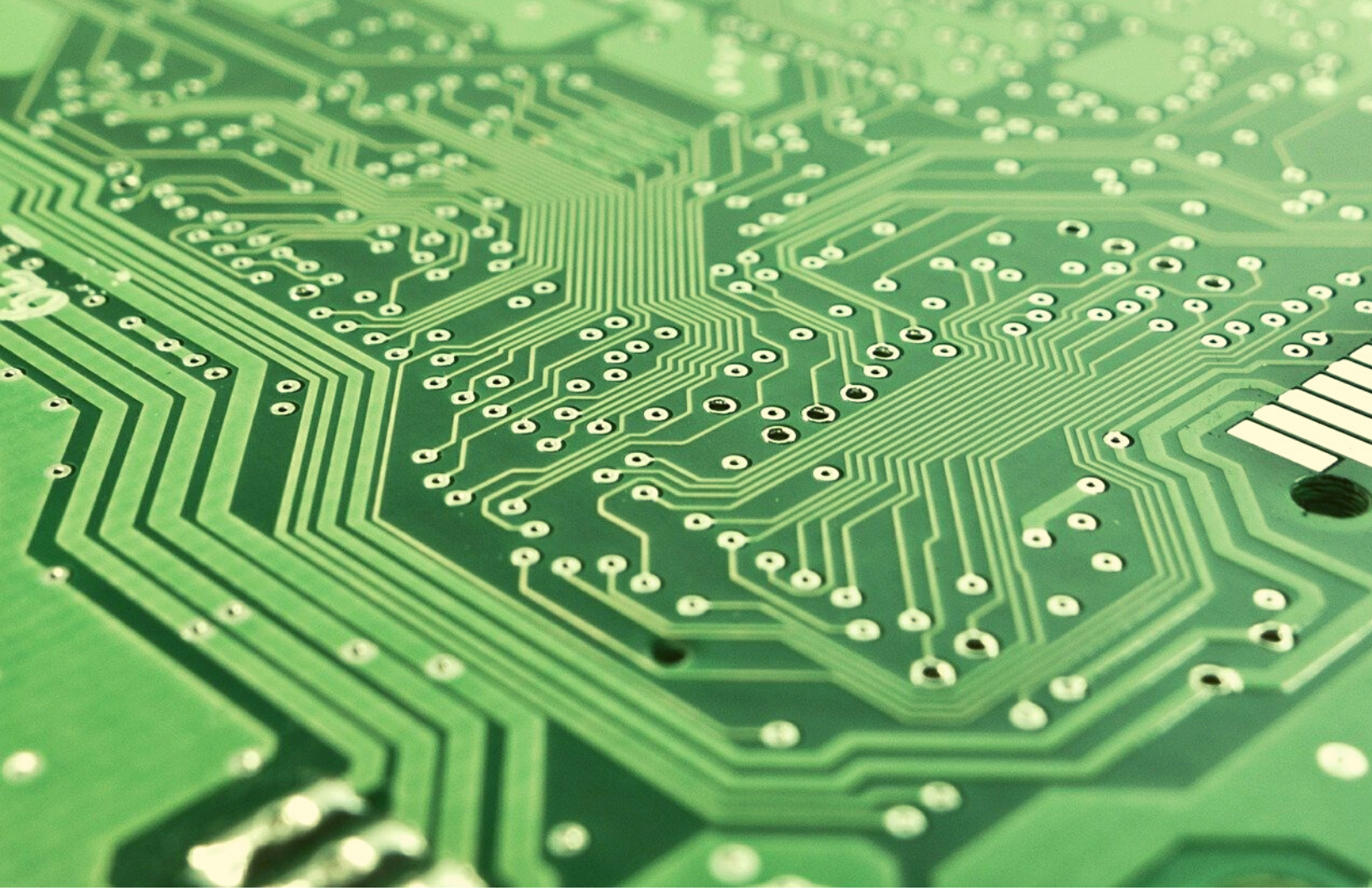

COMUNICACIÓN DE DATOS: OPORTUNIDADES Y PELIGROS

LISANDRO CARRASCO

Politólogo y periodista. Consultor de comunicación política en Ideograma (@clisandro)

La pandemia del coronavirus no solo nos empujó a quedarnos en nuestros hogares, repensar nuestras formas de trabajo y las medidas de higiene personal y pública. Nos ha afectado emocionalmente, desde el miedo, la angustia y el dolor. Pero otro aspecto que ha resaltado es el de la ansiedad.

El virus nos generó (y todavía genera) una notoria ansiedad y necesidad de saber constantemente, casi en tiempo real, cómo evolucionan los casos en cada parte del mundo y qué medidas hay que tomar. Toda esa ansiedad la hemos expresado en el aumento del consumo de medios: un estudio de Global Web Index señala que más de dos tercios de los usuarios de internet busca información en

los medios sobre el COVID recurrentemente, confirmando las alarmas encendidas por la Organización Mundial de la Salud acerca de la 'infodemia' que podía acarrear el coronavirus.

Hemos descubierto que la respuesta a esa ansiedad, solo en parte, la encontramos en la información y, destacadamente, en los datos. Porcentajes, tasas, crecimiento exponencial, testeos, contagiados, recuperados, fallecidos… Son solo algunos de los conceptos que empezamos a ver y buscar cotidianamente como forma de aplacar nuestras necesidades emocionales. El mapa de casos de contagios y muertes desarrollado por la Universidad Johns Hopkins fue de los primeros en ofrecer una buena visualización global del avance de la pandemia y se convirtió en una referencia digital altamente visitada.Pero además de los medios tradicionales, donde hemos centrado otra gran cuota de nuestra atención es en las estadísticas que ofrecen los expertos de los diferentes gobiernos nacionales y provinciales. Una investigación de Reuters en Argentina, España, Reino Unido, Alemania, Estados Unidos y Corea del Sur muestra que la información oficial ha sido la segunda fuente más consultada.

