

La gestió de la infodèmia a Catalunya durant el primer any de la pandèmia de la Covid-19

SERGI XAUDIERA

Estudiant de doctorat

Universitat Oberta de Catalunya (UOC)

sxaudiera@uoc.edu

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

Article rebut el 06/06/22 i acceptat el 21/09/22

Resum

Durant la primavera del 2022 ens vam entrevistar amb diferents treballadors públics responsables de la gestió de la infodèmia de la Covid-19, amb l'objectiu de documentar i estudiar com diferents unitats de la Generalitat van actuar per mitigar els efectes de la infodèmia. Tot seguit, vam reunir-nos amb representants de les dues principals organitzacions de fact-checking a Catalunya per identificar com havien respost a la infodèmia i què en podríem aprendre. Aquest estudi local permet conèixer el comportament de la comunitat catalana i adaptar-ne les intervencions, ja que la majoria d'estudis previs es basen en la comunitat de parla anglesa.

Paraules clau

Infodèmia, desinformació, verificació, comunicació de crisi, comunicació institucional, Covid-19.

Abstract

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

Keywords

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

Introducció

El 2020 la pandèmia mundial causada per la Covid-19 ens va impactar a tots, independentment de característiques demogràfiques o econòmiques. Mentre estàvem confinats a casa, privats de llibertat com mai abans havíem imaginat, les xarxes socials i la missatgeria instantània es van convertir en la nostra única via de relació social. En aquests moments d'incertesa i de desconcert tots intentàvem fer-nos una idea del que estava passant. A causa de la naturalesa recent del virus, poca informació es podia considerar veraç i, a vegades, "la veritat" canviava d'un dia per l'altre. Diferents actors van aprofitar aquest context per generar i promoure l'aparició de relats alternatius amb informació no veraç o contrastada. De cop, governs i responsables de la salut pública es van trobar amb un repte únic i de grans dimensions: mitigar els efectes catastròfics¹ de la desinformació. Tal va ser la dimensió de la problemàtica que l'Organització Mundial de la Salut (OMS) en va alertar i va popularitzar el terme *infodèmia*.

L'amenaça d'origen cibernètic poc tenia a veure amb les anteriors identificades per les agències públiques de seguretat. El seu fons no era tecnològic, com podria ser un accés no

desitjat o una caiguda de servidors, sinó que el seu principal component era de relacions socials aprofitant els canals digitals. Per aquest motiu, el repte de combatre la desinformació va recaure en unitats de comunicació i d'atenció ciutadana, en lloc de les unitats més enfocades a la tecnologia. En aquest article entrevistem els actors més rellevants en la gestió de la infodèmia, principalment responsables d'unitats de comunicació i, de manera addicional, amb unitats de ciberseguretat. Estem d'acord amb altres autors que la desinformació és una amenaça que cal afrontar des de diferents enfocaments.

L'estudi que esteu llegint el vam fer a partir de set entrevistes semiestructurades durant març i abril del 2021, els dotze mesos posteriors a l'esclat de la pandèmia originada per la Covid-19. Vam triar les persones per les seves responsabilitats laborals i àmbits d'actuació dels seus equips. Per complementar la visió de la gestió de la infodèmia a Catalunya vam ampliar les entrevistes amb persones externes a la gestió institucional. Per això ens vam entrevistar amb els representants de les dues principals organitzacions de verificació de fets (*fact-checking*) establertes al territori de parla catalana, Maldita i Verificat, que van tenir un paper rellevant a l'hora d'identificar i verificar informació relacionada amb la infodèmia.

Amb aquest article contribuïm a documentar com es va gestionar la infodèmia a Catalunya durant el primer any de la pandèmia. Expliquem el funcionament dels equips institucionals de la Generalitat de Catalunya, com identificaven la desinformació, quins procediments existien per contrastar la informació, com es coordinava la resposta de mitigació i com s'avaluaven les intervencions. Alhora aportem la visió complementària de les organitzacions de verificació de fets, els seus processos de captació, validació i resposta cap a la comunitat. Finalment, a les conclusions abordem el debat sobre la desinformació a Catalunya i els possibles camins a explorar per afrontar aquest repte. Aquest estudi de cas pot ajudar altres institucions, públiques i privades, a preparar-se per mitigar de manera més eficient els efectes dels relats alternatius i disposar de més recursos per combatre noves infodèmies.

Marc teòric

El terme *infodèmia*² va obtenir gran popularitat arran de la pandèmia provocada per la Covid-19 del 2020. Tot i això, no és un terme nou, gairebé 20 anys abans ja hi havia literatura acadèmica que en parlava, encara que les tàctiques i els mitjans disponibles eren diferents (Eysenbach, 2002). En aquell moment, els canals digitals per on circulaven els missatges eren els webs personals. Amb l'avanç tecnològic i l'explosió del web social, també conegut com a web 2.0, es va democratitzar la publicació de continguts a internet. Ja no calien coneixements informàtics, sinó que qualsevol persona, amb poc esforç, es podia convertir en un canal d'emissió d'informació i fins i tot ser influent (Bakshy et al., 2011). A partir de l'aparició del web social, governs i institucions públiques adopten noves eines per relacionar-se amb la ciutadania. Es comença a veure la utilitat dels canals digitals, especialment de les xarxes socials, com a eines per gestionar i estudiar les emergències (Palen and Anderson, 2016), quan és més necessari que la informació veraç arribi el més ràpid possible al màxim nombre de persones. Es valora la facilitat i la velocitat amb què la naturalesa d'aquestes plataformes permeten que els missatges circulin a gran velocitat entre els usuaris que comparteixen la informació. Apareix el camp científic *crisis informatics* (Palen et al., 2020), que estudia la gestió de les emergències a partir de l'activitat a les xarxes socials.

