

La documentación de los informadores

GABRIEL GALDÓN LÓPEZ

Universidad CEU San Pablo

En una época en que el *presentismo*, las prisas y la inmediatez globalizada lo dominan todo, cabe y conviene recordar que el espacio, el tiempo y la memoria son factores inherentes a toda actividad humana, en general, y al proceso informativo en particular. Pero adquiere modulaciones singulares, en intensidad y extensión, en determinados tipos de actividad y en relación con determinadas partes del proceso.

Una de esas actividades, que forma parte de todo proceso de conocimiento y, por tanto, de todo proceso informativo, es la documentación. Esto es: el saber práctico que tiene por objeto la valoración, selección, clasificación y archivo de textos y referencias para su uso posterior en orden a la elaboración de nuevos textos y/o a la toma de decisiones prudentes.

Es decir que, por un lado, la documentación es el término moderno para expresar lo que los griegos entendían como *diácrisis*, o primer paso de la prudencia. Y también, si la finalidad fuese un discurso, estaríamos ante lo que desde Cicerón a Lausberg se ha entendido como elemento primero y primordial de la Retórica. Por otro lado, si lo que se pretende es la elaboración de un tratado científico, estaremos ante la documentación científica. Y si es un texto informativo sobre realidades humanas actuales que los ciudadanos necesitan saber para obrar con libertad, contemplaremos la documentación periodística.

Esa tarea puede ser personal y autofinalística o institucional y al servicio de un grupo de personas o de la entera sociedad.

En cualquier caso, y salvando determinados matices, la documentación supone: a) la valoración, con base en criterios de verdad, rigor, profundidad, claridad, utilidad y perdurabilidad de informaciones anteriores y, en consecuencia, la eliminación de todo aquello que sea falso, efímero, banal, oscuro e inútil y la custodia y clasificación de lo que merece la pena que perdure; b) la relación en el espacio y en el tiempo de esos conocimientos; y c) hacerlos accesible y disponibles a los destinatarios. En suma, se trata de la creación humana de una memoria auxiliar del hombre para la mejora y el enriquecimiento de su saber y de su labor.

Siendo esto así, parece claro que hoy más que nunca la labor de documentar y de documentarse es particularmente necesaria si no queremos sucumbir ante la *infopolución* de informaciones, desinformaciones y manipulaciones. O si queremos realizar bien cualquier tarea, sea de gobierno, docente, legislativa, investigadora... O informativa.

De hecho, tanto desde la consideración de la naturaleza y exigencias que lleva consigo la información periodística, como desde la observación del mejor periodismo histórico y actual, queda patente el valor necesario de la documentación que, además y como no podía ser menos, es uno de los departamentos o secciones de cualquier institución informativa que haga honor a ese nombre. De ahí que sea bastante sorprendente la desconsideración hacia este factor fundamental por parte de una inmensa mayoría de teóricos (profesores-investigadores) de la Información, si bien, como siempre, hay honrosas excepciones.

Quizás el presentismo, el no considerar la información como un saber, o el menosprecio de la memoria en el proceso de conocimiento hayan contribuido a esa falta de atención. En cualquier caso, no parece ocioso recordar que para cumplir los requisitos naturales de la información periodística respecto al conocimiento cabal de la realidad y a su comunicación pública discursivo-textual-contextual apropiada, es menester disponer de una documentación adecuada y recurrir permanentemente a ella, ya que la documentación es un factor fundamental e imprescindible del saber informativo.

De ahí que todos los mejores periodistas de todos los tiempos, países y medios se hayan documentado habitualmente y, gracias a esa labor, hayan contribuido a un mundo mejor informado. No es posible hacer aquí y ahora una síntesis histórica de ese desarrollo periodístico de la documentación, pero sí es necesario que todo informador tenga muy claro en qué consiste la documentación, cual es su naturaleza, objeto y finalidad (concepto), y cuáles son los modos o funciones informativas que debe realizar a través de la documentación.

1. Concepto de documentación periodística

Lógicamente, el concepto de documentación periodística no puede diferir ni mucho ni poco en su naturaleza y objeto del que hemos visto de documentación en general. Lo que se añade es la especificación de la finalidad propia: contribuir a una información periodística verdadera, inteligible y adecuada. De ahí que la documentación periodística sea:

El saber práctico que tiene por objeto la valoración, selección, clasificación y archivo de los textos y referencias que, una vez recuperados, sirven para elaborar una información periodística verdadera, inteligible y adecuada.

Esta formulación requiere que se realicen las siguientes aclaraciones y puntualizaciones:

- a) La naturaleza propia y específica de la documentación periodística es la de ser un *saber práctico*. Esto es, por decirlo de modo sencillo, ni mera teoría, ni simple instrumentalización técnica o tecnológica. O, expresado en términos clásicos, ni *theorein* ni *tecné*, sino *praxis*. Praxis que consiste en la materialización y verificación adecuadas, de acuerdo con una finalidad específica, de unos criterios y métodos intelectuales.
- b) Esa finalidad específica es, primordialmente, la elaboración de una información periodística verdadera, inteligible y adecuada. Por tanto, la documentación es un saber al servicio de otro saber más amplio. Un elemento fundamental, esencial y constitutivo del buen Periodismo.
- c) Las funciones o tareas mediatas de la documentación periodística son las cuatro mencionadas en el concepto, comandadas por la valoración inicial y estrechamente interrelacionadas. No entenderlo así, desnaturalizaría la actividad. Por ejemplo: reducir la documentación a una mera tarea archivística la dejaría sin su sustancia intelectual; y no realizar tal función le impediría ser operativa. Para que exista la documentación deben realizarse las cuatro funciones.
- d) Estas funciones se ejercitan condicionadas por el imperativo de *uso futuro*. No tener en cuenta esa determinación supone también el que no se pueda hablar de documentación, sino de otra realidad distinta.
- e) Los textos y referencias pueden ser escritos o sonoros, visuales o audiovisuales. La documentación periodística no es la documentación de la prensa, sino de la información periodística que se vehicula por diversos medios de comunicación social; por ejemplo, prensa, radio, televisión o internet. Estos medios difunden también otros tipos de información: propagandística, publicitaria, información-

servicio, histórica, etcétera., que tienen su propio basamento documental, distinto del periodístico.

- f) Tales textos y referencias abarcan desde la mera recopilación de datos y hechos, hasta profundos artículos de análisis. Centrar el proceso documental, por ejemplo, exclusivamente sobre los hechos significa parcializar y empobrecer notablemente no sólo la actividad, sino también la realidad. Por otro lado, haría sumamente difícil conseguir la finalidad primordial de la documentación en el periodismo: elaboración de la información periodística.
- g) La documentación, en sí, es un saber práctico que puede ser considerado como un género formado por el conjunto de especies que tienen caracteres comunes. La documentación periodística es una subespecie de la documentación informativa. Otra especie es la documentación científica. La diferenciación entre las distintas especies se realiza por su objeto y fin particulares. Así, por ejemplo, la documentación científica tiene por objeto servir a los investigadores, mientras que la periodística cubre las necesidades de los periodistas y, a través de ellos, de los destinatarios de la información de actualidad. Habrá tantas subespecies de documentación científica como áreas del saber y tantas clases de documentación informativa como tipos de información.
- h) Por tanto, la documentación periodística es, cabalmente, documentación de la información periodística, como la documentación publicitaria es documentación de la información publicitaria. En aras a la brevedad y simplicidad cabe denominarlas del primer modo.
- i) Puede existir –y de hecho existen– diversas interrelaciones entre las distintas especies. Por ejemplo, es conveniente que dentro de los servicios de documentación periodística haya algún especialista en documentación de las Ciencias de la Información –que es una subespecie de la documentación científica– que valore, seleccione y sirva selectivamente a los diversos informadores las fuentes y contenidos de las Ciencias de la Información que les ayuden a mantenerse al día en los presupuestos científicos de su quehacer informativo.
- j) Esta clasificación de las especies de la documentación tiene consecuencias operativas de primer orden cara a la formación de los documentalistas y a los estudios de la documentación. En concreto, para cumplir debidamente el fin primordial de la documentación periodística es imprescindible que gran parte de los “documentalistas de Prensa” se formen en los Centros de Estudios de Periodismo, ya que si no entienden clara y comprensivamente la información periodística no parece posible que realicen cabalmente las tareas intelectuales de valoración y selección ni que hablen el mismo lenguaje de los periodistas que

solicitan su ayuda y colaboración. Así se ha entendido en las *Journalism Schools* norteamericanas y así lo demuestran distintas experiencias en diversos países.

