

cim

Centro de Investigaciones
en Mediatizaciones
Facultad de Ciencia Política y RRH - UNR

CONVERSACIONES EN PANMEDIA

Comp. Sandra Valdettaro

13/5

15 hs. (Arg)

geografías,
espacios e interfaces
en tiempos
de panmedia

Scolari, Fernández, Tobi
Coord: Valdettaro

20/5

15 hs. (Arg)

la vida en redes
y plataformas
durante la panmedia

Rodríguez Amat,
Fernández, Fausto Neto
Coord: Biselli

27/5

16.30 hs. (Arg)

narrativas
y metáforas
en panmedia

Cingolani, Francescutti,
Raimondo Anselmino
Coord: Gindin

3/6

15 hs. (Arg)

violencias
y segregación
en panmedia

Schauffer, Camusso, Diviani
Coord: Maestri



/mediatizaciones



@CIM_UNR



UNR

EDITORA

UNR

Universidad
Nacional
de Rosario

CONVERSACIONES EN PANMEDIA

Sandra Valdettaro (Compiladora)

Carlos Scolari

Ximena Tobi

Mariano Fernández

José Luis Fernández

Joan Ramón Rodríguez-Amat

Antonio Fausto Neto

Gastón Cingolani

Pablo Francescutti

Natalia Raimondo Anselmino

María Laura Schaufler

Ricardo Diviani

Mariángeles Camusso



Conversaciones en PanMedia / Carlos Scolari ... [et al.] ; compilado por Sandra Valdetaro.- 1a ed.- Rosario : UNR Editora. Editorial de la Universidad Nacional de Rosario, 2020.

Libro digital, PDF

Archivo Digital: descarga y online

ISBN 978-987-702-395-4

1. Comunicación. 2. Redes Sociales. I. Scolari, Carlos. II. Valdetaro, Sandra, comp. CDD 302.231

Diseño de tapa: Mariángeles Camusso

Diseño editorial: Milena Moyano

© 2020 · UNR Editora

ISBN 978-987-702-395-4

Capítulo 9

Inquietudes sobre la circulación de información a través de WhatsApp en tiempos de pandemia

Natalia Raimondo Anselmino

CIM - CONICET, UNR, Argentina

Primera parte

Empiezo mi intervención haciendo dos confesiones. La primera consiste en admitir que me costó bastante ceñirme al título dispuesto para la tercera sesión de las “Conversaciones en panmedia” del CIM y que, ciertamente, no voy a versar sobre “narrativas y metáforas en panmedia” en un sentido estricto o restringido. Me permito ese desliz porque narrativas y metáforas son, en sentido amplio, dos términos que nos ubican en el proceso de producción de sentido, es decir, en las operaciones semióticas a partir de las cuales producimos sentido socialmente y construimos un discurso (sobre la pandemia, en este caso) aunque no sea propiamente hablando un discurso de tipo narrativo. La segunda confesión es que, honestamente, lo que sigue a continuación no es producto de una reflexión verdaderamente sesuda ni de un análisis sistemático al respecto; lo que expongo en estas líneas son, más bien, algunas inquietudes que me vienen rondando sobre la circulación de información -o de discurso de información- en torno al COVID-19 a través de la plataforma de WhatsApp en Argentina.

Lo que haré a continuación, entonces, es recuperar algunos de los interrogantes que, particularmente, me inquietan desde, incluso, antes de esta pandemia, pero que ahora se han vuelto más urgentes. Para ello, es necesario tener en cuenta tres ejes o vectores que se imbrican y solapan:

- en primer lugar, el eje de los discursos que construyen nuestra actualidad, es decir, esa realidad inter-subjetiva a la que no podemos acceder de modo directo (Verón, 1987). Una actualidad que ha sido desde siempre mediatizada pero que, en la escena social de la cuarentena por pandemia, establece nuevas relaciones de distancia y proximidad con la experiencia vivida al interior del hogar aislado;
- en segundo lugar, el eje de la constitución de los colectivos y sus ambientes de desenvolvimiento, de los vínculos de con-fianza y el lugar que puede tener una plataforma como la de WhatsApp en tanto (como plantean Miller et al., 2016) extiende y escala cierta grupalidad y;
- en tercer lugar, el eje de las cualidades y potencialidades (perceptivas, cognitivas y socializantes) inherentes a los distintos soportes significantes de la comunicación y a su funcionamiento sociosemiótico (Biselli y Valdetaro, 2004) en la plataforma de WhatsApp en relación con los discursos que hoy nos interpelan.