L'ús massiu de les plataformes digitals va provocar un canvi massiu en el consum d'informació. Sense arribar a substituir els mitjans de comunicació de massa (Nielsen et al., 2020), les xarxes socials es van convertir en un entorn on persones i institucions acudien per obtenir informació. Alhora, l'expansió del nombre de canals emissors també va incrementar la capacitat d'arribar a més persones dels canals que compartien informació no veraç. A mesura que el problema es va anar fent més gran i se'n va veure l'efecte en el comportament social –les eleccions als Estats Units d'Amèrica del 2016 marquen un punt d'inflexió–, es va anar prenent consciència de la dimensió del

fenomen del trastorn informatiu – conegut, en anglès, com a *information disorder* (Wardle i Derakhsan, 2017).

A més dels punts de vista ja comentats, cal afegir l'impacte en la seguretat de la ciutadania en els canals digitals. La visió clàssica de la ciberseguretat té una mirada tecnològica, on persones amb capacitats tècniques estudien amenaces i presenten solucions a partir de les seves habilitats. Com hem vist, la naturalesa de la infodèmia és de caire social i de comunicació, amb un impacte directe en el benestar, la seguretat i la salut de les persones (Cotter, DeCook, i Kanthawala, 2022). Tot i que, en part, utilitza els canals digitals per aconseguir els seus fins, no es pot considerar que s'hagi de resoldre únicament en l'àmbit tecnològic. La literatura acadèmica ens ha mostrat com cal un abordatge multidisciplinari (Briand et al., 2021) per combatre la infodèmia, en general, i les operacions informatives, en particular (Francois i Lin, 2021).

Com hem vist, la infodèmia és un fenomen social i, com a tal, les dinàmiques i els comportaments són diferents a cada comunitat local, per això cal estudiar-la cas a cas per millorar l'eficàcia de les intervencions (Calo et al., 2021). Actualment, la majoria de literatura acadèmica sobre la infodèmia i la desinformació estudia la comunitat de parla anglesa, sobretot als Estats Units i al Regne Unit. Alguns autors de prestigi internacional (Tucker et al., 2018) i institucions (Organització Mundial de la Salut, 2021) han assenyalat com una necessitat important estudiar el comportament en altres llengües i territoris per ampliar el coneixement del fenomen i mitigar-ne millor els efectes. Només cal repassar les referències d'aquest article per adonar-se que hi ha una manca de literatura sobre aquest fenomen en comunitats de parla no-anglesa.

Pel que a fa a la llengua castellana, trobem alguns estudis que han tractat el fenomen, especialment centrats a l'Estat espanyol. Alguns estudis han focalitzat el seu interès en l'anàlisi del contingut identificat com a *no verídic* (Salaverría et al., 2020) i d'altres, des d'una perspectiva qualitativa, a partir de l'experiència i de les percepcions dels verificadors establerts al territori (López-García, Costa-Sánchez, i Vizoso, 2021).

En l'àmbit de Catalunya s'ha estudiat la gestió d'emergències i la desinformació en canals digitals en poques ocasions (Espinete, Garcia-Alsina, i Canals, 2015; Xaudiera i Cardenal, 2020). Pensem que per millorar la capacitat de resposta cal conèixer amb més detall l'afectació que té la infodèmia en la nostra comunitat. A partir de la necessitat de conèixer com és el fenomen de la infodèmia a Catalunya, ens preguntem **(RQ1) com les institucions públiques, especialment la Generalitat de Catalunya, va combatre la infodèmia durant els primers 12 mesos de la pandèmia**. Amb aquesta voluntat ens vam entrevistar amb diferents persones, de diferents àmbits, per documentar i entendre com va ser la resposta de l'Administració de la Generalitat. Alhora, per fer-nos una imatge més general de la situació en la gestió de la infodèmia, també vam entrevistar responsables de les dues principals organitzacions de verificació de fets (*fact-checking*) amb presència a Catalunya. L'objectiu

de les trobades és **(RQ2) identificar aquells aspectes del flux de treball de les organitzacions de fact-checking que poden ajudar el sector públic en la gestió de la infodèmia**. La informació d'aquestes entrevistes l'hem estructurat en les 4 fases principals que l'OMS recomana per combatre la infodèmia: detecció, verificació, resposta i avaluació (Organització Mundial de la Salut, 2021).