- k) Si bien es importante estudiar la documentación en cuanto género desde diversas perspectivas heurísticas, epistemológicas, jurídicas, etcétera., no tiene escasa relevancia el estudio de cada una de las especies y subespecies. En concreto, la documentación periodística merece una consideración científica por su ya larga historia dentro de su modernidad; por las decenas de miles de personas que se dedican a su ejercicio; por los millones de destinatarios - directos y finales- que reciben su influencia; por la propia incidencia de la información periodística en la configuración de la sociedad; por las vías de futuro que han abierto los nuevos medios y redes.
- l) Estas nuevas tecnologías y redes instantáneas y globales, con capacidad prácticamente ilimitada de almacenamiento de textos e imágenes, han hecho posible que, en la actualidad, gran parte de los libros de referencia o consulta (enciclopedias, compendios biográficos, diccionarios lingüísticos y temáticos, atlas, etc.); de hemerotecas; de contenidos anteriores del propio medio y de un sinfín de otros medios; de bases de datos; ... en fin, de las fuentes que antaño debían ser valorados, seleccionados, clasificados y archivados en los servicios de documentación por los documentalistas de prensa y, mediante diversas formas, ponerse a disposición de los informadores, hogaño estén accesibles para estos a golpe de un klik, en su propio ordenador. Por lo que, amén de asistir en nuestros días a una reorientación de tareas y funciones y de organización de las tareas documentales en los medios, hace aún más necesario formar a los periodistas en la *autodocumentación*. Es decir, en que ellos mismos sepan realizar adecuadamente las *funciones mediatas*. Y, sobre todo, continuar con la formación criteriológica que les lleve a utilizar adecuadamente las fuentes precisas para desarrollar una información periodística de calidad a través de las diversas funciones informativas de la documentación.

¿Cuáles son estas funciones informativas? Es muy necesario que las consideremos pormenorizadamente, aunque con la debida brevedad.

2. Funciones informativas de la documentación periodística

Tras un exhaustivo estudio histórico de la documentación periodística y de la propia historia del buen periodismo, podemos concluir que esa actualización del potencial enriquecedor que supone la documentación se realiza a través de una serie de funciones específicas. Estas funciones son diez. Cuatro de ellas hacen referencia al conocimiento de la realidad (*previsoria, preparatoria, crítico-verificadora y completiva*); tres, al logro de la comunicación adecuada de ese saber en la elaboración del texto (*lingüístico-clarificadora, modélico-narrativa e informativa propia*); otra tiene como objeto orientar adecuadamente la toma de decisiones que lleva consigo la labor de dirección y gobierno del medio informativo (*orientadora*); la penúltima se refiere a la formación continua de los periodistas respecto a la actualización de los conocimientos científicos de su profesión en cuanto tal (*profesional*). Y la décima y última, a caballo entre la crítico-verificadora y la informativa propia, a la que denominaré *rectificadora*. Veamos una por una.

2.1. Función previsoria

Muy a menudo, por no decir casi siempre, parece que los acontecimientos hallan desprevenidos a los informadores, que parecen ir de sorpresa en sorpresa ante los hechos que acaecen. Actitud que redundan significativamente sobre los destinatarios de la información. El presentismo, la idolatría de lo actual y de lo concreto, la dependencia de las fuentes institucionales, la falta de reflexión y, en definitiva, la carencia de un buen servicio de documentación o del hábito de documentarse convenientemente, ocasionan habitualmente que no se prevean acontecimientos que, por ser consecuencias lógicas de procesos anteriores, podrían preverse y, por tanto, pensarse los modos de abordarlos convenientemente y de situar a los destinatarios en la tesitura de expectativas adecuada.

Pues bien, ya desde principios de siglo, la historia de la documentación periodística nos muestra que, en los mejores servicios, se procuraba estar vigilante, alerta, mirar reflexivamente sobre el pasado y la evolución y relación de los acontecimientos e ideas para proporcionar a directores y redactores pistas sobre futuros desenlaces, personalidades emergentes, etc., amén de avisar periódicamente y con antelación suficiente las conmemoraciones, efemérides y acontecimientos previstos con el fin de que pudiese pensarse con tiempo acerca del mejor modo de informar sobre ellos.

Una de las dimensiones básicas de la documentación, que supone la actualización periódica y constante de esa memoria histórica que se posee en un buen servicio, es la de unir –mediante la reflexión sobre los textos analíticos acerca de los diversos acontecimientos y sus relaciones espacio-temporales con otros acontecimientos y con las ideas– el pasado, el presente y el previsible futuro. Ese conocimiento del pasado y de la evolución de las personas, los hechos y las ideas en su encadenamiento causal-consecuencial es imprescindible para poder enfrentarse a las nuevas realidades emergentes desde la previsión de su probabilidad –ya que media la libertad humana– y no –como tantas veces sucede– desde la ignorante sorpresa infantil.

La función **previsoria** se concreta, entre otros servicios específicos en:

- a) El suministro periódico y constante de notas o avisos a directores, redactores-jefes o jefes de sección, que alerten a estos, de modo breve, razonado y sintético, sobre, por ejemplo, los posibles futuros desarrollos de una situación latente, de una moda que comienza, de unos acontecimientos que se incoan, de unas nuevas relaciones que se establecen o de un movimiento ideológico que surge o renace.
- b) La facilitación de recordatorios, con la antelación suficiente, de las efemérides y conmemoraciones históricas significativas, aportando documentación sobre la naturaleza, desarrollo, influencia, y pervivencia actual de su significado en la sociedad, de esos acontecimientos, personas e ideas;
- c) La confección y proporción de la agenda anual de acontecimientos políticos, culturales, deportivos, etc. prefijados y su recuerdo periódico, con la documentación pertinente acerca del desarrollo de su preparación;
- d) La proporción de breves notas biográficas de personajes emergentes en los diversos ámbitos públicos, para que pueda hacerse su seguimiento informativo; de expertos en los diversos ámbitos, para que puedan servir como fuente especializada o ser invitados a explicar temas de su especialización en programas radiofónicos o televisuales serios.

Parece claro que esta función documental informativa influye decisivamente sobre la política informativa general del medio, facilita decisiones inteligentes sobre el tratamiento informativo y reduce la dependencia de las fuentes y la superficialidad noticiosa.

2.2. Función preparatoria

Si la función anterior no tiene una influencia directa y concreta sobre la producción de cada una de las informaciones, la función **preparatoria** consiste precisamente en proporcionar a cada informador, o que éste se busque por sí mismo, la documentación que necesita en cada caso concreto antes de enfrentarse con el objeto informativo que debe abordar.

Si lo que se intenta es la adecuación de la mente a la realidad exterior, esta adecuación será tanto más fiel y exacta cuanto más preparada esté la mente para ejercitarla. La documentación previa sobre el pasado y las relaciones reales de la persona o tema cuya actualidad se requiere conocer, o en cuya verdad se quiere profundizar mediante un conocimiento actual, facilita al informador el logro de la adecuación con el objeto informativo nuevo, estudiándolo no como un hecho aislado, sino como una manifestación nueva de una realidad del pasado proyectada al futuro. Al mismo tiempo, la tarea documental previa proporciona al informador las claves necesarias para valorar la importancia real de esa persona, acontecimiento, tema o idea; para no repetir lo que ya todo el mundo sabe o indagar sólo algo más de lo que se sabe, sino un amplio panorama de lo que falta por saber y los destinatarios necesitan conocer para su actuación libre y solidaria. Puede así enfrentarse a la realidad con las "armas y el bagaje" adecuados para aprehenderla en sus justos términos y para formular, a raíz de ese nuevo conocimiento, nuevas cuestiones acerca de su verdad y de su significado. Ayuda, en definitiva, a mirar la realidad con los ojos abiertos y penetrantes del sabio y no con la mirada distraída del ignorante.

