

Doctora en Ciencias de la Información. Imparte clases de Documentación informativa en la Facultad de Comunicación de la Universidad Pontificia de Salamanca.

Facultad de Comunicación. Universidad Pontificia de Salamanca. Avda. Champagnat, 121. 37007 Salamanca.

## Nuevos tiempos para la documentación informativa en el periodismo digital: viejas y nuevas funciones del servicio de documentación digital

### *A new age of documentation in online journalism: old and new functions of digital media library*

**Resumen:** este artículo atiende a la adaptación del servicio de documentación informativa que pertenece a un medio digital. Para ello, parte en primer lugar de la definición de servicio de documentación informativa digital, muestra sus procesos fundamentales de trabajo y, finalmente, expone las funciones tradicionales que se reactualizan y las nuevas funciones que surgen para adaptarse a las nuevas necesidades de los periodistas digitales y del periodismo digital.

**Palabras clave:** Documentación Informativa, periodismo digital, funciones de los servicios de documentación.

**Abstract:** *This article examines the adaptation of the media library belonging to a digital media. The first part starts by defining what a digital media library is; secondly, shows its fundamental processes at work; the final part describes both typical functions which have been revived, and new functions that have appeared, that answer the needs of online journalists and of online journalism.*

**Key words:** *Informative documentation, online journalism, media libraries functions.*

#### 1. Introducción<sup>1</sup>

Son numerosas las alteraciones que ha provocado el surgimiento del periodismo digital: partiendo de la cautelosa búsqueda de estructuras narrativas adecuadas a las peculiaridades del nuevo medio, pasando por las intuitivas

<sup>1</sup> Esta contribución refleja una parte de los resultados arrojados por la tesis doctoral de la autora. Dicha investigación se sostiene sobre el estudio de un servicio de documentación digital que atiende las necesidades de los tres diarios digitales de un grupo mediático nacional.

habilidades desarrolladas por los periodistas digitales y llegando al que es objeto de la presente reflexión: la transición que está recorriendo la documentación informativa del periodismo digital, en aras de una nueva relación, fundamentalmente más cooperativa e integrada.

A priori, percibimos cómo las propiedades del periodismo digital, las habilidades del nuevo periodista y la estructura del discurso periodístico han descubierto en la documentación uno de sus elementos más representativos y diferenciadores. Sin embargo, el énfasis parece haberse volcado, en una primera fase, sobre las propiedades interactivas o multimedia, al tratarse de características más sugestivas y con una gratificación directa sobre el usuario, quien siente que forma parte del nuevo medio, construyéndolo con sus apreciaciones, opiniones o sugerencias. Igualmente sucede con el carácter multimedia, una cuestión que se ha desarrollado únicamente desde una perspectiva tecnológica –esto es, avanzando para que los nuevos medios y los profesionales dispusieran de las herramientas necesarias para presentar noticias multimedia– pero sin una reflexión simultánea sobre la formación en torno al modo más adecuado de contar las noticias, teniendo en cuenta el valor multimedia concedido por el medio.

Es, por lo tanto, el momento, si no de descubrir, sí de enfatizar el peso específico que asume la documentación en el periodismo digital, puesto que se trata de un auténtico valor añadido que lo posiciona favorablemente con respecto a los medios tradicionales. La documentación brinda una oportuni-

La investigación se construye sobre un diseño multimétodo, pues favorece la combinación de metodologías cualitativas y cuantitativas. En concreto, se recurre a la observación directa no participante, las entrevistas en profundidad y el análisis de contenido para describir, respectivamente, la adaptación de las funciones de los servicios de documentación digital, de las habilidades del documentalista digital y de los mensajes documentales insertos en el periodismo digital.

La intervención en el campo de estudio, llevada a efecto bajo los principios de no intrusión, confidencialidad y conocimiento explícito del rol de la investigadora, se produce en el mes de mayo de 2002, y contabiliza 110 horas de observación directa. Por su parte, las entrevistas en profundidad se hacen a los cuatro miembros que formaban parte del servicio de documentación. Estas entrevistas coinciden en el tiempo con la observación directa, con el objeto de aprovechar la confianza lograda entre la observadora y los informantes. Por último, el análisis de contenido se realiza una vez terminada la recogida de información tanto de la observación directa como de las entrevistas. El corpus de esta tercera prospección lo constituye la documentación informativa digital detectada en las noticias de actualidad, en los productos informativos atemporales o en cualquier herramienta documental que fuera publicada por el diario digital de referencia del grupo. A lo largo del mes de junio de 2002 se establece una conexión diaria de una hora aproximadamente, que en algunos momentos se completa con una segunda conexión para analizar con detalle la documentación que acompaña a las actualizaciones del diario digital.

dad al ciberperiodismo para cumplir definitivamente con su misión social, encaminada a acercar el conocimiento a los ciudadanos, más aún en una sociedad tan compleja como la nuestra, en donde la brecha social se agudiza por la fractura informativa que se abre entre quienes tienen acceso a la información y los que no, y todavía más, entre quienes son capaces de gestionar el caos informativo y los que son arrastrados por el diluvio de datos de la red.

