario. El segundo es el referente a las formas y los canales que la ciudadanía digital está utilizando para las interacciones con su participación política e

involucramiento con los diferentes ámbitos de gobierno. Finalmente, con las formas que está tomando la interacción social para la formación de capital social y acción colectiva.

Aunque en el primero de esos aspectos queda implícita la importancia de la información, no es con el único con el que se vincula en su análisis, pues en los otros dos también toma un papel fundamental en, por ejemplo, la búsqueda y el conocimiento de los canales institucionales o endógenos para las interacciones tanto con el gobierno como con otros ciudadanos. Es por esto que un estudio de esta naturaleza, y con una perspectiva bibliotecológica y de estudios de la información, resulta oportuna para llevarla a cabo, pues a todas luces resulta pertinente conocer los flujos y los canales que están nutriendo el actuar ciudadano y su formación de opinión pública para los asuntos relacionados directamente con la emergencia sanitaria, pero también con el manejo gubernamental que se le está dando a la problemática y los escenarios posibles que conlleve la pandemia en los ámbitos económicos, políticos y sociales.

Tomando en consideración estos elementos, el presente documento estará dividido en cuatro apartados generales. En el primero de ellos se abordan algunos elementos teóricos y conceptuales para asentar el concepto de ciudadanía digital, circunscribiendo el análisis en el desarrollo enunciativo, mas no limitativo, de las corrientes analíticas que han dado luces en su origen y desarrollo, así como de la inclusión de teorías que abordan la perspectiva de la fragmentación del plano social. En el segundo apartado, se toma en consideración el papel específico de la calidad de la información en el desarrollo y actuar ciudadano, en su versión digital, ante diferentes aspectos de su vida social, en específico ante la pandemia. En el tercer apartado se analiza, de forma específica, el caso concreto del comportamiento ciudadano en el confinamiento social generado por el COVID-19, tomando en consideración algunos ejemplos tanto de lo difuso que está siendo el obtener información fidedigna y verificada, así como de los nuevos escenarios virtuales que están cobrando protagonismo como ejes del actuar ciudadano tanto es su interacción con el gobierno, como con otros ciudadanos.

¿EL CIUDADANO AISLADO O EL CIUDADANO SOCIAL?

Algunos autores han analizado el tema de la fragmentación social¹ a partir de fenómenos de individualización² generada por las “libertades” que conlleva el sistema imperante de ordenamiento económico, político y social de ámbito internacional. En este contexto, la “libertad” se refiere a la capacidad individual de las personas de poder enfrentarse a diferentes aspectos relacionados con la vida, que anteriormente tenían como característica la certidumbre de los procesos, pues las reglas que los sostenían eran acatadas y respetadas por la mayoría. En la actualidad, existen cambios en esas certezas, que están siendo sustituidas por perspectivas individuales que más que generar consensos, generan procesos aislados considerados como realidades individuales o grupales. En este escenario, Beck y Beck³ argumentaron que:

La vida moderna está convirtiendo cualquier aspecto que se considere —la religión, la naturaleza, la verdad, la ciencia, la tecnología, la moral, el amor, el matrimonio— en “libertad precaria”. Toda metafísica y trascendencia, toda necesidad y certidumbre están siendo sustituidas por la habilidad personal. Tanto en lo más público como en lo más privado, nos estamos convirtiendo en funambulistas bajo la lona del circo. Y muchos de nosotros caemos. Y no solo en Occidente, sino también en los países que han abierto bruscamente las puertas a nuestro tipo de vida occidental. Los habitantes de la antigua República Democrática Alemana (RDA),

-
- 1 Ulrich Beck, *La sociedad del riesgo global* (Madrid: Editorial Siglo XXI, 2002); Jorge Galindo, “El concepto de riesgo en las teorías de Ulrich Beck y Niklas Luhmann”, *Acta Sociológica* 67 (mayo de 2015): 141-64, <https://doi.org/10.1016/j.acso.2015.03.005>; Robert Castel, *La inseguridad social. ¿Qué es Estar Protegido?* (Buenos Aires: Editorial Manantial, 2004); Gonzalo A. Saraví, “Biografías de exclusión: desventajas y juventud en Argentina”, *Perfiles latinoamericanos: revista de la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales, Sede México*, núm. 28 (2006), 83-116.
 - 2 Ulrich Beck y Elisabeth Beck-Gernsheim, *La individualización. El individualismo institucionalizado y sus consecuencias sociales y políticas* (Barcelona: Paidós Ibérica, 2003).
 - 3 Beck y Beck-Gernsheim, 38.

de Polonia, Rusia o China están experimentando una dramática “zambullida en la modernidad”.

Un elemento particular de esta cita que interesa de forma particular al desarrollo del presente trabajo es el relacionado con la “libertad precaria” vinculada a la noción de la verdad, concerniente a la idea de que cada uno tiene las libertades de acceder, generar y compartir información que considere como realidad, aunque el contenido diste mucho de serlo. Lo anterior tiene un parámetro aún mayor si consideramos el aumento en el uso de las tecnologías de la información y comunicación, especialmente Internet y las redes sociales digitales, como espacios utilizados cada vez más por los ciudadanos, como lugares de obtención e intercambio de información pública o privada. Estos elementos se ven seriamente potenciados cuando se trata de un problema que impacta a prácticamente toda la sociedad, como lo es la información que consultamos y compartimos en la situación de pandemia del COVID-19.

Un antecedente interesante de este aspecto lo encontramos en las críticas realizadas por Putnam⁴ por la pérdida de capital social en Estados Unidos de América debido al encierro cada vez mayor de los individuos, que preferían quedarse en sus domicilios antes que seguir frecuentando los sitios de encuentro e intercambio de opiniones, sociabilización y construcción de capital social. La principal crítica de Putnam ante esta pérdida de capital social radicaba en que las personas prefieren el uso de los dispositivos tecnológicos antes del encuentro cara a cara con el otro. En este punto, resulta oportuno rescatar la noción de capital social⁵ referente a los

4 Robert D. Putnam, “Bowling Alone: America’s Declining Social Capital”, *Journal of Democracy* 6, núm. 1 (1995): 65-78, <https://doi.org/10.1353/jod.1995.0002>.

5 Elinor Ostrom y T. K. Ahn, «Una perspectiva del capital social desde las ciencias sociales: capital social y acción colectiva», *Revista mexicana de sociología* 65, núm. 1 (marzo de 2003): 155-233; Robert D. Putnam, *Making Democracy Work: Civic Traditions in Modern Italy* (Nueva Jersey: Princeton University Press, 1994); Alejandro Portes y Patricia Landolt, “The Downside of Social Capital”, *The American prospect*, núm. 26 (1 de enero de 1996), 18-21.

vínculos sociales que generan confianza, reciprocidad y respeto institucional, todos estos elementos propician un escenario idóneo para el desarrollo personal y colectivo.

Estas críticas a la pérdida de capital social resultan oportunas; sin embargo, cada vez es más común encontrar propuestas que plantean que el escenario virtual, derivado del uso de las tecnologías de la información y comunicación, Internet y las redes sociales digitales, de forma específica, también brindan espacios idóneos para la construcción de ese capital social el cual se consideraba perdido. En este punto, algunos autores han mencionado que, por ejemplo, las redes sociales suelen fungir también como espacios de encuentro, deliberación e intercambio de información que propicia la construcción de acción colectiva y capital social.⁶ Algunos ejemplos de movilizaciones sociales han tenido como epicentro del contacto para la organización y llegada a acuerdo precisamente esas tecnologías, en específico las redes sociales digitales, como lo fue el Movimiento 15-M o movimiento de los indignados del año 2011 en España, o el Movimiento Yo Soy 132 previo a las elecciones presidenciales en México, en 2012.