Existeixen diferents propostes per combatre la infodèmia i mitigar-ne els efectes. En aquest article ens centrem en el potencial de les xarxes socials per la seva facilitat d'arribar a gran audiències de manera efectiva, gràcies a la capacitat amplificadora de les plataformes (Houston et al., 2015). En altres territoris s'han elaborat conjunts de propostes generals per gestionar la infodèmia (Eysenbach, 2020) i, sobretot, per ser eficients a l'hora de cobrir els buits informatius, fins i tot quan la informació encara no es pot verificar (Gorman i Scales, 2022). Aquestes tècniques proposades a escala global són tan diverses com: crear un banc comú de coneixement (Watts, Rothschild, i Mobius, 2021), ajudar-nos dels mitjans de comunicació (Marx, Mirbabaie, i Ehnis, 2018) o estudiar els trets demogràfics i psicològics que fan que un contingut es torni viral (Pennycook et al., 2020). Com hem dit, atès que es tracta d'un fenomen social, cal estudiar-ne el comportament per cada regió i comunitat. Finalment, les conclusions plantegen un seguit de respostes a la pregunta **(RQ3) com ens podem preparar per afrontar en millors condicions la propera infodèmia**.

Mètodes

Entre el 18 de març i el 18 de maig de 2021 vam dur a terme una investigació qualitativa a partir d'entrevistes semiestructurades amb responsables de diferents àrees impactades per la desinformació durant la gestió de la pandèmia. Amb aquestes entrevistes vam obtenir informació de primera mà sobre com es va gestionar la infodèmia a Catalunya, en especial durant els primers 12 mesos de la pandèmia provocada per la Covid-19. A partir de la seva experiència, vam documentar la gestió de la desinformació, en vam poder dibuixar les línies mestres i en vam mitigar els efectes de manera més eficaç de cara a properes infodèmies.

Cada una de les entrevistes semiestructurades les vam dividir en quatre parts, una per cada fase de l'operativa per combatre els efectes de la infodèmia: detecció, verificació, resposta i avaluació. Cada part incloïa diferents preguntes i temes a tractar en funció de la naturalesa de la persona entrevistada. Així, doncs, en la fase de la detecció ens interessava conèixer com monitoraven les xarxes les col·laboracions publicoprivades i si disposaven de programari específic per realitzar la tasca. En la fase de verificació volíem descobrir els procediments interns, de la Generalitat, i externs, dels verificadors, per comprovar la validesa de la informació del contingut. En la tercera fase, de resposta, la manera com es coordinen els canals per aconseguir que la comunitat obtingui la informació verídica aprofitant tots

els canals a l'abast, quins mitjans utilitzen i com recullen tota la informació verificada. Finalment, a la fase d'avaluació, les preguntes estaven enfocades en quins indicadors i mètodes es fan servir per mesurar l'impacte i la influència de les operacions.

En primer lloc, vam entrevistar treballadors de la Generalitat de Catalunya amb responsabilitat en diferents unitats en relació amb la gestió de la comunicació de la pandèmia. Les unitats on treballaven aquestes persones eren: Direcció General d'Atenció Ciutadana, Departament d'Interior, Departament de Salut, Protecció Civil i Emergències, i Agència de Ciberseguretat de Catalunya. Es van triar aquestes àrees per la relació directa amb el problema a estudiar: la desinformació durant la pandèmia sanitària i la resposta de la Generalitat per garantir la seguretat de la ciutadania. Aquestes entrevistes ens van permetre aprofundir en la gestió de la crisi i dels riscos associats des de diferents punts de vista interns de l'Administració pública.

Tot seguit, vam mantenir entrevistes amb persones que combatien la infodèmia dins l'àmbit català des de fora el sector públic. Vam parlar amb persones de les dues principals organitzacions de verificació de fets (*fact-checking*): Maldita i Verificat. El punt de vista extern ens va aportar una visió complementària més centrada a identificar i verificar la informació, i ens va permetre analitzar la col·laboració entre entitats públiques i privades en la seva missió de garantir un ecosistema informatiu saludable.

A l'últim, vam analitzar la informació obtinguda dels protagonistes i la vam agrupar en les 4 fases de gestió de la infodèmia: detecció, verificació, resposta i avaluació. Aquesta síntesi ens va permetre fer-nos una idea clara de com va ser la gestió de la informació durant els 12 primers mesos de la

Taula 1. Persones entrevistades i càrrec en el moment de l'entrevista

Organisme	Persona	Càrrec
Departament d'Interior	Marc Homedes	Director de Comunicació
Departament de Salut	Rosa Romà	Directora d'Innovació
Protecció Civil i Emergències	Sergi Delgado	Subdirector general
DG d'Atenció Ciutadana	Jordi Graells	Director general
Agència de Ciberseguretat de Catalunya	Xavier Panadero	Responsable d'Operacions
Maldita	Pablo Hernández	Responsable acadèmic
Verificat	Alba Tobella i Lorenzo Marini	Fundadors

Font: Elaboració pròpia.

pandèmia. Totes aquestes experiències i idees estructurades ens van permetre dibuixar possibles fulls de ruta i intervencions per millorar l'efectivitat en properes infodèmies.