Para lograr dicho objetivo, este artículo parte de la definición de servicio de documentación digital, relatando descriptivamente sus rasgos propios así como sus procesos fundamentales de trabajo; a continuación, rememora las funciones tradicionales reactualizadas por dicho recurso y, finalmente, propone nuevas funciones documentales, todas ellas promovidas para preservar el principio esencial de la documentación, sea cual sea el medio con el que trabaje: participar en la elaboración de un periodismo de calidad, exacto, completo y comprensible.

## 2. De qué hablamos cuando decimos servicio de documentación digital

Los servicios de documentación experimentan cambios con el fin de adaptarse a la evolución de los medios de comunicación. Dicha adaptación se vuelve más intensa tras la incorporación de las tecnologías de la información y de Internet en particular, pues pretende situar, por fin, a la documentación como una pieza esencial dentro de las rutinas de la redacción. Así es cómo Nora Paul aprecia la evolución de misiones asumidas por los servicios de documentación<sup>2</sup>:

- *Guardabarreras de la información*: en la era predigital, los servicios de documentación poseen copias únicas de los recursos de información, en formato papel, lo cual inclinaba sus actividades a conocer en todo momento la ubicación de las copias, el control de las peticiones de uso, así como la supervisión de las devoluciones, que cuidadosamente eran retornadas a su ubicación una vez utilizadas. Estas rutinas profesionales convierten al servicio de documentación en un guardabarreras, “más interesado en guardar con cuidado la información y en controlar su accesibilidad, que en formar verdaderamente parte de la investigación”<sup>3</sup>.

<sup>2</sup> Cfr. PAUL, Nora, “Media libraries and new media” en *Poynter Institute*, 1997, [[http://www.poynter.org/research/nr/nr\\_libnm.htm](http://www.poynter.org/research/nr/nr_libnm.htm)], consultado el 30/07/2002. Traducción propia.

<sup>3</sup> *Ibid.* Traducción propia.

- *Intermediario*: cuando comienzan a instaurarse los procesos de producción tecnológica, y las bases de datos empiezan a almacenar y difundir información retrospectiva, los servicios de documentación evolucionan hacia la misión de intermediarios, puesto que por su formación tecnológica resultaban ser los recursos más capacitados para buscar y obtener información. A sus conocimientos hay que añadir los altos costes de las llamadas de consulta a las bases de datos, y el complejo manejo de las herramientas informáticas, lo cual sitúa al servicio de documentación como un recurso intermediario entre la redacción y la información. Esta circunstancia crea, no obstante, la sensación de que el documentalista era, más que una ayuda, un obstáculo para el acceso a información.
- *Guía del usuario final*: el enorme crecimiento de fuentes de información en Internet así como las habilidades informáticas de los reporteros ha colmado las redacciones de usuarios finales. Ante esta situación, cabe formularse, junto con Caridad y Hernández, una cuestión que muchos informadores y directivos de empresa ya se habrán planteado: “¿Para qué un documentalista si puedo acceder directamente a la información desde mi propio ordenador?”<sup>4</sup>. La respuesta la apunta Paul: “El usuario final necesita consultores, consejeros, entrenadores y formadores. Liberados de las peticiones rutinarias de información, que ahora hace el propio usuario final, el servicio de documentación dispone de tiempo para ser el localizador de los mejores recursos de información en Internet, el guía que tiende un camino para el usuario final para ayudarle cuando necesita buscar información, el formador que enseña a que los reporteros sean informativamente independientes”<sup>5</sup>.

Estos avances, no obstante, no nos deben hacer olvidar el periodo de transición en el que nos encontramos, que ocasiona algunas circunstancias paradójicas, tales como que muchos de los productos informativos digitales se llevan a cabo en redacciones absolutamente analógicas, y lo que es peor, con mentalidades y procedimientos analógicos, a causa del desconocimiento y de la falta de formación de los profesionales que trabajan en el nuevo medio. Los pasos dados para lograr la integración se encaminan a la exploración más

<sup>4</sup> HERNÁNDEZ PÉREZ, Antonio, y CARIDAD SEBASTIÁN, Mercedes, “Documentación escrita en los centros de documentación de los medios de comunicación” en MOREIRO, José Antonio (coord.), *Manual de documentación informativa*, Cátedra, Madrid, 2000, p. 78.

<sup>5</sup> PAUL, Nora, *Media libraries... loc. cit.* Traducción propia.

imaginativa de lo que se puede hacer en el medio, las propiedades y las potencialidades de los contenidos, así como las capacidades y destrezas de sus profesionales. Y es en este punto donde el servicio de documentación asume un papel formativo esencial: entrenar al periodista en el conocimiento de las fuentes más relevantes, así como en su aprovechamiento más eficaz para satisfacer sus necesidades; educar al profesional que trabaja en un nuevo medio con tres dimensiones –ancho, alto y profundo–, que nada tiene que ver con las dos dimensiones de la hoja de papel<sup>6</sup>.