Esta preparación documental previa es el elemento más importante en la realización de cualquier semblanza, entrevista o reportaje. Es una condición básica en el corresponsal volante y en cualquier situación de alcance. Es lo que más se echa en falta en algunos directores de programas informativos radiofónicos y televisuales y, no digamos, en la mayor parte de los tertulianos. En definitiva, si se concibe la información como un saber y no como un quehacer mecanicista (lo que distingue el hacer verdaderamente humano –dicho sea de paso– es su dependencia de un saber previo y su intencionalidad teleológica) no se puede por menos que admitir, en la teoría y en la práctica, que toda información implica una investigación previa, tanto si la realiza el informador solo como si la hace con la ayuda de cualquier otro. Lo cual implica que antes de afrontar el acontecimiento noticioso, y antes de escribir o de hablar sobre él, hay que ser, en la medida de lo posible, un buen conocedor del tema.

En varios de mis libros anteriores he expuesto varios ejemplos de cómo los mejores periodistas de todos los tiempos se han preparado documentalmente para poder realizar buenas informaciones. Sería muy prolijo recordar siquiera sea unos pocos.

A la hora de elegir uno que pueda ser una síntesis y que de una idea de hasta qué punto la función preparatoria incide en todo tipo de temas, situaciones y medios informativos, me parece oportuno traer a colación el modo de trabajar de Richard Dimpleby, informador especializado en acontecimientos relevantes de la B.B.C. en las dos décadas siguientes a la mitad del siglo XX.

"En una ocasión, Richard Dimpleby estaba emitiendo en la Real Academia de Bordado de Londres, donde la Reina Madre iba a presidir un acto. Dimpleby presentó el acto que se iba a desarrollar y contó la historia de la Academia antes de que llegase la hora prevista para la aparición de la Reina. Pero ésta no llegó, así que Dimpleby continuó con la emisión hablando sobre el bordado en China, Japón, Persia y Europa, describiendo los diferentes estilos y técnicas de tal modo que se podía pensar que había pasado toda su vida con una aguja en la mano. Cuando la Reina Madre apareció, 25 minutos tarde, explicó que había estado viendo todo esto por televisión en su palacio cercano y le interesó tanto lo que Dimpleby había estado contando que perdió la noción del tiempo".

"El hecho es que Dimpleby no sabía absolutamente nada sobre el bordado 24 horas antes, pero había estado estudiando la noche anterior".

Es cierto que "Richard Dimpleby tenía un talento natural para realizar su trabajo específico", pero no es menos cierto que "él desarrolló esta cualidad hasta la perfección por medio del estudio continuo (...). Cuando un Papa viajó a Tierra Santa, Dimpleby se llevó una maleta llena de fichas, clasificadas por materias, perfectamente ordenadas. Con ellas pudo hablar con sentido e interés durante horas acerca del Papa, de los lugares visitados y de su historia".

Ni este redactor de la B.B.C., ni mucho menos D.M. Wallace a finales del siglo pasado, disponían de los recursos documentales y de las facilidades tecnológicas actuales. Sin embargo, en nuestros días, por causa de la pervivencia de ese periodismo objetivista y ramplón que tan estupendamente sirve a los intereses de los más poderosos y tan poco a los destinatarios de la información y a los propios informadores que no tienen el hábito de documentarse, aún la preparación documental no se ha generalizado.

A esta carencia real, perceptible diariamente por cualquier mirada atenta, alude directamente Pierre Albert cuando escribe que "los periodistas están condenados a una suerte de improvisación que se basa en fórmulas estereotipadas. Paradójicamente la falta de tiempo les impide recurrir a una documentación constituida previamente, mientras que dedican muchísimas horas a buscar -por encuestas o interrogando a expertos- informaciones relativamente banales pero inaccesibles a ellos con inmediatez. (...) Esta improvisación, o la superficialidad que

contienen sus escritos debido a su forma de trabajar, desemboca finalmente en una redundancia bastante estéril. Al no fundamentar su presentación de la noticia o su reflexión sobre el acontecimiento en una documentación adecuada, el periodista tiende naturalmente a dar relatos esquemáticos, explicaciones generales, banales y estereotipadas, y a reservar a los detalles pintorescos inmediatamente perceptibles por la observación directa, una importancia proporcionalmente desmesurada". Es más, podríamos añadir, cuando recurren a Internet, encuentran... ¡más detalles pintorescos!

Por el contrario, la generalización de la función **preparatoria** traería consigo:

- a) que los informadores pudiesen valorar la importancia real del objeto informativo y abordarlo desde una previa contextualización espacio-temporal-significativa;
- b) que, como indica el propio Presidente del Instituto Francés de Prensa, su observación fuese menos superficial y dispersa, menos ingenua, su visión más penetrante y su testimonio más fundado;
- c) la capacitación, por tanto, de los informadores para hacerse y hacer las preguntas pertinentes y acudir a las fuentes más adecuadas; se reduciría así la dependencia de las fuentes oficiales e interesadas y la posibilidad de ser manipulado y de manipular a los lectores, oyentes o telespectadores conforme a los intereses de los poderosos, o la de ofrecer una visión simplista y estereotipada;
- d) el aumento de su capacidad de elección y de las posibilidades de tratamiento y explicación; la documentación actuaría, como todo saber, como un factor de liberación y de libertad;
- e) por último, la apertura, mental e instrumental de las posibilidades de aplicación de las restantes funciones documentales informativas.

2.3. Función crítico-verificadora

Entre esas funciones adquiere una importancia singular y fundamental la función **crítico-verificadora**. Como escribí hace unos años, tanto si la 'nueva realidad' se conoce de modo directo por el informador, como si se conoce a través de la comunicación efectuada por un primer sujeto emisor—yesto es lo más frecuente en los medios periodísticos— es necesario verificar la información procedente de los otros, no solamente con una comprobación fáctica, sino también crítica. La verificación es una de las funciones primordiales de la documentación y debe efectuarse en todos los escalones de la actividad informativa, culminando en la verificación de la verdad semántica de la información ya elaborada y aún no difundida.

De este breve párrafo puede inferirse que esta función tiene tres dimensiones: la meramente **fáctica**, que busca comprobar la exactitud de hechos, nombres,

direcciones, citas, fechas; la propiamente crítica, que pretende indagar si las afirmaciones vertidas por las personalidades públicas y fuentes de todo tipo son verdaderas o falsas; si hay errores parciales; si hay verdades a medias que inducen –intencionadamente o no– al error; la **semántica**, que se refiere al examen de la correspondencia adecuada entre la verdad que se pretende comunicar y el lenguaje empleado para su divulgación.

La mayor parte de los autores que, bien desde el ámbito de la documentación, bien desde el de la producción de textos informativos, se han referido a la verificación, así como la propia praxis informativa-documental de los medios de comunicación que poseen buenos servicios de documentación, parecen tener en cuenta de modo prioritario y casi exclusivo la dimensión fáctica –sobre todo– y la semántica.

Así, por ejemplo, el primero de los “servicios” documentales que destaca Desmond, el profesor norteamericano que escribiera en 1933 el primer manual de documentación periodística, es el de “evitar errores”, mediante la comprobación de la exactitud de los hechos y la corrección de nombres e identificaciones, antes de imprimir las informaciones. En *Time* -y posteriormente en otros *newsmagazines*- ésta fue la primera función del departamento de documentación; quizá por ello, se designó con el nombre de *checkers* -verificadoras- a quienes allí trabajaban. H.D. Jaene, al describir cómo se efectúa este proceso en *Der Spiegel*, hace hincapié en la exhaustividad y empeño que se pone en la verificación de la exactitud y corrección, incluida la lingüística. Whatmore, el pionero de la documentación periodística en Gran Bretaña, ha calificado a esta función como una de las más generalizadas y primordiales de cualquier servicio de documentación, contribuyendo a que las noticias sean más seguras y fiables y más informativas. También Chancellor y Mears, los periodistas norteamericanos que narraron las peripecias documentales de Dimbleby, se refieren exclusivamente a la precisión (que “hace que las crónicas estén mejor escritas y sean más creíbles” y que “el lector se da cuenta que has investigado y verificado. Si narras un suceso que ha ocurrido hace años, díselo y cuándo: el 13 de Diciembre de 1969”) y a la verificación semántica formal: “Hay una regla básica: mirar las palabras en el diccionario, aunque estés seguro de su significado. A menudo encontrarás implicaciones que no se te habían ocurrido y sinónimos que expresarán la realidad que se comunica con mayor precisión”.

