



# REDES SOCIALES EN BBC NEWS: APERTURA Y AUTORIDAD PERIODÍSTICA

**García-Perdomo, Víctor.** *Universidad de Texas en Austin (Estados Unidos)*

*Universidad de La Sabana (Colombia)*

victorga@utexas.edu

@victorgap



En su reciente libro *Social Media at BBC News: The Re-Making of Crisis Reporting*, la investigadora Valerie Belair-Gagno (2015) analiza el uso que hace la cadena de televisión pública británica BBC News de las redes sociales durante la cobertura periodística en momentos de crisis, tales como los ataques con bomba en Londres, en julio de 2005; las elecciones en Irán, de junio de 2009; y la muerte de Osama bin Laden, en mayo de 2011. Belair-Gagno concluye que la utilización de redes sociales en los procesos de reportería en esa redacción tradicional ha contribuido a la creación de una “nueva lógica” en el medio, en la cual periodistas con grandes habilidades tecnológicas y las audiencias han ganado espacios en la elaboración de las noticias (p. 118).

Con una metodología etnográfica que incluye entrevistas y observación, Belair-Gagno (2015) responde a la pregunta fundamental de cómo las redes sociales han transformado las prácticas periodísticas televisivas y la relación con la audiencia en la cadena BBC.

De acuerdo con la autora, las redes sociales no solo han contribuido a la creación de una nueva arquitectura de la información, sino que han conducido a la apertura de espacios de colaboración en los que los periodistas de televisión incluyen “diversas voces” a la hora de reportear durante momentos de crisis (p. 119). Así mismo, las redes han mejorado el flujo informativo interno al integrar diversas partes de la redacción con la audiencia.

A pesar de estas señales evidentes de apertura y cambio hacia la producción de contenido de los usuarios en plataformas sociales, la tradicional cadena británica ha centralizado el manejo de las herramientas de redes sociales, particularmente Twitter, otorgándoles poder a grupos específicos dentro de la redacción que refuerzan normas y prácticas periodísticas tradicionales y mantienen el dominio del medio sobre la reportería colaborativa. Esta estrategia de centralización y control reafirma el papel del periodista y el medio como *gatekeepers* de la información, y los pone en línea con estándares periodísticos relacionados con la verificación de la información y el orden narrativo de las historias.



En efecto, Belair-Gagnon revela las tácticas usadas por los editores de la BBC para mitigar la incertidumbre que traen las redes sociales: rigurosos procesos para integrar las nuevas herramientas, pero al mismo tiempo para mantener la credibilidad y confirmar la identidad, veracidad y localización de los usuarios que contribuyen con el flujo informativo.

El libro ofrece un recuento detallado de las tensiones que surgen entre los estándares institucionales de credibilidad y las nuevas demandas impuestas por las redes. En este contexto, la investigadora reconoce que la BBC ha creado nuevas prácticas que permiten “distinguir las voces del periodismo de las otras voces” en el universo *online*, a través de una serie de verificaciones que aseguran la separación del contenido veraz y significativo, de los rumores y la mentira (p. 65).

Así, el uso de redes sociales en una redacción tradicional, como la cadena de televisión británica, presenta aspectos que resultan contradictorios: por un lado, las nuevas herramientas sociales ayudan a los reporteros a volverse más colaborativos con sus audiencias. Por otro lado, en el proceso de integración de las redes, el medio británico refuerza la tradicional autoridad periodística de la cadena pública con la implementación de ciertas prácticas que permiten reconocer y seleccionar información y usuarios valiosos en las redes que contribuyan a enriquecer con credibilidad las historias en momentos críticos.

Otras investigaciones recientes concluyen, en el mismo sentido, que los periodistas aceptan las innovaciones tecnológicas siempre y cuando sean compatibles con normas y rutinas que ya existen y si contribuyen a mejorar la calidad de las noticias (Ekdale, Singer, Tully y Harmsen, 2015). A pesar de que las redes sociales forman ya parte de sus rutinas, los reporteros todavía muestran cierta reticencia a interactuar directamente con la audiencia (Ekdale et al, 2015).

La recolección de información, la selección de las fuentes, la distribución de contenidos y el *engagement* de la audiencia en las redes sociales son las principales áreas en las que se notan cambios en las prácticas periodísticas dentro de la cadena informativa BBC, de acuerdo al trabajo de Belair-Gagno. De modo que normas y prácticas tradicionales sirven de base para la construcción de nuevas actividades digitales que terminan por modificar la estructura del medio tradicional.

El libro, entonces, resulta revelador para entender cómo una estructura periodística televisiva conservadora se ve expuesta al cambio por su interacción con las nuevas tecnologías digitales y la audiencia.

Sin embargo, la investigación de Belair-Gagno tiene sus limitaciones. La primera dificultad se encuentra en la escasa documentación alrededor de la importante conclusión de que los periodistas con habilidades tecnológicas ejercen ahora un gran liderazgo en la redacción de la BBC y son el eje de la operación noticiosa. La idea es importante por trabajos previos que muestran cómo, dentro y fuera de los medios, periodistas y tecnólogos o periodistas con grandes habilidades tecnológicas pueden abrir espacios colaborativos que permiten encontrar nuevas formas de distribución y creación de contenidos (Lewis y Usher, 2014, 2013).

No obstante, en el libro no hay muchas evidencias que conduzcan a la conclusión de que periodistas tecnólogos han ganado suficiente influencia dentro de la pesada estructura de la televisión pública británica.

La segunda limitación del libro tiene que ver con el método cualitativo del estudio de caso que impide establecer generalizaciones más allá del contexto de la BBC. Es importante, por eso, ampliar la investigación a otras regiones para establecer si algunos de los patrones descritos por Belair-Gagnon afectan las prácticas periodísticas



de manera global y si nuevas formas de televisión están emergiendo de la relación entre los periodistas y las redes sociales.

### Datos del libro

Título: *Social Media at BBC News. The Re-Making of Crisis Reporting*

Lugar y año: New York, 2015

Autor: Valerie Belair-Gagnon

Editorial: Routledge

Número de páginas: 147

ISBN: 978-1-138-82348-8

### Referencias

1. Ekdale, B., Singer, J., Tully, M. y Harmsen, S. (2015). *Making Change: Diffusion of Technological, Relational, and Cultural Innovation in the Newsroom*. 92 (4) 938-958 doi: [10.1177/1077699015596337](https://doi.org/10.1177/1077699015596337)
2. Lewis, S. C., y Usher, N. (2014). Code, Collaboration, and the Future of Journalism, *Digital Journalism*, (July 2014), 1-11. doi: [10.1080/21670811.2014.895504](https://doi.org/10.1080/21670811.2014.895504)
3. Lewis, S. C., y Usher, N. (2013). Open Source and Journalism: Toward New Frameworks for Imagining News Innovation. *Media, Culture & Society* 35 (5) 602-619. doi:[10.1177/0163443713485494](https://doi.org/10.1177/0163443713485494)