El nuevo servicio de documentación informativa, por tanto, ha de ser considerado como un “sistema de información y documentación multimedia y virtual, preocupado sobre todo por gestionar y controlar los fondos documentales de las empresas informativas. El trabajo documental aparece integrado en la estructura empresarial como parte de la cadena de producción, por su rentabilidad científica, social y económica”<sup>7</sup>.

Así las cosas, el nuevo servicio documental comparte rasgos comunes con los recursos documentales tradicionales, aun cuando también posee elementos significativamente distintos que lo convierten en un recurso especial: por la peculiaridad del usuario al que atienden, por el número de medios dependientes del servicio, o por su mismo planteamiento físico –con un menor volumen de fuentes bibliográficas tradicionales y un incremento del empleo de Internet como fuente–. En suma, son servicios de documentación distintos porque el contexto, las necesidades y las rutinas de los nuevos medios son distintas<sup>8</sup>.

El servicio de documentación digital cuenta con fondos multiformatos, esto es, con fuentes en formato papel y también con recursos digitales a los que se encuentra suscrito, cumpliendo un objetivo básico que es dar entrada a cuantas fuentes puedan ser de utilidad, independientemente del formato, si bien se opta por las digitales, puesto que pueden consultarse simultáneamente por distintos usuarios, no ocupan apenas espacio, su deterioro es mínimo, y la actualización de sus datos, muy elevada.

<sup>6</sup> Cfr. *Ibíd.* Traducción propia.

<sup>7</sup> MOREIRO, José Antonio (coord.), *Manual de documentación informativa*, Cátedra, Madrid, 2000, p. 34.

<sup>8</sup> Por ejemplo, la capacidad de autodocumentación que incorpora el periodista digital, y que se expone más adelante, exige una necesaria adaptación de las funciones del servicio documental. Dichos cambios, en cualquier caso, no alteran su cometido esencial: colaborar con el informador en la elaboración de un periodismo de calidad, exacto, completo y comprensible.

Puede resultar paradójico que en un servicio de documentación digital, en donde se analizan, se recuperan y difunden documentos mediante procesos informáticos, se siga recurriendo a periódicos de papel. Sin embargo, ello demuestra, por un lado, el peso específico de este soporte, y por otro, la necesaria convivencia y colaboración que debe establecerse entre medios tradicionales y nuevos medios. En cualquier caso, el testimonio del periódico papel es necesario en todo servicio de documentación, si bien es menos traumático el proceso de expurgo, entre otros motivos, porque ya disponen de dichas fuentes en formato digital.

En lo relativo al análisis documental, lo más peculiar es la distribución de dicho análisis, puesto que se trata de una actividad llevada a cabo, no únicamente por los documentalistas, sino también por los periodistas digitales, según se trate de noticias de la edición papel o de las sucesivas actualizaciones del diario digital<sup>9</sup>.

En cualquier caso, tanto los periodistas como los documentalistas han de pasar por las dos fases que estructuran el análisis documental: la primera se corresponde con un análisis descriptivo, mediante el cual controlan físicamente los documentos mediante la asignación del título, autor, rasgos físicos y resumen. Además, también se contempla en la catalogación el género informativo, pues se trata de una útil entrada que posibilita depurar la búsqueda y recuperación posterior.

La segunda fase del tratamiento de la información, el análisis temático, se fundamenta en la indización de las informaciones y las imágenes mediante la adjudicación de descriptores extraídos del thesaurus. Si la lectura de las noticias es un proceso intelectual y pausado, la indización resulta mecánica y ágil, en parte porque muchas noticias son capitulares y ello facilita la asignación de los mismos descriptores día tras día; unido a ello, el dominio del thesaurus y la propia experiencia de los documentalistas ayuda a que sea un proceso dinámico; por último, la limitación de personal exige que este trabajo sea realizado con rapidez para no colapsar el servicio de documentación con información atrasada, y poder dedicarse a otro tipo de actividades.

La capacidad para recuperar documentación en un medio digital se halla condicionada por dos circunstancias: por un lado, la actualización constante de la información digital revoluciona los ritmos y las rutinas tanto de periodistas como de documentalistas; por otro, la habilidad documental desarro-

<sup>9</sup> Sin embargo, y puesto que nuestro objeto de estudio es el servicio de documentación digital y sus documentalistas, centraremos nuestra atención sobre los procedimientos que los documentalistas siguen para analizar documentalmente la información, aun cuando dejemos ya constancia de la incipiente participación de los periodistas en esta tarea documental.

llada por el ciberperiodista descubre una faceta ligada tradicionalmente al documentalista.