Sin embargo, todo ese esfuerzo de verificación, si no está conectado y al servicio –antes, durante y después– de la dimensión crítica, puede ser una tarea inútil que no beneficie ni a los informadores, ni a la calidad informativa, ni al público.

Cuando lo verdaderamente importante no es comprobar la verdad de lo que se ha dicho, sino verificar si se dijo; en qué términos exactos; en qué mes, año, día y hora; cómo se escribe exactamente el apellido o el nombre del cargo y de la institución,

etc., toda esa ardua labor de documentación puede, por un lado, centrar la atención y el tiempo de documentadores y redactores en aspectos marginales, triviales e insignificantes, imposibilitándoles que reflexionen sobre los aspectos sustantivos y significativos; por otro, o al mismo tiempo, se sustituye la búsqueda de la verdad por el alcance eficaz de la verosimilitud y se consigue, muchas veces, enmascarar la propagación de grandes mentiras, mediante crónicas admirablemente exactas, llenas de citas comprobadas varias veces y repleta de datos concretos enormemente precisos.

Y es que las primeras preguntas que debe hacerse todo informador con un mínimo de sentido común y que no quiera ser manipulado por las fuentes ni contribuir a la manipulación de unos ciudadanos que, entre otras consideraciones, son los que, en definitiva, le pagan, podrían formularse de esta manera: ¿Es esto verdad? ¿Cómo puedo yo saber si esto es verdad o no? Para que se pregunte lo primero es menester que tenga el hábito de la reflexión, concretado –entre otros extremos– en el sentido crítico. Contestar a lo segundo, amén del hábito de documentarse, requiere que se cuente con un servicio de documentación cuyo principio operativo básico sea el **verificativo**.

Ciertamente hay muchos factores que dificultan alcanzar un conocimiento cabal de la realidad sobre la que se va a informar. Entre otros, el juego de los intereses ideológicos, políticos y económicos de los poderes dominantes. Pero también la comodidad de funcionar con unos cuantos prejuicios y estereotipos simplistas; la pervivencia de prejuicios históricos sólidamente instalados en la sociedad y recordados machaconamente por los fariseos de todos los tiempos; la credulidad de tantos ante lo investido de autoridad y ante la letra impresa o la imagen audiovisual; la falta de coraje de muchísimos para enfrentarse al *status quo*...

Pero si se concibe la información periodística como un saber y como un servicio y, por ende, como un factor de liberación y de libertad, la única alternativa válida es poner todos los medios para lograr, en la medida de lo posible, el conocimiento verdadero posible. Y esto sólo puede lograrse (y se logrará en muchísimos casos) mediante la constante y adecuada aplicación de la función **crítico-verificadora** de la documentación periodística; ya que, a pesar de las dificultades recién mencionadas respecto a algunos temas, también es cierto que en muchos otros el Centro de Documentación –mediante el proceso cognoscitivo de criba y comprobación de todas las fuentes posibles, y la utilización de los diversos criterios de verdad de modo sistemático– será capaz de tener –como afirma López Yepes– “un criterio de documentación capaz de probar por la vía rigurosa la verdad informativa en un caso determinado”.

Por lo que los informadores, mediante su reflexión crítica y la ayuda que le proporciona la documentación, podrán, en definitiva:

- a) Ir adquiriendo, poco a poco, un método y una criteriología que le lleve a depurar las fuentes de información, desechando las poco fiables o manipuladoras y acudiendo, en cada caso concreto, a las autorizadas moralmente en cada tema específico, aunque estén silenciadas o fuera del circuito habitual.
- b) Separar el trigo de la paja; lo significativo de lo trivial; lo permanente de lo efímero; lo que interesa a los poderes de lo que interesa realmente a los ciudadanos.
- c) Diferenciar en la medida de lo posible la verdad de la ficción y dar lo verdadero como verdadero, lo probable como probable, lo falso como falso, lo seguro como seguro y lo incierto como incierto. En este sentido, cabe recordar con Markel que "hay un objetivo del buen periodismo al que no se le ha dado suficiente atención en los medios de comunicación: un incansable esfuerzo, cuando se realizan declaraciones conflictivas, para descubrir e indicar cuáles son los hechos. En estos días de propaganda y de presiones de todo tipo sobre la Prensa; de manipulación a través de las técnicas modernas de comunicación; de materias reservadas y de censura (encubierta o a las claras) no basta presentar la noticia más su significado; es también necesario diferenciar, en la medida de lo posible, entre la verdad de la ficción. Y es conveniente también reiterar con Roshco que "para un informador, suministrar información demostrando la falsedad de una declaración no es falsear el hecho de que una declaración fuese hecha".
- d) Abandonar paulatinamente los propios prejuicios ideológicos y acomodaticios y, por tanto, sustituir las visiones simplistas, estereotipadas y tópicas, por un saber mirar lúcido y penetrante las diversas realidades respetando su naturaleza específica.
- e) Darse cuenta de la inanidad e inutilidad de practicar ese confortable maniqueísmo que, como vimos en su momento, lleva a "dar las dos versiones de la noticia", aunque ambas sean igualmente falsas e interesadas, o haya muchas más, o sólo exista una verdadera; y a dividir el mundo en "progresistas" y "conservadores", según el despótico designio arbitrario de la cosmovisión dominante.
- f) Contribuir decisivamente a la paulatina y progresiva disminución de los prejuicios sociales que una historiografía y unos medios informativos farisaicos han fomentado persistentemente; frenar la continuidad de esta acción desinformativa y manipuladora en la actualidad y en el futuro; fomentar el sentido crítico de los lectores.
- g) Percatarse de que desenmascarar las diversas fuentes, instituciones y acciones desinformativas y sus interrelaciones históricas y actuales es una acción informativa de interés primordial para los lectores y que, por tanto, debe ser

tema frecuente de las noticias, crónicas y reportajes, bien en cuanto objeto central, bien en cuanto que sean uno de los elementos significativos de múltiples realidades. En este sentido, y por hablar de una de las muchas posibilidades de aplicación, habría que modificar sustancialmente la manera de hacer la crítica de televisión, que no debe ser una mera publicidad gratuita y/o interesada de los diversos programas, sino, sobre todo, un seguimiento crítico de su veracidad, de su adecuación y de su influencia en el público.

- h) Evitar que, como tantas veces sucede, se escriban explicaciones, editoriales, etc., y se formen largos debates y polémicas que consumen mucho tiempo y espacio e involucran a muchos actores de la información y de la sociedad, partiendo de una premisa inexistente, falsa o inexacta. Por no herir más susceptibilidades de responsables de medios o de informadores, me limitaré -para ejemplificar este punto- a citar una significativa anécdota, situada en un contexto distinto al nuestro. Nos la cuenta A. Macintyre: En una ocasión Carlos II de Inglaterra invitó a los miembros de la *Royal Society* a que le explicaran por qué un pez muerto pesaba más que el mismo pez vivo. Se le ofrecieron numerosas y sutiles explicaciones. Entonces, él señaló que eso no ocurría...
- i) Hacer que la precisión y la exactitud estén al servicio de la información verdadera y significativa y no como sustitutivo reduccionista de la misma o como mero elemento de verosimilitud.

Como resultado de todas estas consecuencias, se producirá una dignificación de los propios informadores, pues, al no actuar ya como meros correveidiles sino como personas que saben usar su inteligencia y que se esfuerzan diariamente por utilizarla al servicio de la verdad y del interés general, se enriquecerán continuamente mediante el aumento de su saber y de su libertad, para no caer en el cinismo destructor de su propia personalidad.

Se dignificará el propio medio informativo.

Y, lo que es aún más decisivo e importante, se hará justicia a la realidad y a las personas que reciben la información, que serán tratadas conforme a su dignidad, es decir, haciendo posible que anden en verdad, libertad y solidaridad.