Tomando en consideración estas discusiones, más que hablar sobre cuál de las formas de contacto, si la de cara a cara o la mediada por las tecnologías, es mejor que la otra, o qué terreno le quita una a la otra, las discusiones deberían estar encaminadas a comprender las complementariedades que se dan entre estos tipos

6 Nicole B. Ellison, Charles Steinfield, y Cliff Lampe, "The Benefits of Facebook 'Friends': Social Capital and College Students' Use of Online Social Network Sites", *Journal of Computer-Mediated Communication* 12, núm. 4 (1 de julio de 2007), 1143-68, <https://doi.org/10.1111/j.1083-6101.2007.00367.x>; H. Pruijt, "Social Capital, Computerization and the Internet: Implications for Work and Education", en *The Gift of Society. Social Capital and Institutions in a (Post) Modern World*, ed. M. J. Jong y A. C. Zijderfeld (Nijkerk: Enzo Press, 1997); Pruijt; Sebastián Valenzuela, Namsu Park, y Kerk F. Kee, "Is There Social Capital in a Social Network Site?: Facebook Use and College Students' Life Satisfaction, Trust, and Participation1", *Journal of Computer-Mediated Communication* 14, núm. 4 (1 de julio de 2009), 875-901, <https://doi.org/10.1111/j.1083-6101.2009.01474.x>.

de contacto, sus potencialidades, el futuro que pueden tener, así como también las problemáticas y dificultades que enfrentan. En este sentido, se ha argumentado que:

El capital social se ve predominantemente como un bien público. La comunicación por Internet tiende a complementar la interacción del mundo real. Por lo tanto, las preocupaciones relacionadas con que podría contribuir a una disminución del capital social parecen infundadas. La comunicación por Internet puede apoyar y mejorar las comunidades que, en cierta medida, dependen de la interacción cara a cara [...] En el nivel de infraestructura, las características clave de Internet coinciden con las del capital social: el aspecto de la red en sí, la cooperación, el trabajo voluntario, las donaciones, los estándares de comportamiento social y el hecho de no ser predeterminado. Las desventajas de Internet también corresponden a las desventajas del capital social: exclusión, una compensación entre la apertura y la confianza y el apoyo a las fuerzas destructivas. Darse cuenta del potencial igualador de Internet en términos de capital social requiere acción. También existe un posible escenario en el que se socava el capital social.⁷

Quizá el elemento que resulte más cuestionable del uso de las tecnologías para generar capital social sea el relacionado con la confianza. En este punto, la confianza generada en los contactos cotidianos cara a cara se construye de forma lenta, gradual y en muchas ocasiones derivada del contacto frecuente entre las partes, pues de esta forma se demuestra que una parte puede confiar en la otra. En Internet muchas veces ese contacto se da de forma indirecta, mediante seudónimos o sobrenombres, sin conocer al otro con el que se interactúa, sus intenciones o su proclividad a cooperar en las cuestiones que en un primer momento nos unen. Esta dificultad para generar confianza puede ser superada, como en la vida “real” o “fuera de la computadora”, por la esperanza de que las personas que no conocemos lo suficientemente bien, actuarán

7 Hans Pruijt, “Social Capital and the Equalizing Potential of the Internet”, *Social Science Computer Review*, 1 de junio de 2002, 1.

de forma correcta y no nos intentarán engañar o producir algún daño. En este punto, Luhmann ha argumentado que:

La confianza solamente está implicada cuando la expectativa confiable hace una diferencia para una decisión; de otro modo, lo que tenemos es una simple esperanza [...] la confianza siempre recae en una alternativa crítica, en la que el daño resultante de una ruptura de la confianza puede ser más grande que el beneficio que se gana de la prueba de confianza asegurada. De aquí que el que confía toma conocimiento de la posibilidad del daño excesivo provocado por la selectividad de las acciones de otros y adopta una posición hacia esa posibilidad. El que tiene esperanza simplemente tiene confianza a pesar de la incertidumbre. La confianza refleja la contingencia. La esperanza elimina la contingencia.⁸

Desde una perspectiva digital, la duda ante la confianza es muchas veces subsanada por la esperanza de que las personas con las que interactuamos en el plano digital realmente actuarán acordes a lo que plantean a través de Internet o las redes sociales digitales. Además, esa esperanza cobra cada vez más certidumbre, pues existen muchos casos que ilustran que los movimientos sociales generados a través de las plataformas digitales han tenido éxito, además de haber repercutido, en diferentes grados, en la realidad concreta en las que se han desatado.

Estas discusiones, que han partido de análisis realizados en casos o estudios de la vida real o cara a cara, brindan muchas luces sobre la implicación del mundo digital en las relaciones sociales. Por tanto, se puede argumentar que el ciudadano, aún estando aislado del contacto físico con otros ciudadanos, no se traduce en que esté aislado socialmente, ni mucho menos no inmerso en una red social compleja en la que interactúa, intercambia y participa en la construcción de opinión pública, así como en el devenir de los asuntos públicos y en la forma en la que son tratadas

8 Niklas Luhmann, *Confianza*, Biblioteca A 23 (Ciudad de México: Universidad Iberoamericana y Anthropos, 1996), 40-41.

las problemáticas y las políticas sociales de diferentes escalas de gobierno (desde la municipal, la regional, la estatal, la nacional, la continental y la internacional).

Este tipo de ciudadano, definido por muchos autores como ciudadano digital,⁹ también se puede caracterizar por su interés de estar al tanto de la información de interés público para participar activamente en el cause que tome el tratamiento de los asuntos públicos, o bien, como también se da en una visión clásica o “real” del ciudadano, también puede ser caracterizado como un ciudadano digital apático; desinteresado de los asuntos públicos y más atento de cuestiones de interés individual y/o grupal. Con este marco, lo que se pretende poner a discusión es que el ciudadano, en su visión clásica, puede ser tan aislado del interés de informarse y participar en los temas sociales, como el ciudadano digital puede estar muy interesado en informarse y participar en el tratamiento de esos mismos temas. Estos elementos invitan a reflexionar sobre

9 Carlos Arcila, “El ciudadano digital”, *Revista Latinoamericana de Comunicación CHASQUI*, núm. 93 (2006), 18-21; Lucía Benítez, “La dimensión transnacional de la ciudadanía digital”, en *Ciudadanía, tecnología y cultura. Nodos conceptuales para pensar la nueva mediación digital*, ed. Francisco Sierra (Barcelona: Gedisa, 2013), 79-118; Eva Campos y Aitor Silván, “Democracia digital. El estado de la cuestión”, en *Ciudadanía en 3D: Democracia digital deliberativa, un análisis exploratorio*, ed. Irene Ramos y Eva Campos (Barcelona: Edhasa, 2012); Leen D’Haenens, Joyce Koeman, y Frieda Saeys, “Digital Citizenship among Ethnic Minority Youths in the Netherlands and Flanders”, *New Media & Society* 9, núm. 2 (4 de enero de 2007), 278-99, <https://doi.org/10.1177/1461444807075013>; Barry Hague y Brian Loader, *Digital Democracy: Discourse and Decision Making in the Information Age* (Nueva York: Routledge, 1999); D’Haenens, Koeman, y Saeys, “Digital Citizenship among Ethnic Minority Youths in the Netherlands and Flanders”; Cathy Oxley, *Digital Citizenship: Developing an Ethical and Responsible Online Culture* (International Association of School Librarianship, 2010), <http://eric.ed.gov/?id=ED518512>; Mike S. Ribble, Gerald D. Bailey, y Tweed W. Ross, “Digital Citizenship: Addressing Appropriate Technology Behavior”, *Learning & Leading with Technology* 32, núm. 1 (septiembre de 2004), 6; Mack Shelley *et al.*, “Digital Citizenship Parameters of the Digital Divide”, *Social Science Computer Review* 22, núm. 2 (5 de enero de 2004), 256-69, <https://doi.org/10.1177/0894439303262580>.

el tema específico de la información con la que el ciudadano digital se está formando opinión pública y está participando en el cause de los asuntos de interés colectivo, máxime en un entorno marcado por la pandemia originada por el COVID-19. Estos elementos serán analizados en los siguientes apartados de este capítulo.