Los documentalistas perciben que la inmediatez del medio digital exige por su parte una respuesta documental ágil – ya que, desde su perspectiva empresarial, si no son rápidos, su competencia estará publicando antes que ellos–, cosa que en otros medios tradicionales, como la prensa, no se vive con tal nivel de exigencia al disponer de un margen de tiempo mayor para editar y publicar sus productos informativos. Por lo tanto, la solicitud de información documental implica una rápida recuperación del documentalista, hecho que demuestra la coordinación entablada entre los periodistas y documentalistas, en un esfuerzo por acompasar sus ritmos de trabajo y elaborar conjuntamente un producto informativo de alta calidad.

Asimismo, y junto con las tareas clásicas de recuperación, el servicio de documentación desarrolla simultáneamente tareas de difusión activa de información, a partir de la elaboración, gestión y mantenimiento de la Intranet, compuesta por “aplicaciones intuitivas y fáciles de emplear, familiares para todos los usuarios de la red de redes, mediante las cuales se difunden los recursos internos y se establecen enlaces con recursos externos”<sup>10</sup>. A partir de la Intranet es posible desarrollar la tarea formativa, gestora y comunicativa que el servicio de documentación asume en la actualidad. Por lo tanto, el diseño y mantenimiento debe ser, si no de su exclusiva competencia, sí una parte fundamental.

### 3. *Las funciones que permanecen*<sup>11</sup>

#### 3.1. *La función selectiva-valorativa*

Si el periodismo tradicional parte de la idea de que la información es un bien escaso, en el digital se trabaja desde el extremo opuesto, como ilustrati-

<sup>10</sup> CEBRIÁN ENRIQUE, Bernardino J., “Nuevos enfoques sobre la misión del documentalista en los medios de comunicación” en *Documentación de las Ciencias de la Información*, Universidad Complutense de Madrid, nº 21, 1998, p. 97.

<sup>11</sup> Suscribimos la clasificación de funciones documentales propuesta por el profesor Galdón en: GALDÓN LÓPEZ, Gabriel, “Funciones informativas de la documentación periodística” en GALDÓN LÓPEZ, Gabriel (coord.), *Teoría y práctica de la documentación informativa*, Ariel, Barcelona, 2002, pp. 67-89, y que aquí tan sólo enumeramos: previsoría, preparatoria, crítico-verificadora, completiva, lingüístico-clarificadora, modélico-narrativa, informativa propia, orientadora, profesional, rectificadora. A esta taxonomía añadimos, asimismo, otras funciones apuntadas por la profesora Giménez Toledo, como la función sugestiva o la función

vamente explica Rodríguez de las Heras: “El hombre se siente en estos últimos años arrastrado por la magnitud de la riada, incapaz de hacerse con tal caudal y aprovechar tanta agua, tanta información que se le escapa. Se ha pasado de la carencia al exceso, de la sequía al diluvio. La abundancia arrastra a una sensación de zozobra, de impotencia ante el empuje avasallador de tanta cantidad de información”<sup>12</sup>. Ciertamente, la credibilidad y la autoridad de las fuentes en Internet es una de las principales preocupaciones de los periodistas. Ante esta avalancha, el periodista debe fortalecer sus criterios de selección, de jerarquización y de organización de fuentes, y habituarse al entorno de superabundancia mediante la búsqueda, el reconocimiento y el empleo de los mejores recursos<sup>13</sup>.

Pero este loable objetivo, en la práctica, no resulta fácil. Únicamente con la información que genera Internet, las redacciones digitales se encuentran constantemente inundadas de información. Si a esa catarata informativa se le añade la información proveniente de los medios propios, de la prensa y las revistas especializadas, de las agencias de noticias, de las emisoras de radio y las televisiones, entonces, el resultado es un conjunto desmesurado de fuentes que el periodista es incapaz de valorar con sentido crítico. Pero no sólo la cantidad de información es pernicioso. Este crecimiento incontenible de datos suele caracterizarse, en numerosas ocasiones, por ser información no contrastada, incompleta, desfasada o, sencillamente, falsa.

Si a la cantidad de información y a la baja calidad de ésta se añade el condicionante temporal con el que trabajan los periodistas digitales –limitados

probatoria. (Cfr. GIMÉNEZ TOLEDO, Elea, *Manual de documentación para comunicadores*, Eunsa, Pamplona, 2004, pp. 39-40).

<sup>12</sup> RODRÍGUEZ DE LAS HERAS, Antonio, *Navegar por la información*, Fundesco, Madrid, 1991, p. 12.