Com a darrer punt metodològic volem destacar un aspecte terminològic important. En anglès es diferencia entre *disinformation*, quan es detecta una voluntat expressa de l'emissor d'influir l'opinió pública amb contingut volgutament no verídic, i *misinformation*, quan es desconeix la voluntat de l'emissor, o bé aquest publica un contingut no verídic sense que en conegui l'autenticitat. En aquest article es parla de desinformació com a concepte general, a falta d'un millor terme en llengua catalana, tot i que ens referim a l'accepció anglesa de *misinformation*, en què l'emissor publica el contingut sense contrastar-ne la veracitat.

Descobriments

Detecció

El primer aspecte en què vam centrar la nostra investigació era com les diferents unitats públiques detecten i identifiquen la desinformació. L'escolta activa digital és una activitat bàsica de les institucions per conèixer els relats que sorgeixen entre la ciutadania i les organitzacions. Tot i treballar en diferents unitats i departaments, els participants van reportar problemes similars i van assenyalar una manca d'eines i de coordinació interna quan es tracta d'identificar relats alternatius quan sorgeixen en les plataformes digitals. Cada unitat feia un monitoratge reactiu bàsic de la conversa en els entorns digitals, com una tasca més i sense una eina específica ni persona responsable del seguiment. Això significa que el mateix relat pot ser identificat i estudiat des de diferents àrees de la mateixa organització.

Un dels entrevistats va assenyalar una pràctica habitual entre la gent del seu equip: "a conseqüència de no tenir prou recursos, sovint detectem els relats alternatius quan els mitjans de comunicació ens pregunten si són verços". Els cercles personals a vegades també actuen com a font d'informació "a vegades un conegut m'envia un missatge de WhatsApp en què em pregunta sobre l'autenticitat d'un contingut que li ha estat reenviat". Hi ha, per tant, un treball reactiu en la detecció i la identificació dels relats, en què en moltes ocasions el senyal d'alerta prové de factors externs. Un d'aquests factors externs són els grups de voluntaris digitals en emergències (VOST). "Aquests grups, en els quals participem activament, actuen com a sensors socials amplificats. Ens permeten tenir més orelles en grups més diferents".

D'altra banda, els *fact-checkers* que actuen al territori tenen un flux de treball molt diferent. En el cas de Maldita, a més de tenir en plantilla persones entrenades per detectar i identificar la desinformació, també formen part d'una comunitat d'usuaris en què cada persona usuària actua com a sensor social per detectar desinformació en els seus cercles socials. "El *crowdsourcing* és la clau de l'èxit de Maldita" per poder identificar grans volums de contingut per verificar. "Llavors, a través dels nostres bots de WhatsApp i Telegram, ens envien

el contingut que han rebut, perquè nosaltres en comprovem la credibilitat. Això ens permet identificar moltes de les principals històries que sorgeixen durant l'emergència". En especial, com a canal per rebre contingut susceptible de ser no veraç, els va funcionar molt bé el bot de WhatsApp: "el bot de WhatsApp és la nostra principal font per detectar contingut per ser verificat". A Verificat ens van comentar que també disposen d'un *xatbot*, si bé amb menys activitat que el de Maldita, però que representa un 80% de l'entrada de contingut per ser verificat.

Des de Maldita ens van comentar que feia poc que havien establert un conveni de col·laboració amb Facebook.³ "Quan els usuaris de la seva plataforma reporten un contingut com a desinformació, Facebook l'envia a Maldita perquè el verifiqui i, si resulta ser no verídic, l'algoritme penalitza el contingut per reduir-ne l'exposició i l'amplificació". Encara que es tracti d'un canal complementari i el bot de WhatsApp sigui el seu principal canal de detecció "aquest canal representa un volum molt inferior d'entrada, però representa una manera de fer escolta activa", a més de l'impacte directe que té l'acció en la difusió del contingut. Com a detall a destacar, van comentar com encara es pot treballar en la millora del procés per fer-lo més eficient i que l'impacte en la distribució de contingut sigui més immediat.

Verificació

La segona fase del cicle de gestió de la infodèmia durant les emergències és la verificació del contingut. En aquesta fase és molt important la velocitat amb què, una vegada es detecta el contingut, s'és capaç de discernir si es tracta d'informació veraç o es pot classificar com a desinformació. En aquesta fase vam trobar, de nou, que cada unitat treballa de manera independent, tot i que el Govern disposa dels operatius sobre el terreny per verificar cada relat: "tenim la capacitat de verificar cada contingut que rebem, però hem de seleccionar i escollir quines narratives verifiquem". Una vegada la informació ha estat validada, cada unitat dona la resposta que creu més adient. "El problema apareix quan la informació no pot ser verificada pel nostre equip, per exemple, quan fa referència a informació d'un altre departament. En aquest cas, la verificació és més lenta. La manera de treballar en estancs verticals com treballem fa la transmissió de la comunicació interna més complicada". En el cas de la pandèmia de la Covid-19 existia l'agreujant que no es disposava d'informació consolidada, "la veritat ens canviava dia a dia. El que una setmana informàvem com a verídic, podia ser que es desmentís a la següent". Aquest aspecte feia encara més complicat el monitoratge dels relats alternatius que apareixen. "Sobretot durant les primeres setmanes, el desconcert era molt gran, la informació que ens facilitaven els experts sobre les mascaretes era molt canviant".