EL PAPEL DE LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN EN EL DESEMPEÑO CIUDADANO

Sin lugar a duda, un elemento central que surge al analizar el concepto tanto de ciudadanía como de ciudadanía digital es el de la importancia de la información con la que la ciudadanía esta enterándose de los asuntos públicos, específicamente en este trabajo los relacionados con la emergencia sanitaria originada por el COVID-19. En este contexto, la ciudadanía necesita información en múltiples sentidos, que puede ser la relacionada con las políticas y recomendaciones gubernamentales, pero también sobre sus derechos y apoyos que los individuos pueden tener ante este escenario de pandemia. En este contexto podemos definir a la ciudadanía digital como

[...] el conjunto de prácticas políticas y ciudadanas que de una forma u otra tratan de modificar y/o incidir en las instituciones, a través del uso de medios y tecnologías que tienen como característica la digitalización de sus mensajes y contenidos, como por ejemplo Internet, pero también con otras tecnologías de información y comunicación (las llamadas TIC) como el teléfono celular.¹⁰

Un elemento que resulta muy oportuno tomar en consideración sobre la ciudadanía digital es el relacionado con el abanico tan amplio que se abre en cuanto a las formas de obtener información, pero también, en las formas de interacción tanto con el gobierno como con otros ciudadanos. En este punto, se ha argumentado que:

10 Alejandro Natal, Mónica Benítez y Gladys Ortiz, *Ciudadanía digital* (México: Juan Pablos, 2014), 9.

[...] con la ciudadanía digital se abre una serie de oportunidades para obtener y generar información mediante la utilización de las TIC, a la par de que se brindan nuevas alternativas y herramientas que permiten el intercambio de opiniones y posturas en temas de interés público, por lo que se amplían las posibilidades de debate social y político mediante la deliberación. Lo anterior representa una gran ventaja pues da oportunidad de participación y voz a muchas personas que no encontraban, en los canales tradicionales de participación política, oportunidad de expresar sus ideas e intervenir en los asuntos de interés general. De lo anterior podemos destacar las dos principales ventajas, que se considera, son las más importantes que ofrece la ciudadanía digital; la primera ventaja relacionada con la simplificación para la obtención y reproducción de información; y la segunda con la apertura de nuevos canales de expresión, debate, participación y opinión en temas de interés público.¹¹

Sin embargo, no necesariamente todas son ventajas al utilizar esos mismos canales digitales por parte de la ciudadanía. En muchas ocasiones se ha visto que la información que se encuentra en muchos sitios de Internet, así como de las redes sociales digitales, no cuenta con un mínimo de calidad para que esta realmente pueda ser de oportunidad para la ciudadanía. Muchas de las veces, la información alojada en Internet en general y en las redes sociales digitales de forma específica, ha estado más relacionada con temas como la sobreinformación, la desinformación, la misinformación y hasta con la infodemia, que a últimos tiempos se ha puesto de moda en el círculo político del gobierno mexicano, al tachar de ataques malintencionados a todos los mensajes que critican el actuar gubernamental ante la pandemia. Por la trascendencia de estos elementos y del impacto que están teniendo en esta problemática sanitaria ocasionada por el COVID-19, se considera pertinente retomarlos de forma más precisa.

11 Alejandro Ramos, "Ciudadanía en la pantalla. Información y acción colectiva a través de Internet", *Revista General de Información y Documentación* 25, núm. 2 (2015), 620, https://doi.org/10.5209/rev_RGID.2015.v25.n2.51231.

En cuanto al tema de la sobreinformación, se podría iniciar mencionando la ventaja aparente de contar con múltiples fuentes de información en las que la ciudadanía digital pueda basar su formación de opinión pública y su participación social y política. Sin embargo, ese exceso de información también puede repercutir en la calidad de la información que es consultada. En este sentido, son tres principales problemáticas que podemos ubicar en ese fenómeno de la sobreinformación:

1) El exceso de información de muy variada calidad nos puede conducir a información que no necesariamente sea la más apegada a la realidad, lo que dificulta el acceso a información de calidad que en verdad nos podría ser de mayor utilidad para conocer la problemática para la cual se esté tratando de informarse, en este caso, la relacionada con la pandemia. Con relación a la incapacidad de asimilar toda la información, se ha mencionado que “con frecuencia, no estamos lo suficientemente preparados o no contamos con el suficiente desarrollo de nuestro acervo cultural como para enfrentarnos a esta ‘sobreinformación’ constante, sin caer en prácticas perjudiciales o sufrir patologías de la comunicación que nos provocan una decodificación aberrante del conocimiento adquirido”.¹² Esta cita resulta pertinente, pues nos muestra los posibles efectos de esa sobresaturación informativa, que en el peor de los escenarios nos podría conducir a tomar malas decisiones y fundamentar nuestras acciones en bases poco sólidas o fiables para tomar en cuenta. Si estas discusiones son importantes para el análisis de cualquier información, aún se magnifica su importancia si en el trasfondo de este análisis se encuentran temas que recaen directamente en el tema de la salud pública de las naciones al encontrarnos con un virus poco conocido y de muy fácil propagación, como lo ha estado demostrando ser el COVID-19. Lo anterior invita a analizar con mayor detenimiento las fuentes que se están consultando ante esta problemática específica.

12 David Caldevilla, “Efectos actuales de la ‘sobreinformación’ y la ‘infoxicación’ a través de la experiencia de las bitácoras y del proyecto I+D Avanza ‘radiofriends’”, *Revista de Comunicación de la SEECI*, núm. 30 (2013), 35.

2) Debido a la sobreabundancia de información, muchas veces nos podemos encontrar con información contradictoria o absolutamente inversa, como existen también muchos ejemplos para el caso de la problemática sanitaria, mismos que serán analizados más adelante en este trabajo. Esta información contradictoria nos puede ocasionar confusiones al tomar una decisión, la cual a última instancia quizá no esté fundamentada o apegada a la información más oportuna o verídica, con lo que se vería el surgimiento de la problemática señalada anteriormente en este trabajo.

3) También se corre el riesgo de que el propio ciudadano busque información que resulte lo más apegada posible a su forma de pensar, o una especie de “información a la carta”, con la cual redoble sus posiciones y formas de entender la problemática, sin que esa información consultada sea la que esté fundamentada en la realidad de las cosas. Desde esta problemática, podemos vincular las ideas de la generación de burbujas epistémicas o silos de información, que dan cuenta del encierro de las personas a buscar tanto a otras personas o a contenidos informáticos que estén apegados lo más posible a nuestra forma de pensar, lo que limita el acceso a otras posturas que podrían enriquecer el análisis y la forma de entender las cosas y las problemáticas como la misma del COVID-19. Estos últimos temas relacionados con las burbujas epistémicas o silos de información se han explicado como:

[...] compartimientos aislados, burbujas epistémicas donde siempre se conversa entre pares que comparten idénticos marcos conceptuales. Los intercambios son verticales, confinados al encierro de ideas, ciegos a otras fuentes de información. Esos “silos” son cada vez más pequeños, más encerrados sobre sí mismos. En su interior, encerrados fronteras adentro, solo se recolectan información que apoyen sus principios o su verdad.¹³

13 Daniel Flichtentrei, “Posverdad: la ciencia y sus demonios”, *Cerebro clínico* (blog), 2 de mayo de 2017, <http://www.intramed.net/contenido.asp?contenidoID=90809>.

Algunos otros conceptos que se le han asociado a esa sobreinformación, aunque a veces con algunos matices, son los de “saturación informativa”,¹⁴ “infobesidad”,¹⁵ “infosatura-

-
- 14 Matthijs Elenbaas *et al.*, «Reconciling Passive and Motivated Learning: The Saturation-Conditional Impact of Media Coverage and Motivation on Political Information», *Communication Research* 4, n.º 4 (2012): 481-504; Javier Serrano-Puche, «Por una dieta digital, hábitos mediáticos saludables contra la “obesidad informativa”», *Ámbitos. Revista Internacional de Comunicación*, n.º 24 (2014): 1-10; Philippe Palanque y Fabio Paternò, «Electronic Gridlock, Information Saturation and the Unpredictability of Information Retrieval over the World Wide Web», en *Formal Methods in Human-Computer Interaction*, ed. Philippe Palanque y Fabio Paternò, Formal Approaches to Computing and Information Technology (FACIT) (London: Springer, 1998), 261-82, https://doi.org/10.1007/978-1-4471-3425-1_13; John Johnston, *Information Multiplicity: American Fiction in the Age of Media Saturation* (Baltimore: Johns Hopkins University Press, 1998); José Cabado, «Las trampas del hipertexto: saturación informativa y los nuevos cronotopos de lectura», en *Arte y nuevas tecnologías: X Congreso de la Asociación Española de Semiótica* (Madrid: Asociación Española de Semiótica, 2004).
- 15 Oscar Nino, «Abundancia informativa: Infobesidad, Infoxicación e Infomanía», *Psicoherramientas*, 27 de noviembre de 2018, <https://www.psicoherramientas.com/blog-psicoherramientas/itemlist/user/192-oscar-nino.html>; Luis Romero y Ignacio Aguaded, «Consumo informativo y competencias digitales de estudiantes de periodismo de Colombia, Perú y Venezuela», *Convergencia* 23, n.º 70 (2016): 35-57; Montserrat Doval y Susana Domínguez, «Los jóvenes españoles, habitantes de los medios : una propuesta de ayuno digital», en *Actas del I Congreso Internacional Comunicación y Pensamiento. Comunicracia y desarrollo social* (Sevilla: Egregius, 2016), <https://idus.us.es/handle/11441/51481;jsessionid=8769BB09C8573FE4513E78598CE54EAE?>; Imogen Bertin, «The infobesity issue: a webinar on using productivity to save time for creativity», *Conference Proceedings*, 2011, https://books.google.ie/books?id=XMidspYp2CoC&pg=PA90&lpg=PA90&dq=The+infobesity+issue:+a+webinar+on+using+productivity+to+save+time+for+creativity&source=bl&ots=AdaQEnoDGX&sig=gT-OtiIcfIqbZeZ4zPpRyoLt9Yw&hl=en&sa=X&ved=0CCEQ6AEwAGoVChMIkJDj3e_uwxIVJpvbCh0XVwi_#v=onepage&q=The%20infobesity%20issue%3A%20a%20webinar%20on%20using%20productivity%20to%20save%20time%20for%20creativity&f=false; Paul Rogers, Rudy Puryear y James Root, “Infobesity: The Enemy of Good Decisions”, *Bain & Company* (blog), 11 de junio de 2013, <https://www.bain.com/insights/infobesity-the-enemy-of-good-decisions/>; Kerry Maxwell,