<sup>13</sup> En este sentido, los periodistas han de considerar que la selección y la valoración de las fuentes es una tarea primordial de cualquier informador, trabaje o no para un medio digital. Sin embargo, las peculiaridades del periodismo en Internet exigen al profesional estrategias para evaluar la enorme cantidad de fuentes disponibles. Algunas de estas pautas, indicadas por Callahan, son la confirmación de la autoría de cada página; el análisis de los títulos de cada página o la descomposición de las direcciones, para reconocer la procedencia de cada información (Cfr. CALLAHAN, Christopher, *A journalist's guide to the Internet. The net as a reporting tool*, Allyn and Bacon, Boston, 2002<sup>2</sup>, pp. 14-16). Asimismo, este profesor de la Universidad de Maryland aconseja que, a la hora de seleccionar recursos de la red, partamos de dos cuestiones preliminares: ¿qué es lo que buscas?, y ¿dónde puedes encontrar algo parecido?, de modo que se limite el recurso de los directorios o buscadores sólo cuando no sepamos hacia dónde dirigirnos (Cfr. *Ibid.*, pp. 67-69). Para encontrar más información sobre las fuentes en Internet útiles para periodistas, aunque desde una óptica claramente norteamericana, véase la guía que mantiene actualizada el citado autor: <http://reporter.umd.edu>

en todo momento por la actualización constante de sus noticias—, entonces el papel del documentalista como rápido y eficaz seleccionador-evaluador de fuentes resulta crucial. Ellos mismos así aprecian que han tenido que “aprender a evaluar los contenidos que hay en la red, discernir aquello que es realmente fiable y aporta una información interesante de aquello que son datos dudosos, que no te ofrece una fiabilidad”<sup>14</sup>.

Sobre los criterios de selección, los documentalistas consultan en primer lugar las fuentes propias, que aseguran la fiabilidad de sus datos<sup>15</sup>; de manera simultánea acuden a las páginas *web* de las fuentes oficiales especializadas—instituciones, asociaciones, organismos oficiales...— en la medida en que se consideran autorizadas y legitimadas por su trayectoria; finalmente, también emplean recursos más generalistas, como los buscadores habituales, que pueden recuperar fuentes de todo tipo, si bien en ocasiones, bastante alejadas de los requerimientos de la pertinencia informativa.

Con todo, la selección de fuentes acaba estando condicionada por un criterio subjetivo e inevitable como es la experiencia personal: “A la hora de seleccionar fuentes de Internet me guío por mi experiencia, porque llevo navegando desde el 95, desde que me puse Internet en casa, me conozco bien la red, tengo una buena lista de favoritos actualizada que te saca de mil apuros, y ya te haces callo, y al final te guías mucho por la intuición, pero corres el riesgo de que te pases una información que no sea veraz y eso es un error que puedes ir arrastrando”<sup>16</sup>.

Además del recurso excesivo de la intuición, otro punto negro en la selección documental es la utilización de Internet como fondo documental casi único, dejando en evidencia la carencia de obras de referencia tradicionales

<sup>14</sup> Cita procedente de las entrevistas en profundidad realizadas a los miembros del servicio de documentación digital objeto de estudio.

<sup>15</sup> Si bien, y como nos ha mostrado la experiencia reciente del diario *New York Times* al reconocer la publicación de informaciones insuficientemente contrastadas, la función crítico-verificadora ha de partir de la producción propia. La tendencia habitual se empeña en comprobar la verosimilitud, pero apenas se cuestiona por la verdad; se entrega denodadamente en verificar quién ha dicho qué, con qué términos exactos, en qué año, día y hora, pero no se interroga sobre la verdad o falsedad de lo dicho. Todo ello provoca que muchas informaciones, aparentemente exactas y llenas de entrecomillados literales y precisos, enmascaren en realidad mentiras que se han publicado sin sentido crítico alguno. Para paliar esta disfunción, Galdón considera imprescindible emplear una metodología que distinga el grano de la paja, que informe de lo verdadero como verdadero, de lo probable como sólo probable, y de lo falso como falso, y que huya de dar una información maniquea que presente “las dos caras de la noticia”, aunque ambas sean igualmente interesadas y haya otras muchas versiones silenciadas. (Cfr. GALDÓN LÓPEZ, Gabriel, *op.cit.*, pp. 75-76).

<sup>16</sup> Extracto de las entrevistas en profundidad.

y autorizadas, que permitan contrastar desde otra óptica la información. Uno de los propios documentalistas criticaba esta situación del siguiente modo: “Yo me encuentro con unas herramientas pobrísimas y me las veo y me las deseo para confeccionar un material de calidad. Lo que no podemos hacer es un material de calidad con herramientas que no lo son”<sup>17</sup>.

Finalmente, la tarea seleccionadora se culmina con la valoración conjunta del material seleccionado, para lo cual el periodista acude al servicio de documentación y valora las fuentes seleccionadas por el documentalista. Esta selección conjunta deja entrever un simbólico valor añadido, puesto que fomenta la coordinación entre periodistas y documentalistas, el conocimiento mutuo de sus necesidades y la integración óptima de sus respectivas actividades.

