

El papel de los medios: la comunicación oficial y no oficial en la crisis del coronavirus

La primera pandemia mundial del siglo XXI se produce en un momento no solo de alto desarrollo tecnológico, sino también en una sociedad sobreinformada a través de una gran oferta y diversidad de medios y redes de comunicación. El público recibe a diario múltiples informaciones, no siempre reales, contrastadas o coincidentes con las que se transmiten por los canales oficiales, cuestionados por limitar el derecho de los periodistas a preguntar.



Juan Benavides, Catedrático de Comunicación de la Universidad Complutense de Madrid y miembro del Comité de Expertos del Seminario Permanente “*La huella digital: ¿servidumbre o servicio?*” nos habla del papel de los medios de comunicación convencionales y no convencionales en la crisis del coronavirus.

¿Cómo calificaría el tratamiento de la información de la pandemia en los medios de comunicación? ¿Se puede decir que la superabundante información real supera todas las ‘políticas’ y ‘estrategias’ de información y que la pandemia supone el retorno en masa de la complejidad, que no se puede encuadrar en ningún traje ideológico preconcebido?

En los medios de comunicación se observaba en los últimos cuatro o cinco años un retroceso a la antigua Teoría de la Agencia, según la cual el objetivo del medio era el control absoluto de la información: conseguir que las personas hablaran de lo que al medio o a sus protectores políticos les interesaba. De ahí el protagonismo de determinadas posturas, opiniones y enfoques -puramente ideológicos-, que hacían del panorama mediático algo controlado fundamentalmente por los poderes políticos.

Con la explosión de la pandemia se ha producido una situación nueva. Por un lado, los medios públicos (TVE y las televisiones autonómicas) han procurado aumentar la información sobre la pandemia hasta el exceso; y, por otro lado, los mismos intentan en lo posible que las noticias no controladas que aparecen

continuamente en otros formatos (a los que tiene acceso toda la ciudadanía) sean explicadas, en su caso rechazadas con energía, o simplemente silenciadas. Esta situación extrema el posicionamiento de unos medios, -más bien progubernamentales-, frente a otros.

Sin embargo, esta difícil convivencia ha durado apenas dos semanas. Las redes sociales han multiplicado la información hasta tal extremo que han pulverizado la información pública sobre la pandemia e incluso la han cuestionado a todos los niveles (especialmente en su veracidad y transparencia). Esta situación es nueva y muy interesante.

Por el lado oficial, se repiten los mensajes en el sentido de la unidad frente a un enemigo externo ante el cual el gobierno es una víctima más. El problema es que este tipo de información es muy plana, su reiteración no ayuda y tiene un tiempo muy corto de credibilidad.

Al mismo tiempo, los diferentes formatos han multiplicado de tal forma la información que la pandemia se asocia a muchos otros factores, -ocultados en su origen por la información oficial-, que pueden resultar claves para comprender lo que sucede: falta de material sanitario, saturación de los servicios sanitarios públicos, fallecimientos de personal sanitario, comportamiento de los ciudadanos, vídeos con opiniones divergentes sobre los contagios y la propia enfermedad, son objeto de debates reproducidos en radio, televisiones, otros formatos. Circunstancias que han llevado a determinadas acciones ciudadanas espontáneas que expresan otros contenidos e intenciones, nada controladas por los propios medios tradicionales, pero que éstos no tienen más remedio que asumir.

Estas nuevas circunstancias rompen la comunicación oficial, pueden generar descrédito sobre lo que dice el gobierno (en la medida en que lo confunden y le hacen cometer contradicciones o desenmascarar sus propias intenciones informativas no siempre claras) y especialmente construyen en la conciencia del ciudadano una forma totalmente nueva de comprender lo que sucede en tiempo real.

Sin duda esta nueva situación diluye la información ideológica, aunque genera una situación de incertidumbre. Desconozco su duración y especialmente sus consecuencias a nivel social. En efecto lo que realmente está pasando es que los emisores mediáticos (especialmente convencionales) han perdido el control de la información. Se están generando nuevos modelos comunicativos que nos

hacen pensar en una posible nueva forma de comunicación social que los poderes públicos no pueden controlar, y que sitúan al ciudadano y a los propios medios de comunicación en una situación nueva de la que habrá que observar en sus consecuencias en el medio plazo.