Pasemos ahora a un breve *racconto*. Como es sabido, desde que dejamos de tallar palabras en piedra y pasamos a escribir sobre papiro y, luego, sobre cuero de animales (es decir, hace más de 25 siglos), fuimos buscando modos de vehicular y agilizar el intercambio de nuestros discursos sociales. Es decir, procuramos que nuestras palabras perduren en el tiempo pero, a su vez, que puedan transitar, ser difundidas, en mayor escala. Y con el derrotero de las revoluciones en las tecnologías de la comunicación humana se han ido, paralelamente, transformando los regímenes de autoridad, de acreditación del saber, las lógicas de legitimación y deslegitimación y la conformación de los colectivos sociales que se producen tanto del lado de la producción como del lado de la recepción o el consumo de los mensajes que intercambiamos.

En el marco de dicho proceso, desde mediados del siglo XX, fueron los medios de comunicación llamados “masivos” los que monopolizaron la puesta en circulación

de aquellas palabras identificadas como *discurso de información* (Cfr. Verón, 2004). Es decir, de ese tipo de discurso social cuyo objeto es una actualidad (eso que solemos llamar “realidad social”), narrada habitualmente desde un registro impersonal para un destinatario genérico ubicado en el lugar del “ciudadano-habitante”, en calidad de habitante de un país o del mundo. Este es un tipo de discurso social que Eliseo Verón caracterizó muy detalladamente, por ejemplo, en su libro *Construir el acontecimiento*.

Ahora bien, desde hace aproximadamente una década nos encontramos con que el estatuto de estas palabras y ese modo de narrar la actualidad de a poco está cambiando, de la mano de alteraciones que impactan, particularmente, en la *creencia* (la reputada credibilidad) en la que hasta hace pocos años se sostenía el “contrato” que los medios masivos tradicionales proponían a sus públicos (Cfr. Raimondo Anselmino, 2012).

Paralelamente, en el contexto de las transformaciones que en los últimos tiempos se han dado en el ecosistema de medios, se ha venido observando que la plataforma de WhatsApp (sobre la que me interesa detenerme) ocupa un lugar muy peculiar en los intercambios interpersonales mediatizados, ya sea de modo inter-individual o grupal, con consecuencias (creo yo) en la dieta informativa de la población.

Un dato duro no menor es que la tendencia del crecimiento de WhatsApp, ya presente en los años precedentes, se profundizó un poco desde la cuarentena. Por ejemplo, según un informe reciente de Telecom (mencionado en Carrier & Asociados, 2020) el uso de esta plataforma se acrecentó en un 62% tras declararse en Argentina el aislamiento social, preventivo y obligatorio, con picos de hasta +120% durante los primeros días de la cuarentena.

Volviendo a la dieta informativa, nadie podría negar, que incluso antes de este contexto inédito de emergencia sanitaria, parte de su dieta informativa (intencionadamente o no) consiste en recibir vía mensaje de WhatsApp alguna

que otra información sobre el acontecer social o un suceso más o menos reciente. Esto es, contenidos que, a diferencia de los discursos que se publican en los medios tradicionales, no atraviesan rutina de verificación alguna, están menos estabilizados y poseen una fuente de autoría usualmente inalcanzable: no es posible saber quién los produjo originalmente y, aun así, es usual que haya quienes los compartan y propaguen a través de sus redes de afinidad. Porque, como dijo una vez Verón (1987), “no es porque hemos constatado que un discurso es verdadero que creemos en él” sino que “es porque creemos en él, que lo consideramos verdadero” (p. V-VI).

¿Y en qué mecanismos se apoya esa creencia, entonces, esa confianza? Según Verón (1987: p. V), el discurso en el que creemos es aquel cuyas descripciones son las más próximas a las descripciones que nosotros mismos haríamos de un determinado acontecimiento si hubiéramos tenido de éste una "experiencia directa" que permita contarlo.

En fin, toda esta situación es la que ubica en un lugar inquietante, para mí, la pregunta por ¿cómo circula la información sobre el coronavirus Covid-19 a través de WhatsApp? Y, además, ¿por qué sucede que ciertas unidades informativas adquieren una mayor propagabilidad que otras? Y, en estos casos, (retomando una idea suscitada por Mario Kiektik) ver si es posible extrapolar la noción de sujeto-superinfectante (del inglés *super spreading*) propia de la epidemiología (Shim, Tariq, Choi, Lee, y Chowell, 2020) para pensar en unidades informativas o discursos superinfectantes o nodos (de una red) superinfectantes. Todo esto, considerando a la *circulación* en el doble sentido que podemos darle a este término en el estudio de las mediatizaciones de corte sociosemiótico, es decir, no sólo como circuito en proceso sino también como interfaz entre producción y reconocimiento; como *zona de articulación o de contacto* (diría Fausto Neto, 2010) y, entonces, como circulación de sentido. Intentando así, conocer también ¿quiénes narran la pandemia en esos discursos y cómo se la enuncia?