### 3.2. *La función de recuperación*

La recuperación de información, ya lo hemos apuntado antes, sigue siendo una actividad tradicional de cualquier servicio de documentación. La satisfacción de las peticiones informativas de los periodistas a través del suministro de información pertinente de modo rápido es uno de los objetivos fundamentales de cualquier servicio documental. Sin embargo, y ante la implantación de Internet en los medios de comunicación, son muchos los periodistas que, para cierto tipo de consultas sencillas –de índole verificativa o comprobatoria–, evitan recurrir al servicio de documentación y recuperan por sí mismos la información<sup>18</sup>. Lo cierto es que no todos los periodistas han desarrollado esta capacidad puesto que, o bien no disponen del tiempo, o bien de los recursos formativos necesarios para llevarla a cabo, de modo que la recuperación sigue considerándose como una de las misiones específicas del servicio de documentación.

Ante una solicitud de información, los documentalistas abandonan cualquiera de sus actividades para dedicarse a su resolución. Es, por lo tanto, una actividad prioritaria, si bien no es la que más tiempo ocupa dentro del trabajo diario de los documentalistas, precisamente por la capacidad desarrollada por algunos periodistas para recuperar por sí mismos cierta información.

<sup>17</sup> *Ibíd.*

<sup>18</sup> Esta situación ya ha quedado descrita en la última etapa de la evolución histórica de los servicios de documentación, denominada etapa del usuario final porque el documentalista se ve liberado de resolver ciertas solicitudes de información de tipo verificativo que le permiten verter sus esfuerzos en la difusión de documentación por anticipado.

En este sentido, detectamos hasta cuatro modelos distintos de recuperación de información:

- 1 *Recuperación verificativa o comprobatoria*: son todavía muchos los periodistas que solicitan información sencilla, indagatoria, que en pocos minutos puede resolverse. Siguen solicitándose, por ejemplo, fotografías del banco de imágenes, artículos del archivo, confirmación de fechas, nombres, o lugares, etc.
- 2 *Recuperación rectificadora*: junto con la tarea anterior, que persigue la verificación de las informaciones, se observa otro tipo de petición de información que busca enmendar los errores cometidos. Los periodistas, los lectores y los propios documentalistas detectan fallos –que en la mayoría de los casos no pasan de simples erratas–, subsanados desde Documentación. Índices financieros equivocados, direcciones de Internet mal enlazadas, despieces que no se visualizan bien son algunos casos en los que se recurre al servicio documental para ser solucionados<sup>19</sup>.
- 3 *Recuperación preparativa*: cuando surge una noticia, el periodista dispone de muy poco tiempo para recopilar y preparar la documentación, más aún en el medio digital en donde se actualizan constantemente las ediciones y, por tanto, el factor temporal condiciona fuertemente su trabajo. Por ello, sigue acudiendo al servicio de documentación en donde pueden suministrarle en pocos minutos una información –ya sea textual, gráfica, o recursos de Internet– adecuada. Conociendo este factor, los documentalistas digitales prefieren recuperar información e ir suministrándosela al periodista poco a poco, para no desbordarle con una avalancha de datos; asimismo, otro criterio de recuperación de noticias es el tamaño de la información, puesto que, según sea la premura del periodista, le suministrarán documentos más o menos extensos.
- 4 *Recuperación educativa*: junto con las mencionadas actuaciones tradicionales, el servicio de documentación digital también introduce otros modos de recuperar información, de carácter formativo. En palabras de Alfonso López Yepes: “Cualquier documentalista tendrá que ayudar a los usuarios a conocer y manejar las nuevas fuentes de información documental para seguir produciendo ‘nuevo conocimiento’”<sup>20</sup>. Así, ante una

<sup>19</sup> No obstante, la recuperación rectificadora debe observarse desde una dimensión más integral y no limitarse tan sólo a enmendar erratas, sino además a preguntarse por la verdad o falsedad de las informaciones, por su parcialidad o imparcialidad, por su complejidad o simplicidad, y rectificar documentalente aquellos asuntos incompletos, complejos o incluso falsos.

<sup>20</sup> LÓPEZ YEPES, Alfonso, *Documentación informativa. Sistemas, redes y aplicaciones*, Síntesis, Madrid, 1997, p. 27.

petición documental, la respuesta no se encamina hacia el suministro directo de información, sino hacia la presentación de los recursos más idóneos que el periodista tiene accesibles, con el objeto de que sea él mismo quien satisfaga su necesidad. Mediante este tipo de prácticas, el servicio de documentación fomenta la autonomía de los periodistas, les educa en la utilización de fuentes, y generaliza el conocimiento de los recursos documentales que la redacción tiene a su disposición.

A la recuperación interna y la externa se une un tercer modo de recuperación, que es la que asumen los propios periodistas, también denominada *autodocumentación*. Los documentalistas son conscientes de que Internet ha propiciado el adiestramiento de algunos periodistas en la búsqueda documental, como así comentan: “Documentación surge de mucha información a los periodistas, pero en casos muy especiales, pues los periodistas tienen acceso a numerosas agencias que les ofrecen información documental ya elaborada en muy poco tiempo, de manera que les es más rentable informarse a través de agencia que acudir a Documentación. El servicio de documentación se dedica a apoyar trabajos más especiales, no tan sujetos a la rapidez de los medios digitales”<sup>21</sup>.