ción”,¹⁶ o “infoxicación”.¹⁷ Todos estos términos coinciden en mencionar el peligro de la sobreoferta de información, así como de la poca capacidad de los individuos de allegarse de información que les resulte lo más oportuna posible en términos de eficiencia y eficacia en la toma de decisiones ya sea de carácter meramente individual, hasta aquellas decisiones que impliquen una vinculación con otros ciudadanos o con entes gubernamentales o partidos políticos. De igual forma, estos elementos también han sido una constante en la información relativa a la pandemia del COVID-19, lo que se traduce en problemas de los ciudadanos para estar bien informados y de forma oportuna. Sobre los temas de las ventajas y desventajas de esa abrumadora oferta de información se ha mencionado que:

“Definition of Infobesity, BuzzWord from Macmillan Dictionary”, *Macmillan Dictionary*, 23 de septiembre de 2014, <https://www.macmillandictionary.com/buzzword/entries/infobesity.html>; Victoria Bulicanu, “Over-information or infobesity phenomenon in media”, *International Journal of Communication Research* 4, núm. 2 (2019), 177-187.

- 16 Lorena Palacios Ruiz, “‘Vestigios’. El vídeo-collage como creador de nuevas realidades: La simbiosis entre elementos de diferente naturaleza para formar narrativas” (Master, Granada, Universidad de Granada, 2019), <https://digibug.ugr.es/handle/10481/57220>; Antoni Gutierrez, “La política como relato”, *Revista Fundación Rafael Camàlans* 6 (2008), 68-73; Ortilles Pérez, “La percepción como proceso activo: la educación de lo visual. Repositorio Institucional de Documentos” (Master, Zaragoza, Universidad de Zaragoza, 2018), <https://zaguan.unizar.es/record/70090>.
- 17 Patricia Dias, “From ‘Infoxication’ to ‘Infosaturation’: A Theoretical Overview of the Cognitive and Social Effects of Digital Immersion”, *Ámbitos. Revista Internacional de Comunicación*, núm. 24 (2014), 1-12; Ruth Franco y Manuel Gértrudix, “Infoxicación: Implicaciones del fenómeno en la profesión periodística”, *Revista de Comunicación de la SEECI*, núm. 38 (2015), 162-81; Ignacio Aguaded, “From Infoxication to the Right to Communicate”, *Comunicar: Revista científica iberoamericana de comunicación y educación* 42, núm. 21 (2014): 7-8; Wbeimar Castro, “El problema de la infoxicación en el manejo de correos electrónicos corporativos”, *Tecnología, investigación y Academia* 4, núm. 1 (2016), 136-41.

No hay duda de que el superávit de información por un parte trae grandes ventajas para los ciudadanos —que tienen así más contenidos a su alcance, a menudo gratuitos e instantáneos, y con ello pueden aumentar sus posibilidades de acceso a la información y al conocimiento— pero, por otra parte, exige de aquellos el discernimiento necesario para seleccionar la información más provechosa y poder dedicarle el tiempo pertinente, pues la acumulación de información de por sí no les hará más sabios. En este sentido, cabe constatar que la sobreabundancia informativa ha llevado a la gente a confiar más en sus contactos de las redes sociales, como filtro que dé sentido a esa abrumadora cantidad de información.¹⁸

Mención específica merece el tema de la importancia mayúscula que la ciudadanía le da en la actualidad a la información obtenida por las redes sociales digitales, antes que a información brindada por medios especializados o aquella difundida por los organismos gubernamentales. En este sentido, se corre un inminente riesgo de sesgar nuestra visión sobre los asuntos públicos, pues gran parte de la información que es compartida por esas mismas redes sociales no tiene una calidad mínima para ser tomadas en consideración. En el mejor de los casos, esa información está fundamentada en perspectivas y opiniones de los que la generan, sin que la misma esté apegada a información verificada, aunque no conlleven una intención de generar desinformación (aunque en muchas ocasiones la generan). En el peor de los casos, esa información está realizada con el firme propósito de generar desinformación y actuaciones erróneas por parte de la ciudadanía, ya que los que la construyen o generan tienen objetivos individuales o grupales para generar inestabilidad o un comportamiento errático de la ciudadanía contra una persona, un grupo o un gobierno. En este sentido, mucha de la información compartida a través de las redes sociales relacionada con la pandemia del COVID-19, tiene alguna de esas características; por tanto, es oportuno analizar el comportamiento informativo de la ciudadanía ante este fenómeno.

18 Serrano-Puche, “Por una dieta digital, hábitos mediáticos saludables contra la obesidad informativa”, 3.

Ante estos fenómenos, también han surgido alternativas que han tenido por objetivo reducir las problemáticas de la sobreabundancia de información. Algunas de éstas van desde la perspectiva del “ayuno digital”,¹⁹ la “dieta informativa”,²⁰ hasta la necesidad de tener una “sana dieta noticiosa”.²¹ En términos generales, estas propuestas han planteado la necesidad de que los individuos o bien se alejen de la saturación informativa generada por las tecnologías, o bien sean capaces de ubicar las fuentes de información que resulten confiables. Lo anterior se podría lograr mediante el desarrollo de las habilidades informativas²² o alfabetización informacional²³ que, no siendo sinónimos, coinciden al hacer referencia

19 Doval y Domínguez, «Los jóvenes españoles, habitantes de los medios : una propuesta de ayuno digital».

20 Aisha Conner-Gaten, Jennifer Masunaga, y Elisa Slater Acosta, “Fighting Infobesity: Creating A Healthy News Diet”, en *The Critical Thinking about Sources Cookbook*, ed. Sarah Morris (Chicago: ACRL, 2020), 145-46, https://works.bepress.com/elisa_acosta/27/.

21 Conner-Gaten, Masunaga, y Acosta.

22 Jesús Lau, “Directrices sobre desarrollo de habilidades informativas para el aprendizaje permanente” (IFLA, 2005), https://www.researchgate.net/profile/Jesus_Lau2/publication/242253428_DIRECTRICES_SOBRE_DESARROLLO_DE_HABILIDADES_INFORMATIVAS_PARA_EL_APRENDIZAJE_PERMANENTE/links/544fc1e70cf24e8f7374a604.pdf; Jesús Lau y Jesús Cortés, “Habilidades informativas: convergencia entre ciencias de información y comunicación”, *Comunicar: Revista científica iberoamericana de comunicación y educación*, núm. 32 (2009), 21-30; Javier Tarango y Jesús Lau, “Brecha más cognitiva que digital: papel de las habilidades informativas en países emergentes”, en *Actas de la Segunda Conferencia Internacional sobre brecha digital e inclusión social* (Madrid: Universidad Carlos III de Madrid, 2009), 1-15, <http://hdl.handle.net/10016/12309>.

23 David Bawden, “Revisión de los conceptos de alfabetización informacional y alfabetización digital”, *Anales de Documentación* 5 (2002), 361-408; José Gómez, “Alfabetización informacional: cuestiones básicas”, en *Anuario ThinkEPI* (Barcelona: Grupo ThinkEPI Estrategia y Prospectiva de la Información, 2007), <http://eprints.rclis.org/8743/1/Anuario-ThinkEPI-2007-Gomez-Hernandez-Alfin.pdf>; Alice Lee y Clement So, “Alfabetización mediática y alfabetización informacional: similitudes y diferencias”, *Comunicar: Revista científica iberoamericana de comunicación y educación* XXI, núm. 42 (2014), 137-46.

a la capacidad del individuo de poder obtener información confiable en la que se asegure una calidad mínima en la cual esté sustentada su formación de opinión pública, así como su intervención con los asuntos públicos. En otras palabras, esas capacidades apuntarían a “saber cuándo y por qué necesitas información, dónde encontrarla, y cómo evaluarla, utilizarla y comunicarla de manera ética”.²⁴ Sin lugar a duda, el tema de la ética recobra un papel central en estas discusiones, pues los individuos deberán conducirse de forma ética no sólo en lo relacionado a la información que consultan, sino también aquella que comparten y en muchas ocasiones se hace viral.