Segunda parte

Sobrevolando un pequeño corpus de discursos con información sobre coronavirus COVID-19 que hemos estado recolectando con compañeros de investigación a partir del 17 de mayo de este año (es decir, desde tres días antes de que comenzara la cuarentena obligatoria en Argentina) se puede observar el lugar relevante que ocupan los contenidos no oficiales (preferentemente materializados en soporte de audio pero también en imagen, video y texto escrito o en alguna combinación de estos) cuyo enunciador (es decir, quien discursivamente se hace cargo de la enunciación) es un individuo médico/ca que, circunstancialmente, brinda conocimientos sobre cuestiones vinculadas a la pandemia (a veces certeros pero muchas otras veces falsos, erróneos o, incluso, confidenciales). Y lo hace dirigiéndose un co-enunciador que (según podemos reconstruir por ciertas operaciones presentes en los discursos) son ubicados en el lugar de amigos, familiares o allegados. En estos casos, los discursos puestos en circulación tienen, entre las condiciones de producción manifiestas, el haber sido gestados en el marco de vínculos más o menos próximos, propios de la esfera privada o íntima, es decir, presentan marcas de interacción con lazos de tipo afectivo pero que, gracias a las características de los *sistemas de intercambio socio-discursivo* que se ponen en juego (tomando prestada una categoría de José Luis Fernández, 2018), terminaron teniendo un horizonte mucho más público de destinación. No es posible (y habría que ver si acaso interesa) conocer si los individuos que elaboraron y publicaron esos discursos son más o menos conscientes de ese horizonte potencialmente público. Sin embargo, sí es posible advertir que en algunos casos se trata de mensajes que van acompañados de frases interpelativas (aunque, no siempre a cargo del mismo agente del discurso al que se anexan, casi al modo de una interpolación) mediante las cuales se apela a la colaboración del co-enunciario para su propagabilidad. Por ejemplo: un audio fraudulento de una supuesta microbióloga rosarina que brindaba información sobre la epidemia en algunos casos fue acompañado de un pequeño mensaje textual que pedía “¡por favor escúchenlo atentamente y difundan!”. En

otros casos aparecen también frases como: “DIFUNDÍ A TODOS TUS CONTACTOS, NO SEAS EGOISTA. NADIE ESTÁ EXENTO DE CONTAGIARSE” o “Reenvía por favor Este Mensaje a Todos Tus contactos.” “¡¡SE SOLIDARIO!! ¡¡ESTA INFORMACIÓN PODRÍA AYUDAR A SALVAR VIDAS!!” (las mayúsculas son del texto original).

Por otra parte, los audios que se publican y comparten en la plataforma, como muchos otros contenidos que allí se ponen en circulación en diversos soportes, son como *textos embotellados* (tomando prestada esta noción de Umberto Eco, 1995) de los que se desconoce su autor y no se tiene dato alguno sobre la situación de comunicación que lo engendró; algo que suele pasar, también, con los discursos mediáticos.

Y es cierto que no podría decirse, taxativamente, que se trata de discurso de información en sentido estricto pero, no obstante, parte de su función referencial parece ser, de hecho, brindar información sobre el coronavirus COVID-19 en la voz de una persona que se atribuye determinado saber y en el marco de un vínculo de tipo complementario.

Por otra parte, lejos del registro impersonal al que nos supo acostumbrar el discurso periodístico mal llamado “objetivo”, abundan en los casos que exploramos los sustantivos axiológicos o los adjetivos afectivos o evaluativos que manifiestan una reacción emocional y que, acompañados por otros recursos prosódicos como la entonación expresiva o la voz, nombran a la situación que estamos viviendo con calificativos como “tremenda”, “desesperante”, “impresionante”, en fin, toda una “tragedia”.

Tanto los audios de enunciadores médicos como gran parte de los otros textos que circulan, se aventuran sobre el futuro próximo y hacen conjeturas en base a suposiciones muchas veces contradictorias. Evalúan riesgos, proponen medidas de prevención y cuidado, denuncian, prescriben, y anticipan el porvenir del aislamiento obligatorio, que es lo que parece generar mayor incertidumbre en la ciudadanía argentina.

