

Editorial

Calidad informativa en la era digital: el gran reto

Information Quality in the Digital Era: The Big Challenge

Qualidade informativa na era digital: o grande desafio

La información periodística es un producto elaborado para el consumo. Pero no es cualquier producto, porque de él depende en gran medida la democracia, influye en las decisiones de las personas, las orienta, les permite conocer las opciones con que cuentan. De tal suerte, la información que requiere el ciudadano debe ser completa, verdadera, presentar las distintas aristas de la realidad; debe permitirle a la gente conocer las causas, consecuencias y posibles desenlaces de los hechos, debe facilitarle entender cómo y por qué las decisiones y acciones de otros la afectan directa o indirectamente. De tal suerte, hablar de cómo la tecnología ha cambiado al periodismo es hablar también de cómo ha impactado en la calidad informativa.

Shultz (2001) considera que la calidad informativa depende de que el periodista disponga de recursos adecuados para efectuar su trabajo, de la existencia de un ordenamiento político y legal que proteja y garantice la libertad de los medios de comunicación y de la adhesión del periodista al cumplimiento de unos estándares profesionales.

Tenemos entonces que la calidad periodística es un aspecto complejo, determinado por un conjunto de variables que influyen directamente sobre el producto informativo. En primer lugar, tenemos las variables relacionadas con el periodista, como su formación, sus condiciones laborales, los recursos con que cuenta para realizar bien su trabajo y las rutinas que sigue para buscar la información y publicarla. En segundo lugar están los aspectos relativos a la estructura de la empresa informativa, las políticas y la visión de la organización, que afectan la actuación de los periodistas y los contenidos que se publican. Un tercer aspecto tiene que ver con la legislación del país en materia de medios de comunicación, y las presiones y cortapisas a la libertad de prensa que se imponen desde distintos frentes, como la economía, la política y los grupos al margen de la ley. La tecnología ha irrumpido en cada una de estas variables y de su uso y manejo de-

pende en gran medida lo que pase con la calidad del producto informativo. Veámoslo con detenimiento.

El periodista frente al uso de la tecnología

Si bien los elementos esenciales del periodismo, como la búsqueda de la verdad, el contraste de fuentes, la verificación de la información, el manejo de distintos géneros periodísticos, son inherentes a la formación de todo periodista, es claro que las tecnologías han cambiado la manera tradicional de llegar a los hechos, consultar las fuentes y verificar la información, y que los géneros periodísticos de antaño se han remozado con las posibilidades de los hipervínculos, la multimedia, que han terminado en la concepción de nuevas formas narrativas.

Tal como lo anota Kellebrew,

“la convergencia implica realmente entender que a los comunicadores se les va a pedir que produzcan o escriban historias de una forma distinta a la de su entrenamiento tradicional o al trabajo que realizaban regularmente. Aunque la convergencia involucra actividades periodísticas tradicionales como recolectar información, ésta obliga a los periodistas y editores a cambiar sus labores habituales históricas y a utilizar sus habilidades de maneras distintas. Los periodistas, en últimas, deben estar preparados para producir información para más de una plataforma y deben entender que las historias periodísticas serán diferentes de un estado (o plataforma) a otro” (2005, p. 12).

El periodista requiere entonces formación, debe prepararse para asumir estos nuevos retos. Sin embargo, son pocas las opciones que se le dan. Si bien los pregrados de Comunicación y Periodismo han comenzado a integrar la enseñanza de la tecnología en las aulas, es poco aún lo que se hace para los periodistas ya integrados en las redacciones de los medios, que requerirían más ofertas de capacitación pero, sobre todo, más voluntad de los dueños de las empresas para permitirles que se formen. Un estudio realizado por el Grupo de Investigación en Periodismo de la Universidad de La Sabana, que encuestó a 462 periodistas en ejercicio, revelaba que al 45% de ellos se les habían exigido competencias en tecnologías de la información para ser contratados, pero, en cambio, pocos medios conceden permisos a

sus periodistas para realizar estudios de posgrado y tampoco los financian ni los alientan (Gutiérrez Coba *et al.*, 2010).

Tampoco hay mucha oferta de formación en tecnologías, específicamente orientada a atender las necesidades de los periodistas. Pese a que existe una gran cantidad de cursos de corta duración, muchos de ellos *online*, la mayoría se concentra en aspectos técnicos y no consideran el marco general de la profesión y la lógica de las rutinas en que se insertan. Además, se ofrecen de manera eventual, de modo que no es fácil saber cuándo se abrirá un curso con las características que se requieren. Entre los cursos cortos *online* más destacados, muchos de ellos en inglés, se encuentran los ofrecidos por The Knight Center for Journalism in the Americas, por News University (Poynter Institute) y por el Centro de Periodismo Digital, de Guadalajara, pero éstos exigen unos días de presencialidad, por lo cual se limitan a quienes residen en México o tienen las posibilidades de viajar.