Lo que parece estar al fondo de estos debates es precisamente la calidad de la información que está consumiendo la ciudadanía tanto para la formación de opinión pública, como para su capacidad de actuación frente a las problemáticas sociales. En el caso específico de la información con que la ciudadanía se está informando sobre la emergencia sanitaria del COVID-19, ésta repercutirá en que la propia ciudadanía tome o no buenas decisiones frente a la pandemia. Estas decisiones deberán estar dirigidas en múltiples sentidos, que podrían ir desde los cuidados y las buenas prácticas para evitar el contagio, la propagación del virus o la saturación de los servicios sanitarios de los países, hasta los temas relacionados con los apoyos gubernamentales durante la emergencia o bien, las fases para la vuelta a la normalidad cuando los registros de contagio disminuyan.

EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN EN LA PANDEMIA DEL COVID-19 Y EL COMPORTAMIENTO CIUDADANO

Existen muchos ejemplos en México sobre la distorsión informativa con base en la cual una parte de la ciudadanía se ha estado informando y actuando individual y socialmente ante esta

24 Gómez, “Alfabetización informacional: cuestiones básicas”, 44.

problemática generada por la pandemia del COVID-19. Conviene en este punto presentar un breve recuento de algunos de estos ejemplos con objeto de conocer de forma concreta, a tipo de estudio de caso, el comportamiento social a partir de la utilización de las tecnologías, principalmente Internet y las redes sociales digitales, y quizá dilucidar algunos de los retos que nos deja ese uso digital de la información para los especialistas en su manejo.

Uno de los primeros ejemplos que se puede tomar en consideración en este trabajo es el relacionado con la información que puso en duda la veracidad de la existencia del virus. En este sentido, se llegaron a argumentar un sinnúmero de cuestionamientos y señalamientos que apuntaban a una “mentira” de la existencia del coronavirus, que fueron desde los que lo manejaron como una conspiración, un distractor social para no tomar en consideración los temas “importantes”, hasta la existencia de un reacomodo de las fuerzas geopolíticas y económicas a nivel internacional.

Como analizamos anteriormente, la información no fundamentada también puede llegar a formar opinión pública y ejemplificarse en movilizaciones sociales tanto virtuales como no virtuales. Ejemplo de ello es el de, ya muy entrada la pandemia en México, lo ocurrido el 16 de mayo en la comunidad indígena San Agustín Oapan, ubicado a orillas del río Balsas en el estado de Guerrero. En esta comunidad un grupo de pobladores se negó a creer en la existencia de la pandemia con expresiones como “El coronavirus no existe, es invento del gobierno, nos vamos a morir de hambre, necesitamos despensas”,²⁵ lo anterior ante el malestar social en la comunidad citada por la llegada de una brigada de salud, además de la Guardia Nacional, para atender la emergencia relativa a un llamado por el alto índice de muertes tentativamente relacionadas con el COVID-19 (tentativas, pues para entonces carecían de una prueba de laboratorio concluyente).

25 Alejandro Guerrero, “Corren a brigada médica y GN que fueron a San Agustín Oapan por reportes de muertes recientes”, *El Sur* Periódico de Guerrero, 5 de 2020, <https://suracapulco.mx/corren-a-brigada-medica-y-gn-que-fueron-a-san-agustin-oapan-por-reportes-de-muertes-recientes/>.

Este comportamiento o forma de pensar tuvo réplicas y antecedentes en muchas otras comunidades o localidades, inclusive en aquellas consideradas como focos rojos por el elevado número de contagios y víctimas mortales del virus en el país. Ejemplo de ello pudo ser analizado en Iztapalapa, una de las alcaldías de la Ciudad de México con mayor número de población, niveles de exclusión y afectación de la pandemia, en donde se llegó a argumentar que:

Además de los torneos (de fútbol), este fin de semana se realizaban por mi rumbo dos fiestas. He platicado con vecinos, sobre todo mujeres, y ellas les dicen a sus hijos que no tengan miedo, que no existe el coronavirus. Por eso ves tanta gente, tantos menores, adolescentes andan en las calles. Sumado, a que, en esta alcaldía, por el nivel económico, mucha gente tiene que salir a trabajar diario para comer.²⁶

Otro ejemplo que se puede destacar debido al grado de desinformación con la que actuó la población es el acontecido en San Mateo Capulhua, Estado de México, en el mes de mayo, donde la rápida propagación de información falsa mediante las redes sociales derivó en la conformación de capital social a todas luces desinformado, lo que generó un ataque a una brigada de sanitización bajo el argumento de que “se estaba esparciendo el virus”, en lugar de entender que se estaba aplicando material desinfectante. En este caso, las redes sociales digitales actuaron como medio de comunicación entre los pobladores, que generaron disturbios y quema de patrullas en la comunidad; al respecto se informó:

Algunas personas de la comunidad argumentaron que el personal del gobierno estaba esparciendo el virus de COVID-19 y acudió a

26 Luis Rodríguez, “Iztapalapa, con velorios y vida cotidiana sin miedo al Covid”, *Diario Contra República* Periodismo de Investigación, invierno de 2020, <https://www.contrareplica.mx/nota-Iztapalapa-con-velorios-y-vida-cotidiana-sin-miedo-al-Covid20201944>.

infectarlos, y no sanitizando las calles. Los habitantes impidieron el paso de los trabajadores y despojaron a los policías de dos vehículos oficiales. Los vecinos de ese poblado compartieron a través de WhatsApp un audio con información falsa respecto a que se realizaría una supuesta dispersión de gas contaminado con el virus de COVID-19. A través de su cuenta de Facebook, el ayuntamiento negó que con la sanitización se haya esparcido algún tipo de agente contagioso relacionado con el coronavirus. “Queremos informar que durante la sanitización realizada en nuestras calles no se riega o esparce el virus, como señalan grupos de personas, ya que se aplica hipoclorito para limpiar las vías de esos agentes patógenos con el fin de evitar más contagios de COVID-19”.²⁷

Ejemplos como los anteriores nos muestran también el grado de peligrosidad que puede llegar a tener el uso de las redes sociales digitales como medio de comunicación instantáneo, en donde muchas veces la información carece de cualquier proceso de verificación, y sin embargo es compartida, asumida como verdad, y hasta formadora de acción colectiva que, en este caso, quedó reflejada en los destrozos realizados. En este sentido, para no caer en este tipo de acciones conviene tomar con prudencia la información que se comparte, además de intentar llevar a cabo una verificación de la misma información antes de seguirla compartiendo o antes de tomarla como verídica para guiar nuestro comportamiento.

Además de estos ejemplos en donde la información con la que se formó opinión pública recayó directamente en falsedades o en información no apegada a la realidad de la pandemia y que llevó también a un peligro inminente de contagio a los que la tomaron como cierta, como lo fue el caso específico de los pobladores de San Agustín Oapan o de Iztapalapa, también existen casos en donde la información, por no ser aún verificada, se halla en un vaivén que la hace confusa para las personas que la consultan.

27 *Animal Político*, «“Vienen a esparcir el virus”: Pobladores del Edomex queman dos patrullas», Periódico, *Animal Político* (blog), 9 de mayo de 2020, <https://www.animalpolitico.com/2020/05/pobladores-edomex-queman-patrullas-miedo-covid/>.

Un ejemplo de este tipo de información es la relacionada con el medicamento antiviral Remdesivir como posible tratamiento para las personas infectadas con COVID-19. En este caso, la información no sólo difundida por las redes sociales, sino por los medios de comunicación y hasta por agencias internacionales de salud, chocaban con la información que ponían a disposición de la ciudadanía, y se pasó de un día en que el medicamento era promisorio,²⁸ a otro en el que era un rotundo fracaso,²⁹ a otro más en el que era nuevamente la posible cura del virus.³⁰ Los efectos de este tipo de información generan incertidumbre entre la población, pues se da como verificada cierta información, para pasar en unas cuantas horas a no serlo. Ante problemáticas de información como ésta, poco tiene que hacer la ciudadanía, más que ser cauta del avance de los procesos, en este caso médicos, en los que se construye la información. En todo caso, la responsabilidad recaería en los que van generando la propia información, y no venderla como verdades absolutas, sino como un proceso en donde se puede comprobar o bien descartar en el mismo proceso de su construcción.