2.4. Función completiva

A nadie se le escapa que el trabajo informativo en los medios periodísticos podría describirse como el de un caleidoscopio de situaciones variadas, cada una con sus problemas específicos de tratamiento adecuado. Dando por sentado que en la medida de lo posible se ha actualizado la enorme potencialidad de las funciones *previsoria, preparatoria y crítico-verificadora* de la documentación, hay que tener

en cuenta también que existen situaciones informativas imprevistas, y otras para las cuales no es posible la preparación previa próxima del informador.

Por otro lado, en muchos casos no basta la aprehensión exacta y verdadera de los hechos actuales que constituyen el acontecimiento objeto de la información, ni el discernimiento de la verdad de los elementos fácticos en que se basan las opiniones o declaraciones de actualidad. Sino que, como tuvimos ocasión de explicar en un libro anterior –en concreto, al tratar el efecto desinformativo de *la superficialidad*–, es necesaria también la aprehensión más completa posible, que abarque el hecho y sus circunstancias; que se conozca no sólo la realidad que ha emergido a la superficie –recuérdese el ejemplo del ‘iceberg’–, sino todos los elementos que la componen objetivamente.

Es de sentido común que, si bien es cierto que un conocimiento puede ser verdadero sin ser completo y perfecto, sin ser exhaustivo, no lo es menos que cuantas más características y circunstancias del objeto se conocen, y se analizan por el sujeto cognoscente, tanto más se determina el objeto de la información. De ahí que, bien como continuidad de la labor preparatoria y del trabajo de verificación, bien simplemente tras la realización de este último, haya que realizar la pertinente investigación documental para situar el objeto informativo actual en su apropiado contexto espacio-temporal, y hallar sus causas, pues aun dando por sentado que se conoce lo suficiente como para realizar una información fidedigna, llena de detalles significativos y exacta en los datos, no se sabrá realmente nada a menos que en cada punto se conozcan las causas.

Pues bien, como escribí hace años, la documentación, mediante su función *completiva*, ayuda al informador a contextualizar adecuadamente los acontecimientos, a darles la pertinente perspectiva relacional en el espacio y en el tiempo y su sentido en el devenir histórico, y establecer las causas del objeto informativo actual. Se podrá elaborar así una información verdadera, comprehensiva e inteligente, ordenada y significativa, sobre los acontecimientos de interés general.

A esta función –aunque sin conceptuarla ni denominarla así– se han referido implícitamente todos aquellos autores que, desde la perspectiva de la elaboración de la información periodística, han hablado de la necesidad de la interpretación y la explicación. Puede efectuarse una síntesis cabal de ese pensamiento coincidente de la siguiente manera: A menudo, la información que llega a la redacción es incompleta y tiene lo que Aguiar y Beltrao denominan “vacíos informativos”. Entonces, es necesario completarla, hasta dar con una síntesis que permita la comprensión del objeto, ya que éste no se entendería sin referencias a sus precedentes, sin la relación de las circunstancias y sin su proyección futura.

Ya hemos visto también que todos los autores que han estudiado los servicios de documentación periodística consideran al suministro de antecedentes, relaciones, datos complementarios, diagramas, etc., como una función esencial de la documentación. Y los responsables de los servicios de documentación corroboran la incidencia de esta función.

Pero para realizarla bien y de modo habitual es menester que el informador –lo decisivo es siempre la inteligencia y la voluntad de la persona–, partiendo, al menos implícitamente, de una concepción de la información como *saber* y como *servicio, reflexione*, en cada caso informativo concreto, acerca de lo que falta saber sobre ese tema y que las personas que reciban la información requerirán para saber y orientarse adecuadamente. Si en la anterior función las preguntas hacían referencia a la verdad o falsedad, en ésta se centran en lo que falta para completar esa verdad y, por tanto, en la contextualización o parcialidad, en la profundidad o superficialidad. Y, claro, si no hay sentido histórico ni profundidad en la inteligencia, o ésta está castrada por el presentismo o por prejuicios ideológicos, por muchos documentos que se manejen, no se podrá hacer justicia a la realidad.

En este sentido, parece evidente que el informador no puede limitarse a ver cada 'hecho' noticioso aisladamente, como una realidad separada, distinta, autónoma. Ni tampoco conformarse con 'constatar' lo que pasa e, incluso, -y esto supone ya un esfuerzo gigantesco para muchos- a intentar responder al 'cómo' pasa, sino que debe explicar el 'por qué' de lo que pasa. Parafraseando unas ideas que Suárez Verdaguer aplica al estudio histórico, puede afirmarse que en el 'cómo' tan sólo se intenta mostrar los antecedentes inmediatos de los hechos, según aparecen en las fuentes, en tanto que en el 'por qué' se quiere llegar a la raíz misma de los acontecimientos (a veces del sentido de su propia evolución) que ninguna fuente consigna como hecho, aunque quizá venga como reflexión del autor. Y quizá en ello esté la diferencia entre lo que resulta de una verdadera investigación para realizar una información cabal y lo que es fruto de las interpretaciones periodísticas al uso.

2.5. Función lingüístico-clarificadora

Si bien la condición fundamental de la información periodística es que el periodista sepa sobre la realidad que va a comunicar –y a ese logro van encaminadas las funciones documentales que acabamos de explicar–, tal saber no basta. Es preciso que sepa comunicarla con claridad y precisión, que utilice el tipo de lenguaje apropiado a esa realidad concreta y a las características del medio de comunicación (aunque parezca una obviedad, aún se hace necesario insistir en que el lenguaje radiofónico, el escrito, el audiovisual y el de Internet son distintos), así como a la cultura y tradición de los destinatarios.

Se ha hecho ya tópica la expresión poética "el lenguaje es el vestido del pensamiento". Tal metáfora nos lleva por asociación a otra frase, atribuida a d'Ors: "la claridad es la cortesía de la inteligencia". Ambas afirmaciones son sumamente pertinentes aplicadas a la actividad periodística.

La pertinencia se efectúa en un doble sentido: como revelación explicativa del motivo principal del deterioro del lenguaje y de lo abstruso de tantos mensajes informativos en el periodismo objetivista, y, en sentido positivo, como razón de ser formal de un periodismo entendido como saber y servicio; esto es, de un periodismo inteligente y natural.

En efecto, parece evidente que si el periodista es un mero correveidile que transmite lo que dicen otros, sin reflexionar ni utilizar su inteligencia, habilidad y esfuerzo en elaborar un texto verdadero, significativo, expresivo, preciso y claro, se convierte, lógicamente, en un mero transmisor de los diferentes lenguajes de políticos, burócratas y otras fuentes diversas.

Núñez Ladeveze explica así este fenómeno: "El periodista es un intermediario entre prácticas diferentes de la lengua, pero un intermediario especialmente eficaz, cuyas formas de expresión producen reflejos miméticos generalizados a causa, precisamente, de ese rasgo inherente a su especialización que determina que sean muchos los que dependen de su forma de expresarse. Su formación cultural no sólo requiere que ejercite su habilidad lingüística sino un conocimiento más elaborado y reflexivo del que adolecen la mayoría de los profesionales. Desgraciadamente, en los periódicos y en las emisoras se escribe y habla muy mal. En su calidad de intermediarios lingüísticos, y a causa de su deficitaria formación, los periodistas actúan más como agentes degeneradores del lenguaje común que como intermediarios en la exposición de ideas y argumentos. Las causas son numerosas y complejas. La principal no señala a los propios periodistas como responsables sino a su incapacidad para desembarazarse del efecto mimético que el lenguaje de los 'expertos' y 'especialistas' produce en ellos. Ya que a estos últimos corresponde la autoridad intelectual y monopolizan el significado de sus terminologías específicas, el periodista se confía a los modos de expresión de los científicos, tecnócratas y especialistas sin reparar en que la autoridad que puedan tener en su materia de conocimiento no es transferible al lenguaje abstruso, degenerado e incomprensible que utilizan. De esta manera, los periodistas se convierten en cauces de impulsos y tendencias lingüísticas contradictorias, más degenerativas que enriquecedoras del lenguaje común".