En ser preguntats per un repositori amb les verificacions, una pràctica emprada per altres organismes públics, com ara el Govern del Regne Unit, tots els entrevistats van estar d'acord que era útil. "Ens hem trobat en situacions en què, tot i treballar en la mateixa unitat, les persones que atenen cada canal: xarxes socials, mitjans de comunicació, atenció telefònica, han

de buscar i moltes vegades verificar la validesa de la informació per ells mateixos". A més de la ineficiència del procés, "també pot perjudicar la coherència del missatge institucional, com ha passat en algunes ocasions en què des de canals institucionals s'ha donat diferent informació sobre un mateix contingut".

Els participants en aquesta investigació també van assenyalar la recurrència dels relats alternatius: "hem identificat històries falses similars en diferents crisis. A vegades la mateixa història apareix en diferents onades durant la mateixa crisi. En altres ocasions hi ha relats que es repeteixen en cada emergència i fins tot alguns relats han sorgit durant crisis en anys diferents". La creació d'un repositori històric permetria als operatius donar resposta ràpidament consultant si un mateix relat ha aparegut en altres emergències i la resposta que s'hi va donar. Aquest conjunt de respostes estructurades facilitaria una cohesió en la resposta institucional. A més, "si aquest repositori fos obert i la ciutadania pogués verificar per ella mateixa, ens podria ajudar a reduir el nombre de consultes i a optimitzar els nostres recursos".

En l'àmbit extern, els representants de les organitzacions de *fact-checkers* estan d'acord que hi ha una manca de comunicació directa amb les institucions públiques per dur a terme les verificacions. En aquest sentit, "un tractament com els dels mitjans de comunicació o un canal de xat amb un contacte directe seria molt útil". Actualment no hi ha cap persona de contacte amb qui verificar els relats alternatius que detecten i han d'assumir de manera independent tot el procés de verificació, en paral·lel amb el que estiguin fent les institucions públiques. En alguns casos, aquest doble procés de verificació pot aportar valor, però en la majoria de casos és un format poc eficient en què es dupliquen esforços per múltiples canals. Per verificar la informació, a Maldita disposen d'una xarxa d'experts en diferents temes.

Resposta

El següent pas, un cop detectada i verificada la informació dels relats alternatius, és donar-hi resposta i dur a terme un seguit d'intervencions. En aquesta fase hi trobem, una altra vegada, una manca de coordinació entre les diferents unitats. De la mateixa manera que detecten i verifiquen els relats independentment, tampoc hi ha cap estratègia transversal en la resposta a la desinformació en crisis. Això fa que trobem diferents respostes sobre les mateixes narratives en funció de qui respon i de la informació de què disposa la unitat.

La manera més utilitzada de resposta, és informar directament les persones que han reportat la informació. En cas que es consideri informació rellevant, també es publiquen missatges públics perquè arribin a tota l'audiència. En algunes ocasions, algunes unitats han llançat campanyes de publicitat segmentades per fer arribar el missatge a les comunitats més sensibles, però no per respondre directament a un relat alternatiu. Els entrevistats assenyalen diferents tècniques: "publiquem un missatge quan identifiquem que una història està guanyant popularitat", "informem el mitjà de comunicació

quan identifiquem una informació que ha publicat com a no veraç", però tots estan d'acord que "hi ha una manca de recursos per respondre a tots els missatges i fer seguiment de tots els relats. Twitter és una eina útil per informar ràpidament les audiències, però no per resoldre consultes individuals durant les primeres fases de l'emergència. Simplement no disposem dels recursos humans necessaris". Sobre els missatges, molts van remarcar la importància de crear "peces visuals, infografies amb les idees clau. Aquestes tenien missatges planers i moltes vegades provenien de les preguntes més freqüents (PMF) que rebíem a través dels diferents canals d'atenció ciutadana, digitals, presencials i telefònic". El risc d'aquest contingut era que circulés quan la informació ja no era vàlida i fins i tot "vam trobar peces que imitaven el nostre disseny amb informació no veraç".

En aquest cas, col·laborar amb els mitjans de comunicació tradicionals ha estat profitós: "quan podem verificar un relat alternatiu que ens ha arribat a través dels mitjans, els ajudem a desmentir el missatge i n'amplifiquem el contingut. Hi ha canals institucionals amb audiències més àmplies que les dels mitjans. En alguna ocasió, hi ha hagut intents de coordinar una resposta institucional: "en alguna ocasió hem intentat aprofitar l'audiència orgànica acumulada, la suma dels seguidors, per amplificar missatges de manera coordinada". També es van establir col·laboracions amb mitjans tradicionals innovadors: "vam anar al programa de ràdio més escoltat a Catalunya a respondre qualsevol dubte que tingués l'audiència. Aquestes intervencions van resultar molt útils".