Aun así, querría hacer un comentario sobre el tratamiento de los medios en las ruedas de prensa oficiales de estos días: ¿Cómo es posible que se medien las preguntas y se seleccionen los medios por parte de los informadores oficiales, y no aparezcan las preguntas de los medios no afines al gobierno? ¿Tan pillado se encuentra el propio gobierno por sus errores para hacer esto? Porque, en efecto, esta última referencia puede llevarnos a pensar que al gobierno le falta capacidad económica y logística para enfrentarse con los problemas, o le faltan contactos internacionales fiables. Desde ahí, la falta de información o la simple y llana censura están servidas.

El debate sobre las disfunciones de los servicios de emergencia hace salir a la luz temas que habitualmente están en segundo plano. Por ejemplo, ¿quién pone el dinero anticipado que se requiere para traer tests de China? ¿Cómo coordinar los pedidos de administraciones autonómicas, que son enanos en los mercados de estos equipos? Estas cuestiones se plantean siempre, no sólo ahora; pero ahora salen a la luz. Esto ¿puede tener un efecto educativo de los consumidores de información?

Efectivamente ahora salen a la luz estas disfunciones por lo que acabo de comentar. Las disfunciones de los servicios de emergencia han sido dadas como críticas por muchas de las fuentes utilizadas y han obligado a la información pública a tener en cuenta unos contenidos que probablemente no tenían intención inicial de utilizar por lo que suponen de descrédito o pérdida de credibilidad para los actuales gobernantes. Por eso mismo la información oficial ha tenido que reconocer el problema de improvisación y falta de prevención. Los medios afines al gobierno lo han tenido que reconocer e incluso lo han utilizado como argumentario de lo que supone la pandemia; pero lo han hecho como letra pequeña relacionada con los problemas fundamentales: los datos de contagio, fallecimientos y altas.

El flujo informativo sobre falta de prevención y disfunciones tiene un efecto importante y, si se quiere, educativo en el ciudadano a la hora de comprender y evaluar los medios y los propios gobernantes.

Sin embargo, pese a esos efectos educativos también habría que añadir la incertidumbre que este conjunto de información puede crear en las personas. Esta incertidumbre no es buena, pero es nueva y probablemente puede tener unas consecuencias que en el momento presente desconocemos.

La gestión de emergencias como ésta es la gestión de lo imprevisto. Las decisiones algorítmicas pueden ser seguramente de gran ayuda para racionalizar la respuesta, pero ¿cómo cambiar las hipótesis que están a la base de las fórmulas de cálculo o de clasificación de datos?

En este sentido, la gestión de lo imprevisto tiene un problema de origen que es la propia división del gobierno con aparentes posturas enfrentadas y con una fuerte dosis ideológica en lo que respecta a las medidas a tomar. En este sentido, la imprevisión es una bomba de relojería.

Desconozco lo de las soluciones algorítmicas que puedan estar utilizándose; pero lo importante en la gestión de los datos es el cruce de variables, que oculta su intencionalidad. La gestión de los datos está rompiendo con cierta neutralidad buscada por el muestreo tradicional a favor de aceptar incluso lo difuso y lo incierto, como indican algunos de los expertos en bigdata (Por ej., V. Mayer & K. Cukier, 2018). La abundancia de los datos puede romper la cadena causal que habitualmente utilizamos para explicar los hechos. Prevalece la correlación sobre la exactitud de lo que se está informando en un momento dado.

Lo que a mi juicio está sucediendo es que el ciudadano tiene una abundancia enorme de información a la que se añade una abundancia de nuevos datos en el día a día, pero lo que no tiene es información sobre cómo se están cruzando y gestionando esos datos. En la actualidad, en el tratamiento de los datos hay tres niveles, un primer nivel que se refiere al contenido de lo que se quiere informar, un segundo nivel que afecta al dato o datos que se consideran fundamentales y definitorios de la información transmitida; pero existe un tercer nivel que se refiere al modo y finalidad perseguida en el cruce de las variables utilizadas. Pues bien; lo que normalmente sabemos se refiere a los dos primeros niveles, pero del tercero tenemos un desconocimiento literal. Entiendo que eso es lo que está ocurriendo en la actual circunstancia de la pandemia: existe una abundante información, pero no necesariamente una información veraz y transparente sobre lo que está sucediendo.

Estas nuevas circunstancias mediáticas a las que me he referido pueden ser algo bueno y pueden ayudar a los receptores sociales a desenmascarar la propia comunicación, -oficial y no oficial-, sus objetivos ocultos y permitir al ciudadano el acceso a la intencionalidad en el cruce de las variables y datos utilizados, en el fondo el acceso al conocimiento real de lo que sucede. Pero, en el momento presente todavía estamos en el barullo... Por eso entiendo que todavía se requiere tiempo para la observación y el análisis.