El mismo autor señalará posteriormente diversos ejemplos de esta práctica periodística deficiente de la lengua e, incluso, "traducirá" a un lenguaje claro y preciso varios párrafos de artículos periodísticos. También Chancellor y Mears, con

su lenguaje sencillo y directo, tras afirmar que "muy a menudo los políticos utilizan un lenguaje oscuro, poco adecuado a la realidad, poco comprensible", y que "el periodista no puede limitarse a entrecomillar... y que se apañe el lector como pueda", recogen varios ejemplos y acaban recomendando al periodista que deje "el lenguaje de los burócratas para los burócratas. Déjalos que digan *implementado*. Los informadores pueden expresarlo mejor con la palabra *realizado* o con las expresiones *puesto por obra o llevado a cabo*. Los burócratas hablan de *parámetros* de una situación cuando se refieren a los *límites*..."

De ahí que estos periodistas norteamericanos digan que no saben si el perro es el mejor amigo del hombre, pero de lo que sí están seguros es de que los diccionarios deben ser compañeros inseparables de los periodistas. Quizás por esa razón, Núñez Ladeveze haya dedicado un capítulo de su *Manual para Periodismo* a los diccionarios y enciclopedias.

Y de ahí también que una de las pautas en la aplicación del criterio explicativo de la documentación periodística sea la *de otorgar un cualificado valor a las fuentes lingüísticas*. De hecho, desde los inicios de la actividad documental en la prensa de información general los diccionarios generales, los de actividades específicas, los de sinónimos, los de siglas y acrónimos y los simultáneos en varios idiomas –tanto generales como específicos de un ámbito– han formado uno de los núcleos básicos del servicio de documentación, en aras de cumplir su función *lingüístico-clarificadora*.

Función que habla del *decoro* con el que hay que presentar el saber. Decoro que no sólo es cortesía sino necesidad. Y que no se refiere exclusivamente a una línea de "vestidos". Con esta última frase queremos decir que la función lingüístico-clarificadora no sólo abarca el lenguaje verbal sino también el visual-icónico. Como han demostrado cumplidamente y por separado Wurman y Peltzer este lenguaje es imprescindible a la hora de explicar con claridad muchas realidades. Por esta razón, otra de las pautas del principio explicativo de la documentación consiste en *considerar la relevancia documental de las fuentes que contienen formas iconográficas de expresión*. De ahí que los mejores servicios de documentación hayan contado desde hace muchos años con un servicio cartográfico que actualmente se ha convertido en servicio infográfico. Por lo que la documentación gráfica de las noticias es uno de los elementos imprescindibles de la adecuación informativa, uno de los factores básicos para la comunicabilidad e intelección apropiada de una gran parte de las realidades que son objeto de la información.

2.6. Función modélico-narrativa

Por otro lado, para comunicar adecuadamente determinadas realidades no basta con el uso correcto del lenguaje verbal, iconográfico o audiovisual. Para determinados temas y situaciones cuya complejidad y dificultad para su comunicación son manifiestas, o que requieren una apelación mayor a la inteligencia y al corazón de los ciudadanos, o sencillamente que no pueden ser tratados de modo "estándar" si se quiere que se entiendan en sus justos términos, no bastan las estructuras convencionales.

Es menester, por tanto, hallar las estructuras narrativas idóneas para cada tipo de medio, así como, en cada medio, el ropaje adecuado para cada tipo de realidad, de saber y de intencionalidad.

De ahí que, en razón a lo que ya dijimos acerca de la importancia, necesidad y eficacia informativo-explicativo-retóricas de la narración de historias, y sobre la adecuación del mensaje informativo al tipo de medio y a la capacidad y tradición cultural de los destinatarios, otra de las funciones de la documentación periodística sea la de proporcionar a los informadores modelos informativos que contengan formas de expresión claras, estructuras y formas narrativas expresivas y sugerentes y que hayan demostrado su eficacia informativa en situaciones similares a las que ese periodista se enfrenta en el presente.

Esta tarea es urgente en los medios audiovisuales que, desde el punto de vista informativo, aún no han encontrado su lenguaje propio, lo cual disminuye el potencial enriquecedor que tiene la documentación. El texto de la información televisiva es un texto, un lenguaje audiovisual y no una superposición de texto verbal e imágenes complementarias o redundantes de ese hecho actual. Y, por esa razón, el sentido documental en televisión debe ser poseído por todas las personas que participan en la elaboración del programa, incluidos, lógicamente, los documentalistas. Documentar las noticias en televisión no consiste, ni mucho menos, en acompañar o complementar con imágenes de archivo el texto oral y las imágenes actuales (o su carencia, y, de ahí, el recurso al archivo). Sino que se trata de elaborar, mediante la realización y el montaje idóneos, un texto audiovisual coherente y armonioso en el que se narre, se relate el pasado, el presente y el previsible futuro de cada acontecimiento y sus relaciones reales con otros hechos. Y este es el gran reto que debe afrontarse, si se quiere desarrollar una información televisiva cabal.

Claro que para acometer esa tarea necesaria, tienen que cambiar muchos métodos y estereotipos pretendidamente informativos. Parece evidente que una de las servidumbres del periodismo es su riesgo permanente de ofrecer una visión

incompleta, superficial, fragmentaria, deformadora o parcial de la realidad. Este riesgo se puede afrontar mejor, en la mayoría de los casos, desde los medios escritos, pues permite el razonamiento lógico y la reflexión tanto por parte del que escribe como del que lee, mientras que los medios audiovisuales (que para otros ámbitos y géneros son más adecuados que los escritos) llevan consigo mayores dificultades para lograr esa reflexión necesaria, tanto en el emisor como en el receptor. Y esto es reconocido no sólo por los intelectuales críticos, sino por los periodistas de la propia televisión, prestigiosos y honrados. Por ejemplo, Ted Koppel, *conductor* del programa *Nightline*, de la cadena norteamericana ABC. Aunque, durante décadas, *Nightline* ha sido considerado uno de los programas más serios y de mayor rigor informativo de la televisión mundial, Ted Koppel, en unas declaraciones al diario italiano *Corriere della Sera*, piensa que la televisión no es el instrumento adecuado para explicar racionalmente un suceso, que rara vez la televisión, por su propia manera de informar, proporciona una información fidedigna y completa de algo.

Aunque esto sea cierto (con matices), no lo es menos que si los directores, realizadores, presentadores, redactores y documentalistas decidieran informar mejor, trabajando en equipo, preparándose para esa tarea, seleccionando mejor los temas, documentándolos según las características propias del texto audiovisual (y, por tanto, potenciando las estructuras narrativas peculiares) los telediarios o noticieros informarían mucho mejor.

En el periodismo escrito el problema es distinto. Se puede resumir, quizás, en la falta de voluntad por aprender de la historia. De hecho, el estudio histórico del tratamiento informativo en los medios periodísticos de calidad muestra que, por un lado, hay modelos paradigmáticos de excelente información sobre los temas más complejos y difíciles, así como relatos narrativos admirables que dan razón cabal de profundas realidades humanas; y, por otro, que por no tener presente esos modelos se vuelve a caer en la trivialización o en la oscuridad al tratarse informativamente de nuevo temas o realidades similares.

Ciertamente puede que la historia no sea “maestra de la vida”, al menos al pié de la letra. Ni tampoco –como decía Dionisio de Halicarnaso– “una filosofía que enseña a base de ejemplos”. Pero no es menos cierto que acudir a modelos paradigmáticos ayuda mucho a no cometer errores o, dicho en términos positivos, contribuye a que pueda verificarse una cabal adecuación informativa. Por esa razón, otra de las pautas del principio explicativo de la documentación periodística consiste en *disponer de formas de expresión claras y variadas en cuanto a estructura y estilo que, en un momento concreto, puedan facilitar el trabajo de los informadores cuando deban comunicar ideas o realidades complejas y difícilmente comunicables porque precisen un lenguaje o una estructura narrativa especial.*

No obstante, esta aportación teórica, aún el resto de especialistas en documentación periodística no se han referido a esta función. Tampoco los servicios de documentación –incluso en los mejores medios– han hecho hincapié en ella. Quizás ya sea hora de comenzar a hacerlo, pues basta con tenerla presente –junto a las demás funciones– cuando se realizan las tareas de selección, clasificación, archivo y recuperación de textos. Sin embargo, algunos periodistas conscientes de la importancia de la comunicabilidad informativa, y que ejercen la “autodocumentación”, sí que actualizan de modo natural esta potencialidad enriquecedora de la documentación.