Esta circunstancia permite extraer diferentes interpretaciones: por un lado, es positivo que el periodista recupere su propia información porque libera al servicio de documentación de ciertas búsquedas e invierte ese tiempo en elaborar productos documentales propios y con valor añadido; pero, por otro lado, la documentación que manejan los periodistas no es propia, sino de agencia, lo cual no deja de restar calidad a un medio que pretende ser de referencia, y que tendría que disponer de los recursos suficientes como para producir información –incluida la documental– propia; en último término, puede ser el germen de una nueva relación trabada entre los ciberperiodistas y los documentalistas, quienes ven cómo pueden y deben confluir las actividades documentales con las periodísticas, promovándose unas redacciones más cooperativas e integradas.

#### 4. *Las funciones que resurgen*

##### 4.1. *La función gestora*

Fruto de la reinterpretación de la habilidad recuperativa del documenta-

<sup>21</sup> Cita extraída de las entrevistas en profundidad.

lista nace una función adaptada a las nuevas necesidades de los periodistas digitales y al contexto procurado por el periodismo digital y por la sociedad del conocimiento. La clave para controlar el caudal ingente de información que de Internet emana pasa por incentivar el perfil gestor del documentalista, que le lleva a convertirse en un profesional capacitado para evaluar la información en función del conocimiento de sus usuarios, organizar dicha información, controlarla y, o bien suministrarla, o bien orientar al periodista sobre cómo y dónde localizarla.

La capacidad gestora exige un alto grado de confianza empresarial en el servicio de documentación, para que disponga de recursos humanos y técnicos que favorezcan el desarrollo de esta habilidad. Junto a ello, los propios informadores han de involucrarse en la gestión de la información, colaborando estrechamente con los trabajos de los documentalistas, compartiendo la información o los recursos que conocen, informándoles de sus necesidades y prioridades informativas, y evaluando junto a ellos la calidad del servicio documental.

Sin embargo, la habilidad gestora se encuentra todavía en un proceso embrionario, puesto que ni las empresas se implican dotando de suficientes recursos, ni la mayoría de los periodistas fomentan este tipo de relaciones cooperativas. Por tanto, más que una habilidad consumada, la capacidad gestora es un aspecto deseable pero aún no alcanzado, si bien no conviene olvidar que tanto el servicio de documentación digital como el documentalista digital se encuentran en la misma fase de constitución, con cambios y planes de futuro constantes, entre ellos, la incorporación de tareas vinculadas con la gestión de la información: “Aparte de estar más encima de los medios para preguntarles qué necesitan, prepararles por anticipado información antes de que acontezca y, si el periodista, a la hora de hacer el tema sabe que existe este material, lo puede utilizar. Por otro lado, se podría hacer todos los días una selección de las noticias especializadas en cada uno de los perfiles profesionales que aglutina [nuestro medio]: música, información económica, información universitaria, información general, publicidad, informática... y enviarlas mediante un boletín de noticias (...). Desde el punto de vista de la gestión del conocimiento, se podría compartir mucho más la información, que los que estén especializados en un tema lo compartan con los demás para enriquecernos todos. Así, podríamos tener controlados todos los libros y revistas de todos los departamentos, sin que estén descentralizados, para que así estuvieran accesibles para todos”<sup>22</sup>.

<sup>22</sup> *Ibid.*

Finalmente, una nueva actividad documental vinculada con la habilidad gestora de la información es el diseño y el mantenimiento de la Intranet. La Intranet se constituye como una plataforma desde la cual es posible solicitar, compartir y ofrecer todo tipo de información, mostrándola de manera organizada y evaluada, aprovechando así la riqueza de reunir diferentes informaciones aisladas para que puedan revalorizarse, y procurando un enriquecimiento informativo general.

#### 4.2. La función difusora

Todos los documentalistas aprecian un cambio en las habilidades de los periodistas, que afecta en su trabajo y al cual ellos se han adaptado asumiendo nuevas actividades. Así constatan cómo “[los periodistas] se documentan solos. Entonces, nosotros en ese tiempo nos dedicamos a hacer productos informativos que luego les van a venir bien a ellos: fichas, previsiones, calendarios, cronologías de desastres, biografías... Cuando ocurre un acontecimiento de última hora, hay que subir la noticia lo más rápidamente posible y también empiezas a mirar quién está poniendo la información más completa: el mapa de localización, la ficha del país... Por eso, es conveniente tener esos productos preparados”<sup>23</sup>.

Esta labor de preparación anticipada da como resultado una serie de productos informativo-documentales que complementan adecuadamente las noticias, incluso aquéllas de las que se posee un *flash* informativo, y que, gracias a estos apoyos, pueden subirse a la *web* arropadas por un entorno documental adecuado. El tiempo que antes dedicaban a localizar todo tipo de peticiones formuladas por los periodistas, ahora lo invierten “en otro tipo de búsqueda de información que es más compleja, que lleva mucho más tiempo y que el periodista no dispone de ese tiempo. Por ejemplo, buscar material fotográfico para la elaboración de especiales, búsqueda de material para la elaboración de temas en profundidad... en esos casos el periodista no dispone del tiempo necesario para hacerlo. Entonces nos centramos en ese tipo de tareas”<sup>24</sup>.