Tomando en consideración todo este contexto, resultan interesantes los resultados del “barómetro de la confianza” de este año

-
- 28 *El Universal*, «Analizan eficacia Remdesivir en pacientes graves de COVID-19», *El Universal*, 17 de abril de 2020, <https://www.eluniversal.com.mx/mundo/analizan-eficacia-remdesivir-en-pacientes-graves-de-covid-19>; *El Universal*, «Hidroxiclороquina y Remdesivir, posibles fármacos para combatir al coronavirus», *El Universal*, 2 de marzo de 2020, <https://www.eluniversal.com.mx/nacion/sociedad/hidroxiclороquina-y-remdesivir-posibles-farmacos-para-combatir-al-coronavirus>.
- 29 *El Universal*, “Ensayo clínico de China muestra ‘fracaso’ de antiviral Remdesivir contra COVID-19”, *El Universal*, Mundo, 23 de abril de 2020, <https://www.eluniversal.com.mx/mundo/ensayo-clinico-de-china-muestra-fracaso-de-antiviral-remdesivir-contra-covid-19>.
- 30 *El Universal*, “Remdesivir la posible cura del COVID-19”, periódico *El Universal*, 2 de mayo de 2020, <https://www.eluniversal.com.mx/video/ciencia-y-salud/remdesivir-la-posible-cura-del-covid-19>; *El Universal*, “Remdesivir, un medicamento experimental contra el coronavirus”, periódico *El Universal*, 29 de abril de 2020, <https://www.eluniversal.com.mx/ciencia-y-salud/ciencia/remdesivir-el-medicamento-que-se-usa-contra-el-coronavirus>.

llevado a cabo por Edelman.³¹ Aunque este estudio se llevó a cabo, como en todas sus ediciones, al inicio de cada año, se puede apreciar que cierta información de este estudio explica en gran medida el comportamiento de la ciudadanía con respecto a la información dada en las redes sociales. En el apartado específico de ese estudio que hace referencia al porcentaje de personas que creen en la información, tomando en consideración la fuente, resulta que mientras en la Unión Europea, Estados Unidos y Canadá solo el 29% de los entrevistados creen en la información obtenida por las redes sociales, en el caso de Latinoamérica lo hace el 52%, lo que la convierte en la región del mundo donde existe el mayor porcentaje de personas que creen en la información de esa fuente, además de ser también la única región en donde más de la mitad de los entrevistados opinaron que la información obtenida a través de las redes sociales digitales es verdadera, pues en la región de Asia-Pacífico, Medio Oriente y África el porcentaje es del 47%.

Aún y con esta información, parece que con todo y que exista confianza de la información contenida en las redes sociales, también existe un amplio porcentaje de personas que son consientes de las problemáticas relacionadas con las noticias falsas. En este sentido, un 73% de los entrevistados en Colombia, 74% en México y 80% en Brasil manifestaron estar conscientes de esa problemática.

Otro fenómeno interesante que nos muestra este mismo estudio, y este a nivel mundial, son los cambios en la frecuencia de participación en tres aspectos específicos relacionados con las noticias y la información en línea a lo largo de tres años (2018-2020). El primer rubro bajo el nombre de “desconectados” están las personas que consultan información en línea menos de una vez a la semana. En este punto, mientras que un 44% de entrevistados a nivel mundial estaban “desconectados” en el año 2018, se redujeron drásticamente al 24% en el 2019 y el 23% en el 2020; esto se traduce en una

31 Edelman, “2020 Edelman Trust Barometer” (Edelman, 2020), https://cdn2.hubspot.net/hubfs/440941/Trust%20Barometer%202020/2020%20Edelman%20Trust%20Barometer%20Global%20Report.pdf?utm_campaign=Global%20Trust%20Barometer%202020&utm_source=Website.

reducción de casi el 50% de personas que no revisan información frecuentemente por Internet en sólo dos años. El segundo rubro bajo la caracterización de “consumidor” se encuentran las personas que consultan noticias e información en línea varias veces a la semana. Este rubro es el que se ha mantenido de cierta forma más estable en estos tres años, pues en 2018, 22% de los entrevistados dijo ser “consumidor” frecuente de información y noticias, 26% en 2019 y 26% en 2020.

Por otro lado, el tercer rubro es muy interesante para conocer el aumento tan significativo en la información que es compartida por las redes sociales digitales. En este rubro, bajo el nombre de “amplificadores”, se encuentran las personas que además de consultar información en línea varias veces a la semana, también comparten y/o postean contenidos noticiosos varias veces al mes. En este sentido, mientras que en el año 2018 sólo un 34% de los entrevistados se consideraron “amplificadores” de noticias e información en línea, este porcentaje subió al 50% de los entrevistados en el año 2019 y 2020. Con lo anterior nos damos cuenta del aumento tan considerable de personas que no se quedan con exclusividad en un papel de consumidores de información, sino que también se están convirtiendo en una especie de prosumidores³² al compartirla, y en muchas de las ocasiones, comentándola y “enriqueciéndola”. Desde esta perspectiva, conviene preguntarnos aún más por la calidad de la información obtenida a través de las redes sociales digitales, pues en la actualidad son muchas más las personas que están llevando a cabo ese papel de creadoras de contenidos, sin que realmente se tenga la capacidad o los conocimientos necesarios para generarlos.

32 Michael Dezuanni y Andres Monroy, “Prosumidores interculturales: la creación de medios digitales globales entre jóvenes”, *Comunicar* XV, núm. 38 (2012), 59-66; Octavio Islas, “Internet 2.0: El territorio digital de los prosumidores”, *Revista Estudios Culturales*, núm. 5 (2010), 43-63; Octavio Islas, “La Sociedad de la Ubicuidad, los Prosumidores y un Modelo de Comunicación para Comprender la Complejidad de las Comunicaciones Digitales”, *Razón y Palabra* 13, núm. 65 (2008), 68-77.

Finalmente, otro dato interesante que también nos muestra este estudio es el relacionado con quién confía la ciudadanía. Estos datos también dados a nivel global indican que las personas creen en primer lugar en los expertos técnicos de empresas especializadas, con un 68% de las menciones, en los académicos con un 66%, a las personas cercanas en las que se confíe con un 61%, siendo los periodistas y las fuentes gubernamentales en los que menos se confía, pues sólo creen en ellos el 36% y 33% respectivamente, de los entrevistados a nivel mundial. Estos datos también resultan muy interesantes, pues muestran que más personas confían en sus contactos (muchos de ellos incluidos en sus redes sociales digitales) que en fuentes gubernamentales o en los especialistas que transmiten la información, lo que también acompaña, por lo menos para el caso latinoamericano, al fuerte grado de confianza que se le da a la información que nos es compartida a través de las redes sociales digitales, lo que nuevamente nos lleva a preguntarnos sobre la calidad de la información con que la ciudadanía digital se está formando opinión pública o bien actuando ante problemáticas como lo es la generada por la emergencia sanitaria del COVID-19.

CONCLUSIONES

El confinamiento social ocasionado por el COVID-19 ha permitido, como nunca, llevar a cabo el ejercicio de la ciudadanía mediante la utilización de las tecnologías, particularmente Internet. El uso de estas tecnologías no se da sólo desde un plano individual; el uso de ciertas herramientas digitales nos permite también llevar a cabo procesos sociales amplios, en donde los ciudadanos, además de formarse opinión sobre los asuntos públicos, pueden llevar a cabo procesos sociales amplios para el tratamiento de las problemáticas sociales. En este contexto, surge el concepto de ciudadanía digital que define a los individuos que, además de hacer comunidad, ejercen sus derechos y obligaciones públicas mediante la utilización de las tecnologías de la información y comunicación.

Son muchas las ventajas que la ciudadanía puede sacar del uso de estas herramientas digitales, como el conocimiento prácticamente inmediato de los acontecimientos, la capacidad de enriquecer la información que se consulta, colaborar con las autoridades para la solución de las problemáticas sociales, entrar en contacto con otros ciudadanos para generar procesos participativos, así como publicar actos de corrupción o negligencia de las autoridades que desatan una repercusión inmediata. Sin embargo, a la par de todas estas ventajas, también existen serias problemáticas que son necesarias analizar para conocer con mayor precisión cómo se está generando opinión pública y participación ciudadana. Uno de los problemas más serios es el de la calidad de la información que es consultada y compartida a través de las redes sociales. Mucha de esta información carece de procedimientos de verificación y sin embargo es asumida y compartida como si su contenido estuviera apegado a la realidad, cuando la verdad dista mucho de serlo.