2.7. Función informativa propia

Esta potencialidad enriquecedora de la documentación en la actividad periodística no se actualiza sólo a petición de los periodistas que tienen funciones directivas o redactoras; también los periodistas-documentadores han tomado la iniciativa de proporcionar información documentada a los redactores, o de elaborar ellos mismos la información que llega al público, ya desde los comienzos de la actividad documental en periodismo.

Con la mejora y desarrollo paulatino de los servicios de documentación, tal iniciativa se ha generalizado y ampliado. Así, en su estudio del estado y desarrollo de los servicios de documentación periodística a principios de los 80 en Francia –país que no estaba todavía al mismo nivel de desarrollo en este campo que Alemania, Canadá, Estados Unidos, Japón y Reino Unido–, Pierre Albert señala que “todos los servicios de documentación manuales crean, con una forma más o menos elaborada, según el grado de especialización del ámbito informativo de su publicación y de las necesidades particulares de la redacción, dossiers documentales anejos destinados al uso interno de los periodistas. Estos informes son, por lo general, recapitulativos: cronologías de sectores particulares de la actualidad; reseñas biográficas; notas monográficas sobre instituciones, empresas y asociaciones; organigramas del personal de tal o cual institución; repertorios de direcciones; fichas bibliográficas; recapitulaciones de resultados deportivos, bursátiles o electorales, de manifestaciones culturales o de representaciones teatrales, etc.”. A renglón seguido el autor prevé que “la informatización de los servicios de documentación periodística permitirá, con pocos gastos y sin un esfuerzo particular, multiplicar esos dossiers documentales anejos y extender el servicio a usuarios externos”. Y, en efecto, así ha sucedido, aunque no tanto en Francia como en aquellos países mencionados con mayor tradición documental.

Esta elaboración de información útil es posteriormente difundida por los redactores engarzada en la información de actualidad de diversas maneras. Otras veces, como sucede de modo habitual en bastantes medios alemanes de calidad, la

información suministrada al público es realizada conjuntamente por el periodista-redactor y el periodista-documentador. En muchas ocasiones, por último, son los propios documentadores quienes elaboran directamente la información que llega al público, bien individualmente bien conjuntamente, como tal "servicio de documentación".

Esta difusión directa de información documental y documentada es muy variada y tiene formas y "géneros" diversos. Entre las de mayor tradición histórica y frecuencia en la actualidad se pueden enumerar:

- a) los **obituarios** u "obits" en la terminología del periodismo anglosajón, donde surgieron a principios del siglo XIX, y donde tienen aún mayor raigambre, calidad y aceptación.
- b) Las **semblanzas biográficas** de personajes de relevancia en la actualidad, que también tienen una larga historia y que normalmente se insertan dentro de un contexto informativo más amplio.
- c) Los **recuadros verificativos** que acompañan a determinadas declaraciones conflictivas de líderes sociales, realizadas de modo institucional o en entrevistas concedidas al medio.
- d) Los **recuadros explicativos sobre diversos temas complejos**. Pueden ser: sinópticos, glosarios, estadísticas comparativas, comparaciones variadas, respuestas a cuestiones que plantean los lectores...
- e) Las **cronologías**. Pueden ser mensuales, como sección fija, abarcando todos los ámbitos y todos los países o sólo el propio país, o anuales, a finales de cada periodo; y también ocasionales, como complemento de una información actual, motivada por un acontecimiento o aniversario significativo.
- f) Los **recuadros de antecedentes**, que recuerdan a los lectores el desarrollo anterior del acontecimiento y que según Chancellor y Mears, de acuerdo con el sentido común, constituyen una obligación periodística, pues uno de los problemas cruciales de la información periodística es que los destinatarios olvidan las informaciones anteriores.
- g) Las **agendas**, que ofrecen a los lectores la previsión de los acontecimientos más importantes de esa semana, mes o año próximo.
- h) Los **dossiers** o **informes** sobre los temas diversos que exigen un estudio a fondo.
- i) Los **recuadros referenciales**, que suministran repertorios bibliográficos y hemerográficos para que el lector pueda profundizar en ese tema importante.

- j) Los diversos recuadros **infográficos**, (mapas, diagramas, etc.) de los que ya hemos hablado, que acompañan a las informaciones textuales y que, a veces, se constituyen en texto único o principal.

Estos tipos de información documentada no se pueden insertar dentro de las clasificaciones al uso formuladas en los libros de texto de "Redacción Periodística" –lo cual es una nueva prueba de lo irreal e inadecuado de esas clasificaciones–; rompen los moldes informativos del "objetivismo" y manifiestan la enorme riqueza creativa que tiene el uso inteligente de la documentación en la información periodística.

Cabe glosar estas afirmaciones mediante el análisis pormenorizado de cada una de estas formas. Mas nos conformaremos aquí y ahora con hacerlo sólo respecto a una de ellas; precisamente la más antigua: el **obituary**.

Las peculiares características que el obituario presenta como forma ya centenaria de información documentada le otorgan un valor modélico en la nueva sensibilidad que demanda un periodismo natural.

En efecto, ya desde sus inicios y por la propia naturaleza de las cosas, el "obit" o semblanza necrológica:

- a) Se ha desligado de las tradicionales estructuras del periodismo convencional. Ni las cinco o seis W ni la pirámide invertida se utilizan en su elaboración.
- b) Al tener un carácter irreductiblemente personal en cuanto al propio objeto o tema de la información, propicia una estructura narrativa; se trata de una historia, de una semblanza sobre una vida, con principio, desarrollo y fin, y con un sentido; del relato de unas obras que han tenido y tendrán unas consecuencias sociales. En él, a la persona se le conoce por sus obras.
- c) La diversidad de personas y de sus obras, su distinta relevancia en cuanto al ámbito de actuación y otras características, hace posible, mediante la adecuación al objeto, una gran dosis de creatividad en el periodista-documentador narrador.
- d) Al ser una vida finalizada en su caminar terreno, pero con unas obras que perduran más o menos, supone la síntesis de pasado-presente-futuro en la que consiste, en gran parte, la información cabal.
- e) Proporciona unos modelos que sirven para la reflexión; una narración de actuaciones libres que pueden contribuir a actualizar nuestra libertad.
- f) Al consistir en una narración de actuaciones con sentido, donde ilusiones, proyectos, convicciones y creencias se imbrican con los objetos externos en relaciones causal-consecuenciales, se evita, de modo natural, considerar la información como mera descripción factual.

- g) Demuestran en la práctica que lo más natural de la información es contar las cosas de modo natural, tras la reflexión previa pertinente.

Tanto estas como otras características que se podrían mencionar hacen del "obituary" un modelo informativo que suscita el interés de los lectores, como así se ha demostrado en estudios recientes. Para los lectores norteamericanos de periódicos, los "obits" son más importantes que las noticias económicas y financieras, que las crónicas de sociedad, que las crónicas de cine y que las columnas de opinión política.

2.8. Función orientadora

Las síntesis significativas de los saberes sobre las realidades humanas actuales que los ciudadanos necesitan saber para obrar libre y solidariamente, que son tanto los textos informativos concretos como el conjunto de ellos contenidos en un determinado formato (diario, semanario, telediario, etc.), pueden realizarse de diversos modos, con matices y énfasis variados, y bajo distintas perspectivas de análisis. Realizadas con honradez intelectual y moral, estas diferencias ayudan significativamente al enriquecimiento de la sociedad.

Por otro lado, la información periodística no tiene por qué referirse sólo a la explicación cabal de los acontecimientos actuales, sino que, al hilo de la observación de las carencias, enfermedades o desajustes institucionales y sociales, los emisores de información pueden difundir una serie de ideas, proyectos y convicciones, propuestas políticas y sociales, etc., que pertenecen al terreno de la conquista y extensión de los valores inherentes a la dignidad de la persona y al bien social (la lucha por la paz, la justicia y la libertad), y entonces aumentan su contribución al bien común de modo loable. En este sentido, ha escrito recientemente Kapuscinski que el verdadero periodismo es intencional, a saber: aquel que se fija un objetivo y que intenta provocar algún tipo de cambio. No hay otro periodismo posible. Hablo, obviamente, del buen periodismo. Si leéis los escritos de los mejores periodistas las obras de Mark Twain, de Ernest Hemingway, de Gabriel García Márquez-comprobaréis que se trata siempre de periodismo intencional. Están luchando por algo. Narran para alcanzar, para obtener algo. Esto es muy importante en nuestra profesión. Ser buenos y desarrollar en nosotros mismos la categoría de la empatía.