En l'àmbit intern també es va treballar amb els prescriptors. "Des del Departament de Salut vam preparar els públics interns per convertir-los en prescriptors dels missatges oficials". Atès que es tractava d'una crisi d'origen sanitari, els metges es van convertir en referents i en amplificadors de missatges oficials. "Manteníem reunions periòdiques, els facilitàvem missatges i contingut per compartir entre els seus contactes i en els seus canals públics". Des del departament van col·laborar també amb col·legis professionals i amb influenciadors i periodistes: "vam crear un grup de WhatsApp on responíem qualsevol dubte o informació en qüestió de minuts. No podíem deixar que un altaveu tan important com els mitjans de comunicació tinguessin cap dubte sobre la informació que publicaven".

Un altre aspecte molt rellevant en la mitigació de la infodèmia va ser arribar a aquells públics més sensibles, en una doble vessant: per tractar-se dels més sensibles per la malaltia o per tenir menys capacitats digitals per poder discernir entre informació verídica o falsa. Es va dur a terme una campanya massiva informativa amb la gent gran a través dels missatges de text (SMS) i de material gràfic en centres de salut, farmàcies i qualsevol espai on poguessin arribar a la gent d'edat més avançada.

Com a públic d'interès clau, també es va identificar la gent d'origen en altres territoris i llengües. "Aquestes persones tenen altres canals d'informació, que estan lluny dels canals en què col·laborem més estretament". Per tal de poder fer-

los arribar els missatges, es va contactar amb diferents líders d'opinió de les comunitats per explicar la situació tal com anava evolucionant. "Volíem que tinguessin l'última informació veraç i que la poguessin compartir entre els seus contactes".

Pel que fa als *fact-checkers*, la resposta que donaven era independent de la que donaven les institucions públiques. El seu impacte era gran dins la seva comunitat i, en alguns casos, complementari respecte de les audiències dels canals institucionals. Tot i això, el seu catàleg de recursos per arribar a diferents públics és molt inferior del que disposen les institucions públiques.

Avaluació

En la darrera fase, cal avaluar la gestió de la infodèmia i de les accions proposades. Aquesta fase no és pròpiament dins la gestió de l'emergència, però és important perquè les institucions es puguin preparar millor per al repte de la infodèmia. En aquest sentit, van apuntar: "trobem a faltar una anàlisi posterior dels relats que apareixen a les xarxes. Sens dubte que conèixer com es propaga la desinformació ens seria útil per preparar-nos per a properes emergències", "entendre la dinàmica d'una història viral a les plataformes digitals seria molt útil per millorar les nostres operacions", "segur que ens ajudaria a estar millor preparats". Un altre entrevistat comentava "tenir identificats canals que propaguen informació no veraç ens facilitaria poder-los monitorar en propers pics informatius".

La manca de recursos humans per combatre la infodèmia és una constant. És per això que en aquests casos es destinen els màxims recursos a la verificació i a la resposta, i queden descobertes altres fases com són la identificació i l'avaluació. A més, totes les persones entrevistades han estat d'acord en una manca de personal amb habilitats digitals especialitzades en aquest camp, fins i tot des de l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya s'ha dit que una millor capacitació digital ajudaria en totes les fases de mitigació: "entem l'amenaça de la desinformació, però la gestió de respostes durant l'emergència consumeix tots els nostres recursos". La tasca de l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya "se centrava a actuar com a tallafocs, especialment en casos de *phishing*. Vam identificar un bon nombre de canals que intentaven recopilar dades personals a traves de les plataformes digitals".

D'entre els entrevistats, només l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya i Maldita tenen en plantilla persones amb capacitats tècniques de programació. Un entrevistat va admetre que "seria molt bo disposar de personal amb capacitats tecnològiques per ajudar-nos a millorar la nostra resposta". Va ser una opinió unànime entre les persones entrevistades que els seria un recurs molt útil disposar de persones amb capacitat d'analitzar i treballar amb la informació que ofereixen les plataformes digitals, el que en el món acadèmic es coneix com a *ciències socials computacionals*.

Conclusions i discussió

La infodèmia i la desinformació en situacions d'emergència és una gran amenaça. Tot i que no es tracta d'un fenomen nou, les noves tecnologies a l'abast de qualsevol persona n'han multiplicat l'impacte de manera exponencial. A més, en tractar-se d'eines que presenten novetats constantment, és complicat mantenir un coneixement actualitzat de les plataformes i dels mètodes per poder-les mitigar. La primera conclusió és que es tracta d'un repte majúscul per la seva naturalesa canviant. Les tàctiques i les intervencions en relació amb la infodèmia que documentem en aquest article tenen poc a veure amb les que es van dur a terme durant les eleccions americanes del 2016.

Com hem vist, les institucions públiques no estan preparades per combatre de manera eficient aquest repte. Tot i les millores en la gestió i l'experiència que es va guanyant en superar cada cas, els responsables mateixos admeten que les persones que els toca gestionar la infodèmia no disposen dels recursos ni de les capacitats per fer-ho de la manera més eficient. Seria bo plantejar la creació de nous espais i perfils arreu de l'organització amb la capacitat per treballar amb mètodes socials computacionals i fer-ho en temps real, amb la informació provinent de les plataformes socials. En aquest sentit, podria ser una bona idea que les organitzacions de verificació de fets impartissin formació i compartissin el seu coneixement, sobretot en les fases d'identificació i de verificació de la informació.