Los procesos de integración de las redacciones, donde ahora convergen los periodistas digitales con los tradicionales, han llevado en muchos casos a un desmejoramiento de las condiciones laborales de los periodistas. Ya se han visto los recortes de personal en distintos medios de comunicación, a nivel mundial y nacional, mientras los periodistas asumen cada vez más tareas en jornadas de trabajo extenuantes. El periodista multitarea o polivalente requiere también de recursos tecnológicos para desarrollar bien su trabajo, de tiempo adecuado (turnos de ocho horas) y de un salario digno, que no lo lleve a recurrir al multiempleo para poder sostener a su familia.

Las tecnologías también han modificado las rutinas periodísticas. El ejercicio periodístico en el plano digital adquiere características propias en cuanto a las estructuras narrativas, la actualización de la información, el manejo de fuentes y la modificación de rol de los profesionales de la información en un entorno hipercomunicativo. Antes el periodista se desplazaba al lugar de los hechos para recabar información, hoy consulta las redes sociales y las bases de datos para enterarse de lo que acontece a su alrededor.

Sin embargo, el periodismo de escritorio no es el modelo a seguir. Nada como la consulta directa de las fuentes, nada como estar *in situ* para observar lo que ocurre, hablar con testigos, narrar, relatar de manera vívida. Una combinación de tecnología con reportería es realmente el ideal.

La empresa, factor determinante de la calidad informativa

Pero la calidad de la información no depende tan sólo del periodista. Las empresas periodísticas tienen mucho que ver en ella, pues sus políticas editoriales y sus decisiones empresariales afectan directamente el producto informativo. Tal como anota Díaz-Noci (2010, p. 562), en teoría las empresas mejor preparadas serían aquellas que ya tienen redacciones integradas y personal polivalente, que funcionan como grupos y además con la lógica 7 x 24 (siete días a la semana durante 24 horas), pero en la práctica son pocas las empresas periodísticas que han logrado una verdadera integración de redacciones y procesos a través de una coordinación organizada.

La convergencia, el periodista polivalente, la integración de redacciones en distintas modalidades, son procesos a los que ninguna empresa periodística podrá rehusarse si quiere sobrevivir, como lo documenta muy bien Salaverría (2010), pero si la integración de redacciones o su transición a la era digital es tan sólo una excusa para ahorrar dinero en personal, si siguen ancladas al pasado pensando en dar prioridad al formato tradicional sin dar suficientes recursos al digital, seguramente estarán sacrificando la calidad de la información y llevando al medio a su funeral en poco tiempo.

La legislación colombiana en materia de periodismo es otro factor negativo para la calidad informativa pues, pese a las delicadas consecuencias que podría tener para la sociedad una información mal tratada, aquí periodista es cualquiera. Al confundir la libertad de opinión con la libertad de información, la legislación colombiana dejó sin piso al ejercicio del periodismo como profesión. Si bien las TIC permiten justamente que cualquier persona opine en un blog, por Twitter o Facebook sobre cualquier tema, otra cosa debería ser el hecho de informar, comprobando fuentes, verificando la información. No es lo mismo informar que opinar y la información responsable no se puede garantizar si quien la emite no está formado para ello.

Como puede verse, las tecnologías atraviesan todos los procesos que involucran la calidad periodística. Del uso que se les dé depende que el producto informativo sea bueno, regular o malo, con las consecuencias que de ello se derivan para la democracia y la sociedad.

Liliana Gutiérrez-Coba

Referencias

- Díaz-Noci, J. (2010). “Medios de comunicación en internet: algunas tendencias”. En: *El profesional de la Información*, 19 (6), pp. 561-567.
- Gutiérrez-Coba, *et al.* (2010). “Las condiciones laborales y la satisfacción de los periodistas colombianos”. En: *Investigación y Desarrollo*, 18 (1), pp. 24-43.
- Kellebrew, K. (2005). *Managing media convergence: pathways to journalistic cooperation*. Iowa: Blackwell Publishing.
- Salaverría, R. (2010). “Estructura de la convergencia”. En: López, X. y Pereira, X. (eds.). *Convergencia digital. Reconfiguración de los medios de comunicación en España* (pp. 27-40). Santiago de Compostela: Servicio editorial de la Universidad Santiago de Compostela.
- Schulz, W. (2000). “Preconditions of Journalistic Quality in an Open Society”. Ponencia presentada en la Conferencia Internacional “News Media and Politics – Independent Journalism”. Budapest, octubre.