Por último, los medios de comunicación difunden mensajes que corresponden a opiniones e ideas particulares sobre los modos de organizar la res pública en sus diversas facetas, y entonces, siempre que no se absoluticen e impongan tergiversando la realidad, contribuyen al debate público dentro de un deseable y no menos enriquecedor pluralismo.

Todo ello requiere tener un pensamiento profundo, coherente y lúcido, que se sepa materializar en decisiones prudentes, en acciones directivas, en líneas de tratamiento, en jerarquizaciones adecuadas y en expresiones retóricas claras y atractivas que, teniendo en cuenta las circunstancias específicas en cada momento, hagan interesantes y convincentes las argumentaciones.

De ahí que la documentación sirva también a los propósitos de informadores, directores, consejos editoriales y editorialistas concretos, por ejemplo, mediante el suministro de textos de pensamiento, modos de argumentarlos, biografías de personalidades o estudios estadísticos sobre la vigencia de determinados valores sociales o sobre las tendencias emergentes. Ya en 1933, Desmond afirmaba que uno de los servicios básicos de un buen departamento de documentación periodística era el de suministrar a los editorialistas todo tipo de material que le sirviera para realizar campañas en beneficio de la comunidad. Lo cual, como se ve, es sólo uno de los aspectos de la *función orientadora*.

2.9. Función profesional

Todos los profesionales, sea cual fuere la actividad que desarrollen, necesitan actualizar periódicamente los conocimientos científicos y técnicos inherentes al desempeño de su labor en cuanto tal. Los profesionales de la información no deberían ser una excepción a la regla. Si bien no toda la producción de textos científicos y técnicos sobre las diversas facetas de la Información tienen la calidad y utilidad deseable, de vez en cuando se editan manuales o monografías, informes y estudios, que todo informador relacionado con esa materia debería leer para mejorar su trabajo al servicio de la sociedad.

De ahí que esta función de suministrar buena literatura científica y técnica, ya sea de Epistemología y Ética de la Información, de Diseño Gráfico por ordenador o de Técnicas de Expresión oral, es otra de las que debe realizar un servicio de documentación de un medio informativo. Función que, desgraciadamente, no está aún muy generalizada. Y, además, se reduce las más de las veces a la puesta al día en los aspectos tecnológicos.

Cosa muy necesaria porque el periodismo, como casi todo, está atravesando una gran revolución electrónica y que las nuevas tecnologías facilitan enormemente el trabajo informativo. Pero, de ninguna manera, pueden sustituir la reflexión, el estudio, la búsqueda del *quid* informativo. Ni el hablar con la gente e intentar comprender sus problemas. En la historia del buen periodismo se observa fehacientemente que es parte inherente a la profesión periodística, *conditio sine qua non*, que decía Kapuscinski, la actualización y el estudio constantes. Ya que, en palabras del experimentado periodista polaco, es imposible vivir en el mundo

contemporáneo sin cambiar y sin adaptarse a los cambios. Porque nuestro objeto está en un cambio constante. Y estamos intentando describir el mundo contemporáneo con instrumentos que funcionaban hace cuarenta años, y que hoy están completamente obsoletos, desenfocados. Nuestra profesión necesita continuos reajustes, modificaciones, mejoras. Claro está, debemos atenernos a ciertas reglas generales, permanentes. Ser éticamente correctos, por ejemplo, es una de las principales responsabilidades que tenemos. Pero, por lo demás, nuestro objeto está en continuo movimiento.

Ese movimiento de las ideas, de las leyes, de las tendencias, de las influencias, de la geo-estrategia, etc., debe ser recogido por el servicio de documentación y proporcionado a los redactores que, a su vez, deben solicitar esa información actualizada que les sirva para su constante actualización y puesta al día de sus conocimientos, enfoques y criterios de interpretación.

2.10. Función rectificadora

Si las anteriores nueve funciones han sido ya puestas en práctica, con mayor o menor profundidad y generalización, en muchos o en pocos servicios de documentación, por más o por menos periodistas, esta última la presento como una propuesta de futuro. Como algo deseable y necesario que merece la pena que se ponga en marcha.

Humanum errare est. Reza el viejísimo aforismo, de cuya verdad nadie puede dudar. Errores que no son simples erratas. Éstas siempre han sido rectificadas por los medios periodísticos. Pero no tanto, ni casi nunca, aquellos. Y esa falta de reconocimiento de los propios errores, y esa falta de rectificación pública si es que se reconocen privadamente, no sólo provoca grandes males a personas e instituciones, y a la propia sociedad en su conjunto, sino que está dañando de un modo notable la credibilidad del periodismo. Parece muy extraño que los periodistas pongan en evidencia los presuntos o comprobados errores diarios de las diversas personalidades e instituciones objeto de la información y ellos, en cambio, no se equivoquen nunca, cuando todos sabemos lo difícil que es cumplir todos los requisitos de la buena información, y cuando todos hemos comprobado cientos de veces que esos errores se producen de hecho.

Así que, a esa primera función que Desmond asignaba en 1933 a la documentación de evitar errores, habría que añadir, como última función, pero no por ello menos importante, la de rectificar errores. Un buen servicio de documentación, que valora las diversas fuentes de todo tipo, debe valorar, en primer lugar, los contenidos del propio medio y comprobar su grado de verdad, de adecuación a la finalidad informativa, de acierto en la orientación. E informar a quien proceda en cada caso

de las deficiencias y errores que se vayan observando. Y, aunque sea muy difícil eso de llevar a la práctica que, en palabras recientes del gran periodista Jesús de la Serna, las principales virtudes de un periodista deben ser la humildad, la humildad y la humildad y, por tanto, la puesta en marcha de esa función rectificadora se encuentre con reticencias y dificultades grandes, hay que intentarlo por la propia naturaleza de saber y servicio a la sociedad del Periodismo, y por su propia credibilidad como actividad.

Los modos concretos en que el servicio de documentación ponga en marcha tan necesaria tarea pueden ser muy variados. Incluso podría constituirse en uno de los aspectos de la función informativa propia, constituyendo, por ejemplo, la sección fe de errores, complementando y superando la ya tradicional fe de erratas.

Acabada la explicación de las funciones documentales, es posible que haya quedado claro que la documentación es un componente básico y frontal de la información y que está estrechamente ligada con el hábito de la reflexión. En ambos sentidos se entiende que Nieto haya escrito que "el valor de una información se avala por el valor de la documentación" y que "la función documental no es tanto cuestión de cantidad como de calidad. Y la calidad es asunto que depende de la inteligencia informativa capaz de encontrar las referencias –los documentos– iluminadores del pensamiento comunicado".

3. Bibliografía

- ALBERT, P. (1984): *Les Banques de Données de Presse en France*. París.
- DESMOND, R. W., (1933): *Newspaper Reference Methods*, Minnesota.
- DURAND, J., (1981): *Les formes de la communication*. París
- GALDÓN, G., (2002): *Perfil histórico de la documentación en la prensa de información general*. Pamplona, (4ª ed.);
- GALDÓN, G., (1986): *El Servicio de Documentación de prensa. Funciones y métodos*. Barcelona
- GALDÓN, G., (1989): *Principios operativos de la documentación periodística*. Madrid.
- GALDÓN, G., (2006): *Desinformación. Método, aspectos y soluciones*. Pamplona.
- GALDÓN, G., (2001): *Introducción a la comunicación y a la información*. Barcelona.
- GALDÓN, G., (2002): *Teoría y práctica de la documentación informativa*. Barcelona.
- KAPUSCINSKI, R. (2002): *Los clínicos no sirven para este oficio. Sobre el buen periodismo*. Barcelona.
- MARKEL, L. (1972): *What you don't know Can Hurt you*. Nueva York.
- WHATMORE, G. (1978): *The Modern News Library*. Londres.