Para ir cerrando, resta señalar que junto a otros colegas provenientes de distintas áreas (como la sociosemiótica, la antropología, la redología, la medicina y la ingeniería en sistemas de información orientada a la minería de datos) -algunos de los cuales han expuesto en este ciclo de conversaciones, como Ximena Tobi o José Luis Fernández-, empezamos a darle forma a un proyecto¹⁰ en el que partimos de la siguiente hipótesis de trabajo: en ocasión de la emergencia sanitaria por COVID-19, los contenidos de actualidad (sobre la enfermedad, sus riesgos, medidas de prevención, políticas públicas, control, etc.) que circulan en WhatsApp y que llegan a los usuarios a través de sus redes de afinidad tendrían un valor significativo a la hora de comprender las percepciones, comportamientos y emociones de la población al respecto.

Entiendo que todo lo expresado en esta presentación no es más que el balbuceo de un punto en una red, algo que forma parte de un tejido mayor del cual estoy sólo tirando de un hilo suelto. Y, como explica Verón (2002) en un texto muy interesante que escribió al fragor de los acontecimientos de principios de 2002 en nuestro país: “toda red semiótica conecta hoy lo cotidiano y lo mediático, y tiene por definición zonas de incertidumbre”. Y, ciertamente, el grado de incertidumbre actual se ha multiplicado tanto como los contagios, o incluso más.

Referencias mencionadas

Biselli, R. y Valdetaro, S. (2004). Medios de comunicación: ¿construcción o representación de la realidad? En *Café Científico*. Rosario: Secretaría de Cultura y

¹⁰ Se trata de una idea-proyecto titulada “Análisis y monitoreo de la circulación de información sobre COVID-19 a través de la plataforma de WhatsApp en Argentina durante la emergencia sanitaria global”, que es de carácter interdisciplinar e interinstitucional. Del mismo participan los siguientes colegas: José Luis Fernández, Mario Kiektik, Guillermo Leale, Ximena Tobi, Brenda Focás, Ana Slimovich, Diego Díaz Córdova, Pablo Porto López, José Rostagno, Ana Laura Cardoso, Santiago Videla, Sebastián Di Giorgio, Magalí Bucasich y Aldo Iñiguez.

Educación de la Municipalidad de Rosario y Facultad de Ciencias Exactas, Ingeniería y Agrimensura de la UNR, 18 de agosto.

Carrier & Asociados (2020). Tuits selectos. Cometarios - El blog de Carrier. Recuperado de: <https://comentarios.info/>

Eco, U. (1995). *Interpretación y Sobreinterpretación*. Madrid: Cambridge University Press.

Fausto Neto, A. (2010). A circulação além das borda. En Fausto, N. y Valdetaro, S. (dirs.) *Mediatización, Sociedad y Sentido: Diálogos entre Brasil y Argentina*. Rosario: UNR Editora.

Fernández, J.L. (2018). Plataformas mediáticas. Elementos de análisis y diseño de nuevas experiencias. Buenos Aires: Crujía.

Miller, D., Costa, E., Haynes, N., McDonald, T., Nicolescu, R., Sinanan, J., Spyer, J., Venkatraman, S. y Wang, X. (2016). *How the World Changed Social Media*. Londres: UCLPress.

Raimondo Anselmino, N. (2012). Reflexiones sobre el vínculo diario / lector en la prensa online. En *La prensa online y su público. Un estudio de los espacios de intervención del lector en Clarín y La Nación*. Buenos Aires: Teseo.

Shim, E., Tariq, A., Choi, W. Lee, Y. y Chowell, G. (2020). Transmission potential and severity of COVID-19 in South Korea. *International Journal of Infectious Diseases*. Elsevier. 18 March.

Verón, E. (1987). Prefacio a la Segunda Edición. En *Construir el acontecimiento. Los medios de comunicación masiva y el accidente en la central nuclear de Three Miles Island*. Buenos Aires: Gedisa.

Verón, E. (2002). La cacerola del diablo. En *Efectos de Agenda*, 3. Documento inédito, Archivo Verón, Universidad Nacional de las Artes, Argentina.



Verón, E. (2004). Prensa gráfica y teoría de los discursos sociales: producción, recepción, regulación. En *Fragmentos de un tejido*. Buenos Aires: Gedisa.