Los productos propios de los documentalistas son la elaboración de temas y especiales, la guía de recursos, la elaboración de fichas biográficas, geográficas y de organismos, que se emplean como complementos documentales de las noticias de última hora, o la agenda con las previsiones informativas, “con

<sup>23</sup> *Ibíd.*

<sup>24</sup> *Ibíd.*

la que el periodista puede estar informado de qué previsiones y acontecimientos va a ver a corto, a medio o a largo plazo, y que va a tener que estar preparado para poder elaborar una información, un tema o un gráfico<sup>25</sup>.

En cualquier caso, la asunción de nuevas tareas vinculadas con la producción documental propia se encuentra encallada en dos escollos, uno de orden histórico, y otro coyuntural: el apoyo incondicional de la empresa informativa a la Documentación y el desarrollo de herramientas técnicas que alivien al documentalista de funciones mecánicas que tanto tiempo ocupan.

## 5. Conclusiones

La incorporación de Internet en los medios de comunicación, y el nacimiento del nuevo medio digital representa una oportunidad única para que la documentación adquiera por fin el reconocimiento y el valor propio que posee como parte esencial de la producción informativa. Para aprovechar esta circunstancia es necesario, por un lado, prestar atención a la adaptación de la documentación en los procesos de trabajo de la redacción, rutinas que en algunos casos siguen siendo las mismas (seleccionar, producir y difundir información) pero que se modifican por la utilización de Internet como fuente y como medio de comunicación.

Y por otro lado, para romper con el aislamiento tradicional vivido por los servicios de documentación, éstos han de salir a la redacción y difundir la calidad del trabajo documental, promocionar las herramientas que mejor satisfacen las necesidades informativas, y reivindicar un papel más activo dentro del medio, dirigido a su integración en grupos de gestión, a la cooperación directa con los redactores, y al respeto por el esfuerzo y el servicio ofrecido desde Documentación.

La evolución de los roles del servicio de documentación y de la redacción pretende forjar una nueva asociación informativa, en la que las habilidades de la documentación como evaluador, rastreador y entrenador de información cooperen con el papel de la redacción como intérprete, y escritor convincente.

El aprovechamiento de estas sinergias tendrá como fruto la elaboración de un periodismo más exacto, con más perspectiva y criterio, más voces y ángulos diferentes; un periodismo que cumpla, por fin, con su servicio social destinado a contar historias de modo honesto e interesante, con una exposición

<sup>25</sup> *Ibid.*

completa y comprensible de la realidad, y que conduzca a que los ciudadanos puedan participar verdaderamente en la esfera informativa de la sociedad de la información.

### *Bibliografía citada*

- CALLAHAN, Christopher, *A journalist's guide to the Internet. The net as a reporting tool*, Allyn and Bacon, Boston, 2002.
- CEBRIÁN ENRIQUE, Bernardino J., "Nuevos enfoques sobre la misión del documentalista en los medios de comunicación" en *Documentación de las Ciencias de la Información*, Universidad Complutense de Madrid, nº 21, 1998, p. 91-100.
- GALDÓN LÓPEZ, Gabriel, "Funciones informativas de la documentación periodística" en GALDÓN LÓPEZ, Gabriel (coord.), *Teoría y práctica de la documentación informativa*, Ariel, Barcelona, 2002, pp. 67-89.
- GIMÉNEZ TOLEDO, Elea, *Manual de documentación para comunicadores*, Eunsa, Pamplona, 2004.
- HERNÁNDEZ PÉREZ, Antonio, y CARIDAD SEBASTIÁN, Mercedes, "Documentación escrita en los centros de documentación de los medios de comunicación" en MOREIRO, José Antonio (coord.), *Manual de documentación informativa*, Cátedra, Madrid, 2000, pp. 37-82.
- LÓPEZ YEPES, Alfonso, *Documentación informativa. Sistemas, redes y aplicaciones*, Síntesis, Madrid, 1997.
- MOREIRO, José Antonio (coord.), *Manual de documentación informativa*, Cátedra, Madrid, 2000.
- PAUL, Nora, "Media libraries and new media" en *Poynter Institute*, 1997, [[http://www.poynter.org/research/nr/nr\\_libnm.htm](http://www.poynter.org/research/nr/nr_libnm.htm)], consultado el 30/07/2002.
- RODRÍGUEZ DE LAS HERAS, Antonio, *Navegar por la información*, Fundesco, Madrid, 1991.

Copyright of *Comunicacion y Sociedad* is the property of Servicio de Publicaciones de la Universidad de Navarra, S.A. and its content may not be copied or emailed to multiple sites or posted to a listserv without the copyright holder's express written permission. However, users may print, download, or email articles for individual use.