Es aún más necesario tomar en consideración este fenómeno de la calidad de la información con base en la cual la ciudadanía se está formando opinión pública y llevando a cabo el actuar social ante fenómenos como el del COVID-19. En la actualidad, nos enfrentamos a un ingente caudal informativo que en muchas ocasiones nos confunde o nos aleja de la realidad, y, en el peor de los casos, nos lleva a actuar de forma apresurada, equivocada o errática. Este tipo de comportamiento puede repercutir directamente en la toma de decisiones que llevemos a cabo y, por ende, también en nuestra propia salud. En este sentido, conviene tomar con prudencia la información que nos llega a través de las redes sociales digitales, así como intentar verificarla para, de ser el caso, compartirla entre nuestros contactos. Los profesionales de la bibliotecología y de estudios de la información tienen ante esta problemática retos muy interesantes en cuanto a generar servicios o herramientas digitales que tengan por objetivo, ayudar a la ciudadanía a verificar información que reciben por las redes sociales digitales, y con ello generar mejores niveles de información y de actuar social.

REFERENCIAS

- Aguaded, Ignacio. "From Infoxication to the Right to Communicate". *Comunicar: Revista científica iberoamericana de comunicación y educación* 42, núm. 21 (2014), 7-8.
- Animal Político*. "'Vienen a esparcir el virus': Pobladores del Edomex queman dos patrullas". Periódico. *Animal Político* (blog), 9 de mayo de 2020. <https://www.animalpolitico.com/2020/05/pobladores-edomomex-queman-patrullas-miedo-covid/>.
- Arcila, Carlos. "El ciudadano digital". *Revista Latinoamericana de Comunicación Chasqui*, núm. 93 (2006), 18-21.
- Bawden, David. "Revisión de los conceptos de alfabetización informacional y alfabetización digital". *Anales de Documentación* 5 (2002), 361-408.
- Beck, Ulrich. *La sociedad del riesgo global*. Madrid: Editorial Siglo XXI, 2002.
- Beck, Ulrich y Elisabeth Beck-Gernsheim. *La individualización. El individualismo institucionalizado y sus consecuencias sociales y políticas*. Barcelona: Paidós Ibérica, 2003.
- Benítez, Lucía. "La dimensión transnacional de la ciudadanía digital". En *Ciudadanía, tecnología y cultura. Nodos conceptuales para pensar la nueva mediación digital*, editado por Francisco Sierra, 79-118. Barcelona: Gedisa, 2013.
- Bertin, Imogen. "The infobesity issue: a webinar on using productivity to save time for creativity". Conference Proceedings, 2011, <https://books.google.ie/books?id=XMIdspYp2CoC&pg=PA90&lpg=PA90&dq=The+infobesity+issue:+a+webinar+on+using+productivity+to+save+time+for+creativity+source=bl&ots=AdaQEnoDGX&sig=gT->

OtiIcfIqbZeZ4zPpRyoLt9Yw&hl=en&sa=X&ved=0CCEQ6AEwAGoVChMIkJDj3e_uXwIVJpVbCh0XVwi_#v=onepage&q=The%20infobesity%20issue%3A%20a%20webinar%20on%20using%20productivity%20to%20save%20time%20for%20creativity&f=false.

- Bulicanu, Victoria. "Over-information or infobesity phenomenon in media". *International Journal of Communication Research* 4, núm. 2 (2019), 177-187.
- Cabado, José. "Las trampas del hipertexto: saturación informativa y los nuevos cronotopos de lectura". En *Arte y nuevas tecnologías: X Congreso de la Asociación Española de Semiótica*. Madrid: Asociación Española de Semiótica, 2004.
- Caldevilla, David. "Efectos actuales de la 'sobreinformación' y la 'infoxicación' a través de la experiencia de las bitácoras y del proyecto I+D Avanza 'radiofriends'". *Revista de Comunicación de la SEECI*, núm. 30 (2013), 34-56.
- Campos, Eva y Aitor Silván. "Democracia digital. El estado de la cuestión". En *Ciudadanía en 3D: Democracia digital deliberativa, un análisis exploratorio*, editado por Irene Ramos y Eva Campos. Barcelona: Edhasa, 2012.
- Castel, Robert. *La inseguridad social. ¿Qué es Estar Protegido?* Buenos Aires: Editorial Manantial, 2004.
- Castro, Wbeimar. "El problema de la infoxicación en el manejo de correos electrónicos corporativos". *Tecnología, investigación y Academia* 4, núm. 1 (2016), 136-41.
- Conner-Gaten, Aisha, Jennifer Masunaga y Elisa Slater Acosta. "Fighting Infobesity: Creating A Healthy News Diet". En *The Critical Thinking about Sources Cookbook*, editado por Sarah Morris, 145-46. Chicago: ACRL, 2020, https://works.bepress.com/elisa_acosta/27/.

- Dezuanni, Michael y Andres Monroy. "Prosumidores interculturales: la creación de medios digitales globales entre jóvenes". *Comunicar* XVX, núm. 38 (2012), 59-66.
- D'Haenens, Leen, Joyce Koeman y Frieda Saeys. "Digital Citizenship among Ethnic Minority Youths in the Netherlands and Flanders". *New Media & Society* 9, núm. 2 (4 de enero de 2007), 278-99, <https://doi.org/10.1177/1461444807075013>.
- Dias, Patrícia. "From 'Infoxication' to 'Infosaturation': A Theoretical Overview of the Cognitive and Social Effects of Digital Immersion". *Ámbitos. Revista Internacional de Comunicación*, núm. 24 (2014), 1-12.
- Doval, Montserrat y Susana Domínguez. "Los jóvenes españoles, habitantes de los medios : una propuesta de ayuno digital". En *Actas del I Congreso Internacional Comunicación y Pensamiento. Comunicracia y desarrollo social*. Sevilla: Egregius, 2016, <https://idus.us.es/handle/11441/51481;jsessionid=8769BB09C8573FE4513E78598CE54EAE?>.
- Edelman. "2020 Edelman Trust Barometer". Edelman, 2020, https://cdn2.hubspot.net/hubfs/440941/Trust%20Barometer%202020/2020%20Edelman%20Trust%20Barometer%20Global%20Report.pdf?utm_campaign=Global:%20Trust%20Barometer%202020&utm_source=Website.
- El Universal*. "Analizan eficacia Remdesivir en pacientes graves de COVID-19". Periódico. *El Universal*, 17 de abril de 2020, <https://www.eluniversal.com.mx/mundo/analizan-eficacia-remdesivir-en-pacientes-graves-de-covid-19>.
- . "Ensayo clínico de China muestra "fracaso" de antiviral Remdesivir contra COVID-19". Periódico *El Universal*, Mundo, 23 de abril de 2020, <https://www.eluniversal.com.mx/mundo/ensayo-clinico-de-china-muestra-fracaso-de-antiviral-remdesivir-contra-covid-19>.

_____. “Hidroxicloroquina y Remdesivir, posibles fármacos para combatir al coronavirus”. Periódico *El Universal*, 2 de marzo de 2020, <https://www.eluniversal.com.mx/nacion/sociedad/hidroxicloroquina-y-remdesivir-posibles-farmacos-para-combatir-al-coronavirus>.

_____. “Remdesivir la posible cura del COVID-19”. Periódico *El Universal*, 2 de mayo de 2020, <https://www.eluniversal.com.mx/video/ciencia-y-salud/remdesivir-la-posible-cura-del-covid-19>.

_____. “Remdesivir, un medicamento experimental contra el coronavirus”. Periódico *El Universal*, 29 de abril de 2020, <https://www.eluniversal.com.mx/ciencia-y-salud/ciencia/remdesivir-el-medicamento-que-se-usa-contra-el-coronavirus>.

Elenbaas, Matthijs, Claes Vreese, Andreas Schuck, y Hajo Boomgaarden. “Reconciling Passive and Motivated Learning: The Saturation-Conditional Impact of Media Coverage and Motivation on Political Information”. *Communication Research* 4, núm. 4 (2012), 481-504.

Ellison, Nicole B., Charles Steinfield, y Cliff Lampe. “The Benefits of Facebook ‘Friends’: Social Capital and College Students’ Use of Online Social Network Sites”. *Journal of Computer-Mediated Communication* 12, núm. 4 (1 de julio de 2007), 1143-68, <https://doi.org/10.1111/j.1083-6101.2007.00367.x>.

Flichtentrei, Daniel. “Posverdad: la ciencia y sus demonios”. *Cerebro clínico* (blog), 2 de mayo de 2017, <http://www.intramed.net/contenido.asp?contenidoID=90809>.