També hem vist com una oportunitat de millora incrementar la col·laboració entre institucions públiques i organitzacions de *fact-checking*. Especialment, per la capacitat de mobilització entre les seves audiències i els recursos tècnics dels quals disposen. De fet, ja hi ha alguna plataforma que ha signat convenis de col·laboració amb verificadors per la seva agilitat a l'hora de verificar informació. Pensem que si es fomenten sinergies de treball col·laboratiu pot esdevenir un guany incalculable per a la societat.

A nivell pràctic, seria interessant crear un repositori on es recullin els continguts verificats. Vam trobar que la coordinació interna, entre unitats i departaments, i externa és gairebé inexistent, pel qual cosa pensem que la creació d'aquest punt de trobada seria un recurs senzill d'implementar amb un gran impacte. Aquest espai podria ser obert, la ciutadania podria consultar-ne els continguts i comprovar ella mateixa l'autenticitat de la informació, alhora que de manera interna seria molt útil per coordinar els esforços de les diferents unitats de la Generalitat.

Pel que fa a la detecció i la identificació de relats alternatius, l'Administració podria replicar les tàctiques que fan servir els verificadors de fets, com ara obrir *xatbots* i bústies des d'on la ciutadania pugui enviar contingut, perquè en qüestiona la veracitat, o millorar el sistema de monitoratge per tal que permeti detectar els relats de manera proactiva en el moment en què comencen a guanyar popularitat. S'ha demostrat que la velocitat en la resposta és un factor rellevant en el recorregut que tenen els continguts no verificats.

Finalment, cal tenir en compte que durant una emergència el coneixement i la informació contrastada és canviant. Això significa que un missatge que el dia 1 era no veraç, es pot demostrar erroni i convertir-se en veraç el dia 2. Aquest és un repte cabdal en emergències, i ho va ser especialment en la gestió de la Covid-19, ja que pot provocar una pèrdua de confiança en les fonts oficials. Per combatre-ho, es recomana el màxim de transparència, tant per explicar els processos interns de gestió del coneixement com a publicar el contingut tant aviat com es tingui. Mantenir un flux d'informació constant, fins i tot quan cal dir que no es disposa d'informació, perquè contribueix a establir un vincle de confiança amb la ciutadania.

El repte de la infodèmia no té una solució única. Especialment en els entorns digitals, que són tan canviants. És per això que cal que les institucions públiques, de manera decidida, emprenguin accions per adaptar-se al desafiament, tal com verificadors externs i plataformes socials porten temps fent. En el cas concret de la Generalitat de Catalunya, caldria veure a quina unitat en correspon el lideratge, especialment en les fases més tècniques de monitoratge i avaluació, i l'estudi dels relats. Caldria, doncs, trobar un lloc central des d'on un equip de personal qualificat pugui donar suport a les diferents unitats que gestionen els àmbits més especialitzats.

Notes

1. *Obama: Disinformation is killing people.* <https://www.axios.com/2022/04/21/barack-obama-disinformation-social-media>
2. 'Difusió ràpida de rumors, informació inexacta i notícies enganyoses amb relació a una malaltia infecciosa o un problema de salut pública paral·lelament a la seva propagació o evolució.' [Termcat](#)
3. Organització actualment coneguda com a Meta, companyia matriu de Facebook, Instagram i WhatsApp.