Y la mayoría de los gobiernos ha comprendido la importancia de contar con datos de calidad. Principalmente, ha sido para tener una base científica y confiable a la hora de definir políticas sanitarias. Pero también han sabido hacerse de ellos para comunicar, reconociendo que son el insumo elemental para dotar de legitimidad a las medidas excepcionales que les requieren a sus ciudadanos.

Para comunicar los datos de las pandemias, los gobiernos han recurrido, principalmente, a cuatro recursos:

Plataformas de datos, con el caso de la web del Reino Unido como una de las más destacadas por el nivel de segmentación de sus datos (mostrando porcentajes y total de casos a nivel nacional, regional o local) y por sus múltiples visualizaciones para aportar una mejor comprensión de la evolución temporal del virus.
Placas y videos para redes sociales, que han sido de lo más creativas apelando a conceptos de gamificación, para generar una amplia atención y concientización del público.
Canales de comunicación vía Whatsapp, como ha llegado a poner a disposición el gobierno español: consistía en un chatbot que acercaba

datos oficiales y actualizados de la situación en el país. Pero el más importante e influyente de todos ha sido el uso de **datos y gráficos** en conferencias de prensa, tanto por parte de presidentes como de gobernadores.

Un ejemplo destacado, y uno de los más conocidos, es el de Andrew Cuomo. El gobernador de Nueva York ha logrado mucha atención y aceptación en su estado por su estrategia comunicativa muy proactiva y responsable. En sus conferencias, es habitual ver gráficos sobre la evolución de casos detectados, hospitalizados y muertes en su estado. La postura activa del Gobernador frente a la gestión de la crisis y su comunicación le ha significado un gran posicionamiento político y una renovada imagen frente a la opinión pública. Otro caso llamativo del uso de datos en conferencias ha sido el de Ángela Merkel. Los primeros días de marzo, cuando el virus comenzaba a tomar fuerza en continente europeo, la canciller alemana alertó que entre el 60% y el 70% de la población podría resultar contagiada si no se tomaban las medidas necesarias.

Si bien en el momento el anunció sonó alarmista, esto le permitió al gobierno alemán tomar múltiples medidas necesarias para aplacar el avance del COVID legítimamente pero, sobre todo, justificó de antemano al gobierno en caso de que la pandemia escapara de su control como sucedió en otros países: si las cosas en Alemania resultaban igual que en España e Italia (o en Estados Unidos y Brasil por estas semanas), Merkel podría decir que lo había advertido previamente. De hecho, viendo el panorama alemán en junio, también le permite establecer la idea de que si el resultado no fue tan grave como podría haber sido, fue por el accionar sanitario de su gobierno. Los datos en este sentido funcionaron tanto para legitimar políticas sanitarias como para amortiguar el impacto en la opinión pública.

Pero la explicación estadística del avance de la pandemia no significa que la comunicación gubernamental sea efectiva o acertada. Por el contrario, puede tener consecuencias muy negativas. El caso argentino es ejemplar en ese sentido: el presidente Fernández ha apelado al uso de gráficos desde el primer minuto para alertar a la población del potencial destructivo del COVID, con el objetivo de visualizar claramente la idea de “aplanar la curva” y convencer a los ciudadanos de que respetaran el aislamiento social. Originalmente, la decisión de Fernández de comunicar

con datos sorprendió gratamente a la opinión pública, que vio en el Presidente una exposición sólida y que se ha llegado a asociar a su rol de docente universitario. Sin embargo, esta estrategia terminó teniendo efectos contraproducentes: en conferencias posteriores, Alberto Fernández utilizó gráficos que tenían severos errores, tanto de proporciones en la representación de gráficos de barras, como en datos estadísticos. Curiosamente, ambos errores mostraban un panorama para Chile que era mucho peor del que contaba el gobierno chileno.

Esto le valió críticas de funcionarios de alto nivel de país andino y complicó seriamente la relación entre ambos países, que ya venía degradada por las diferencias ideológicas entre los presidentes. Así como también le significó varias críticas en los medios de comunicación opositores a su gobierno, que criticaron tanto su actitud y como las faltas de rigurosidad de su equipo. Semanas más tarde, los ministros de Salud de la Nación y de los dos gobiernos subnacionales más importantes del país brindaron información confusa sobre los niveles de ocupación de las camas de terapia intensiva. Si bien el ministro nacional finalmente logró aclarar las estadísticas, la confusión alimentó la incertidumbre de la sociedad en relación al avance del coronavirus durante casi una semana.

En un país signado hace años por la virulencia de la crítica entre los dos espacios políticos mayoritarios, la unidad política resulta fundamental para mantener la credibilidad del gobierno para apelar efectivamente al sentimiento de responsabilidad de la sociedad. Estas fallas de comunicación, en el marco de un desgaste anímico generalizado por la extendida cuarentena argentina, dieron lugar a que la grieta política se reactivara fuertemente en el país cuando el pico de casos está en su punto más alto.

Pero estos errores que expone la Argentina son falencias que exceden sus fronteras y que desnuda un déficit de varios países: los gobiernos necesitan más y mejores expertos en estadística, así como mejores sistemas de manejo de datos. En el siglo de la información, donde los gobiernos son más observados que nunca en redes sociales y medios digitales, contar con datos confiables no se trata únicamente de una cuestión de gestión y mucho menos de un lujo de los países más ricos, sino que es -cada vez más- una obligación política para sostener la imagen de los gobiernos y para legitimar sus políticas públicas frente a la ciudadanía.