Franco, Ruth y Manuel Gértrudix. “Infoxicación: Implicaciones del fenómeno en la profesión periodística”. *Revista de Comunicación de la SEECI*, núm. 38 (2015), 162-81.

Galindo, Jorge. “El concepto de riesgo en las teorías de Ulrich Beck y Niklas Luhmann”. *Acta Sociológica* 67 (mayo de 2015), 141-64, <https://doi.org/10.1016/j.acso.2015.03.005>.

- Gómez, José. "Alfabetización informacional: cuestiones básicas". En *AnuarioThinkEPI*. Barcelona: Grupo ThinkEPI Estrategia y Prospectiva de la Información, 2007, <http://eprints.rclis.org/8743/1/Anuario-ThinkEPI-2007-Gomez-Hernandez-Alfin.pdf>.
- Guerrero, Alejandro. "Corren a brigada médica y GN que fueron a San Agustín Oapan por reportes de muertes recientes". *El Sur* Periódico de Guerrero, 5 de 2020, <https://suracapulco.mx/corren-a-brigada-medica-y-gn-que-fueron-a-san-agustin-oapan-por-reportes-de-muertes-recientes/>.
- Gutiérrez, Antoni. "La política como relato". *Revista Fundación Rafael Camàlans* 6 (2008), 68-73.
- Hague, Barry y Brian Loader. *Digital Democracy: Discourse and Decision Making in the Information Age*. Nueva York: Routledge, 1999.
- Islas, Octavio. "Internet 2.0: El territorio digital de los prosumidores". *Revista Estudios Culturales*, núm. 5 (2010), 43-63.
- . "La sociedad de la ubicuidad, los prosumidores y un modelo de comunicación para comprender la complejidad de las comunicaciones digitales". *Razón y Palabra* 13, núm. 65 (2008), 68-77.
- Johnston, John. *Information Multiplicity: American Fiction in the Age of Media Saturation*. Baltimore: Johns Hopkins University Press, 1998.
- Lau, Jesús. "Directrices sobre desarrollo de habilidades informativas para el aprendizaje permanente". IFLA, 2005, https://www.researchgate.net/profile/Jesus_Lau2/publication/242253428_DIRECTRICES_SOBRE_DESARROLLO_DE_HABILIDADES_INFORMATIVAS_PARA_EL_APRENDIZAJE_PERMANENTE/links/544fc1e70cf24e8f7374a604.pdf.

Lau, Jesús, y Jesús Cortés. “Habilidades informativas: convergencia entre ciencias de información y comunicación”. *Comunicar: Revista científica iberoamericana de comunicación y educación*, núm. 32 (2009), 21-30.

Lee, Alice, y Clement So. “Alfabetización mediática y alfabetización informacional: similitudes y diferencias”. *Comunicar: Revista científica iberoamericana de comunicación y educación XXI*, núm. 42 (2014), 137-46.

Luhmann, Niklas. *Confianza*. Biblioteca A 23. Ciudad de México: Universidad Iberoamericana y Anthropos, 1996.

Maxwell, Kerry. “Definition of Infobesity, BuzzWord from *Macmillan Dictionary*”. *Macmillan Dictionary*, 23 de septiembre de 2014, <https://www.macmillandictionary.com/buzzword/entries/infobesity.html>.

Natal, Alejandro, Mónica Benítez y Gladys Ortiz. *Ciudadanía digital*. México: Juan Pablos, 2014.

Nino, Oscar. “Abundancia informativa: Infobesidad, Infoxicación e Infomanía”. *Psicoherramientas*, 27 de noviembre de 2018, <https://www.psicoherramientas.com/blog-psicoherramientas/itemlist/user/192-oscar-nino.html>.

Ostrom, Elinor y T. K. Ahn. “Una perspectiva del capital social desde las ciencias sociales: capital social y acción colectiva”. *Revista mexicana de sociología* 65, núm. 1 (marzo de 2003), 155-233.

Oxley, Cathy. *Digital Citizenship: Developing an Ethical and Responsible Online Culture*. International Association of School Librarianship, 2010, <http://eric.ed.gov/?id=ED518512>.

Palacios Ruiz, Lorena. “‘Vestigios’. El vídeo-collage como creador de nuevas realidades: La simbiosis entre elementos de diferente naturaleza para formar narrativas”. Master, Universidad de Granada, 2019, <https://digibug.ugr.es/handle/10481/57220>.

- Palanque, Philippe, y Fabio Paternò. "Electronic Grid-lock, Information Saturation and the Unpredictability of Information Retrieval over the World Wide Web". En *Formal Methods in Human-Computer Interaction*, editado por Philippe Palanque y Fabio Paternò, 261-82. Formal Approaches to Computing and Information Technology (FACIT). Londres: Springer, 1998, https://doi.org/10.1007/978-1-4471-3425-1_13.
- Pérez, Orillés. «La percepción como proceso activo: la educación de lo visual. - Repositorio Institucional de Documentos». Master, Universidad de Zaragoza, 2018. <https://zaguan.unizar.es/record/70090>.
- Portes, Alejandro, y Patricia Landolt. "The Downside of Social Capital". *The American Prospect*, núm. 26 (1 de enero de 1996), 18-21.
- Pruijt, Hans. "Social Capital and the Equalizing Potential of the Internet". *Social Science Computer Review*, 1 de junio de 2002, 1-13.
- Pruijt, H. "Social Capital, Computerization and the Internet: Implications for Work and Education". En *The Gift of Society. Social Capital and Institutions in a (Post) Modern World*, editado por M. J. Jong y A. C. Zijdeveld. Nijkerk: Enzo Press, 1997.
- Putnam, Robert D. "Bowling Alone: America's Declining Social Capital". *Journal of Democracy* 6, núm. 1 (1995), 65-78, <https://doi.org/10.1353/jod.1995.0002>.
- . *Making Democracy Work: Civic Traditions in Modern Italy*. Nueva Jersey: Princeton University Press, 1994.
- Ramos, Alejandro. "Ciudadanía en la pantalla. Información y acción colectiva a través de Internet". *Revista General de Información y Documentación* 25, núm. 2 (2015), 603-26, https://doi.org/10.5209/rev_RGID.2015.v25.n2.51231.

- Ribble, Mike S., Gerald D. Bailey y Tweed W. Ross. "Digital Citizenship: Addressing Appropriate Technology Behavior". *Learning & Leading with Technology* 32, núm. 1 (septiembre de 2004), 6.
- Rodríguez, Luis. "Iztapalapa, con velorios y vida cotidiana sin miedo al Covid". *Diario Contra República Periodismo de Investigación*, invierno de 2020, <https://www.contrarepública.mx/nota-Iztapalapa-con-velorios-y-vida-cotidiana-sin-miedo-al-Covid20201944>.
- Rogers, Paul, Rudy Puryear y James Root. "Infobesity: The Enemy of Good Decisions". *Bain & Company* (blog), 11 de junio de 2013, <https://www.bain.com/insights/infobesity-the-enemy-of-good-decisions/>.
- Romero, Luis y Ignacio Aguaded. "Consumo informativo y competencias digitales de estudiantes de periodismo de Colombia, Perú y Venezuela". *Convergencia* 23, núm. 70 (2016), 35-57.
- Saraví, Gonzalo A. "Biografías de exclusión: desventajas y juventud en Argentina". *Perfiles latinoamericanos: revista de la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales, Sede México*, núm. 28 (2006), 83-116.
- Serrano-Puche, Javier. "Por una dieta digital, hábitos mediáticos saludables contra la 'obesidad informativa'". *Ámbitos. Revista Internacional de Comunicación*, núm. 24 (2014);j, 1-10.
- Shelley, Mack, Lisa Thrane, Stuart Shulman, Evette Lang, Sally Beisser, Teresa Larson, y James Mutiti. "Digital Citizenship Parameters of the Digital Divide". *Social Science Computer Review* 22, núm. 2 (5 de enero de 2004), 256-69, <https://doi.org/10.1177/0894439303262580>.
- Tarango, Javier, y Jesús Lau. "Brecha más cognitiva que digital: papel de las habilidades informativas en países emergentes". En *Actas de la Segunda Conferencia Internacional sobre brecha digital e inclusión social*, 1-15. Madrid: Universidad Carlos III de Madrid, 2009, <http://hdl.handle.net/10016/12309>.

Valenzuela, Sebastián, Namsu Park, y Kerk F. Kee. "Is There Social Capital in a Social Network Site?: Facebook Use and College Students' Life Satisfaction, Trust, and Participation1". *Journal of Computer-Mediated Communication* 14, núm. 4 (1 de julio de 2009), 875-901, <https://doi.org/10.1111/j.1083-6101.2009.01474.x>.