Referències

- Bakshy, E., Hofman, J. M., Mason, W. A., & Watts, D. J. (2011). Everyone's an influencer. *Proceedings of the fourth ACM international conference on Web search and data mining - WSDM '11*. <https://doi.org/10.1145/1935826.1935845>
- Briand, S. C., Cinelli, M., Nguyen, T., Lewis, R., Prybylski, D., Valensise, C. M., Colizza, V., Tozzi, A. E., Perra, N., Baronchelli, A., Tizzoni, M., Zollo, F., Scala, A., Purnat, T., Czerniak, C., Kucharski, A. J., Tshangela, A., Zhou, L., & Quattrocchi, W. (2021). Infodemics: A new challenge for public health. *Cell*, *184*(25), 6010-6014. <https://doi.org/10.1016/j.cell.2021.10.031>
- Calo, R., Coward, C., Spiro, E. S., Starbird, K., & West, J. D. (2021). How do you solve a problem like misinformation? *Science Advances*, *7*(50). <https://doi.org/10.1126/sciadv.abn0481>
- Cotter, K., DeCook, J. R., & Kanthawala, S. (2022). Fact-Checking the Crisis: COVID-19, Infodemics, and the Platformization of Truth. *Social Media + Society*, *8*(1), 205630512110690. <https://doi.org/10.1177/20563051211069048>
- Ortoll Espinet, E, Garcia Alsina, M., & Canals, A.(2015). Gestionar dades en situacions d'emergència. Estudi del cas dels focs de l'Alt Empordà a Catalunya. *BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació*, *34*. <https://bit.ly/3RNEayt>
- Eysenbach, G. (2002). Infodemiology: the epidemiology of (mis)information. *The American Journal of Medicine*, *113*(9), 763-765. [https://doi.org/10.1016/s0002-9343\(02\)01473-0](https://doi.org/10.1016/s0002-9343(02)01473-0)
- Eysenbach, G. (2020). How to Fight an Infodemic: The Four Pillars of Infodemic Management. *Journal of Medical Internet Research*, *22*(6), e21820. <https://doi.org/10.2196/21820>
- Francois, C., & Lin, H. (2021). The strategic surprise of Russian information operations on social media in 2016 in the United States: mapping a blind spot. *Journal of Cyber Policy*, *6*(1), 9-30. <https://doi.org/10.1080/23738871.2021.1950196>
- Gorman, J. M., & Scales, D. A. (2022,). Leveraging infodemiologists to counteract online misinformation: Experience with COVID-19 vaccines. *Harvard Kennedy School Misinformation Review*. <https://doi.org/10.37016/mr-2020-92>
- Houston, J. B., Hawthorne, J., Perreault, M. F., Park, E. H., Goldstein Hode, M., Halliwell, M. R., Turner McGowen, S. E., Davis, R., Vaid, S., McElderry, J. A., & Griffith, S. A. (2014). Social media and disasters: a functional framework for social media use in disaster planning, response, and research. *Disasters*, *39*(1), 1-22. <https://doi.org/10.1111/disa.12092>
- López-García, X., Costa-Sánchez, C., & Vizoso, N. (2021). Journalistic Fact-Checking of Information in Pandemic: Stakeholders, Hoaxes, and Strategies to Fight Disinformation during the COVID-19 Crisis in Spain. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, *18*(3), 1227. <https://doi.org/10.3390/ijerph18031227>
- Marx, J., Mirbabaie, M., & Ehnis, C. (2018). Sense-Giving Strategies of Media Organisations in Social Media Disaster Communication: Findings from Hurricane Harvey. *Australasian Conference on Information Systems*, 1–12. <https://bit.ly/3dndWUR>

- Nielsen, R. K., Fletcher, R., Newman, N., Brennen, J.S., & Howard, P. N. (2020). *Navigating the 'Infodemic': How People in Six Countries Access and Rate News and Information about Coronavirus*, Reuters Institute for the Study of Journalism. <https://bit.ly/3Ltd6Cq>
- Organització Mundial de la Salut (2021). *WHO Competency Framework: Building a Response Workforce to Manage Infodemics*. Organització Mundial de la Salut (World Health Organization). <https://bit.ly/3LrBgvV>
- Palen, L., Anderson, J., Bica, M., Castillos, C., Crowley, J., Díaz, P., Finn, M. et al. (2020). Crisis Informatics: Human-Centered Research on Tech & Crises: A guided bibliography developed by crisis informatics researchers. <https://tinyurl.com/crisisinformatics>
- Palen, L., & Anderson, K. M. (2016). Crisis Informatics—New Data for Extraordinary Times. *Science*, 353(6296), 224–225. <https://doi.org/10.1126/science.aag2579>.
- Pennycook, G., McPhetres, J., Zhang, Y., Lu, J. G., & Rand, D. G. (2020). Fighting COVID-19 Misinformation on Social Media: Experimental Evidence for a Scalable Accuracy-Nudge Intervention. *Psychological Science*, 31(7), 770–780. <https://doi.org/10.1177/0956797620939054>
- Salaverría, R., Buslón, N., López-Pan, F., León, B., López-Goñi, I., & Erviti, M. C. (2020, 22 mayo). Desinformación en tiempos de pandemia: tipología de los bulos sobre la Covid-19. *El Profesional de la Información*, 29(3). <https://doi.org/10.3145/epi.2020.may.15>
- Tucker, J., Guess, A., Barbera, P., Vaccari, C., Siegel, A., Sanovich, S., Stukal, D., & Nyhan, B. (2018). Social Media, Political Polarization, and Political Disinformation: A Review of the Scientific Literature. *SSRN Electronic Journal*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3144139>
- Wardle, C., & Derakhsan, H. (2017). Information Disorder: Toward an Interdisciplinary Framework for Research and Policy Making. 162317GBR. Council of Europe. <https://bit.ly/3S5fm4O>.
- Watts, D. J., Rothschild, D. M., & Mobius, M. (2021, 9 abril). Measuring the news and its impact on democracy. *Proceedings of the National Academy of Sciences*, 118(15). <https://doi.org/10.1073/pnas.1912443118>
- Xaudiera, S. (2018). Crisis Management through Twitter: The Case of the Barcelona Attacks, 1–12. <https://bit.ly/3Bpsj2M>
- Xaudiera, S., & Cardenal, A. S. (2020). Ibuprofen Narratives in Five European Countries during the COVID-19 Pandemic. *Harvard Kennedy School Misinformation Review*. <https://doi.org/10.37016/mr-2020-029>.