

Twitter como fuente periodística

Las inquietudes sobre cómo usar esta red social como fuente periodística de manera apropiada siguen latentes. Twitter **no ofrece un producto terminado**, sino un espacio donde conviven **distintos niveles de información**. Si se utiliza adecuadamente esta herramienta, complementada con otras similares y con las más tradicionales, no representa riesgo alguno.

RENATA CABRALES

Pocas herramientas han puesto tanto a prueba el rigor periodístico en los últimos años como lo ha hecho Twitter. De ello son testigos recientes medios y periodistas colombianos envueltos en la que podría ser calificada a finales de 2017 como la noticia falsa del año: la reunión que nunca ocurrió entre el presidente estadounidense Donald Trump y los expresidentes colombianos Álvaro Uribe Vélez y Andrés Pastrana.

Pastrana tuiteó¹, la opinión pública enloqueció y los medios se atolondraron, escena digna de la obra de Saramago *Ensayo sobre la ceguera*, una historia

donde todos los personajes están ciegos, salvo uno; se degradan, hieren y matan entre sí con tal de sobrevivir. Una novela que en medio de tanta confusión nos invita a ser más críticos con la realidad.

“Gracias a @POTUS2 y @realDonaldTrump3 por la cordial y muy franca conversación sobre problemas y perspectivas de Colombia y la región”, tuiteó en la noche del pasado 14 de abril el expresidente Pastrana, desatando una cronología de especulaciones, opiniones y conexiones poco útiles, cuyo origen provino en su mayoría de medios y periodistas.

Renata Cabrales (@cabralita) es periodista, especializada en medios digitales. Maestra ignorante

¹ https://twitter.com/AndresPastrana_/status/853056886098231296

² <https://twitter.com/POTUS>

³ <https://twitter.com/realDonaldTrump>

Trueque de valores. Mientras algunos ciudadanos mostraron desconfianza sobre la supuesta reunión, los periodistas olvidaron la tabla del 1x1 del periodismo: hacer las preguntas básicas.

Es así como Twitter no solo ha venido exponiendo nuestros vacíos a la hora de informar, sino también, y es peor, las débiles estructuras dentro de las organizaciones periodísticas. Es muy posible que un viernes santo -14 de abril-, a las 08:26 de la noche, explicó en un foro académico un periodista avezado, recayera sobre los hombros de un redactor en prácticas la responsabilidad de encarar el manejo de una información de este calibre.

Todo indica, hasta que no se demuestre lo contrario, que la fuente, nada menos y nada más que un expresidente, lanzó un tuit mentiroso o, por lo menos, engañoso. Cayeron en cascada medios digitales, radios, informativos de televisión, periódicos⁴ y columnistas, que durante los días siguientes opinaron sobre los efectos de la supuesta reunión Trump-Pastrana-Uribe, un mes antes de la visita presidencial de Juan Manuel Santos a EE .UU.

Ante este panorama, las inquietudes sobre cómo usar Twitter como fuente periodística de manera apropiada siguen latentes. Conforme pasan los años y

aunque los avances de la red de *microblogging* no se equiparan con las novedades de plataformas como Facebook o Instagram, vale la pena hacer un recuento de aspectos claves sobre su relevancia y utilidad periodística:

1. Cómo empezar en el mundo Twitter si soy periodista

Lo primero que hay que tener en cuenta es que Twitter no es fácil de usar. Lo importante de una red social es que las personas puedan resolver estas dos preguntas cuando se estrenan en ella: ¿cómo funciona y de qué me sirve? “Si la interfaz es difícil de usar, pero los usuarios comprenden el objetivo de la red, se adaptan y aprenden”, asegura Natalia Vivas, colombiana experta en usabilidad. De ahí la importancia de aprender paso a paso y de tomarse su tiempo en cada fase.

Paso I:

- Aprenda a tuitear usando recursos esenciales en un tuit: etiquetas, fotos, gifs, vídeos y activación geográfica.
- Aprenda a encontrar y seguir fuentes informativas: comience siguiendo medios y periodistas. Para ello, solo debe escribir sus nombres completos o usuarios en el buscador. Lea otras opciones⁵ a la hora de seguir.

Paso II:

⁴ http://internacional.elpais.com/internacional/2017/04/15/colombia/1492269714_982980.html

⁵ <https://support.twitter.com/articles/247930>

- Aprenda a tuitear usando recursos que requieren más tiempo: etiquetado de nombres de usuarios en imágenes y publicación de encuestas.
- Aprenda a gestionar sus notificaciones, responder, retuitear, citar, enviar y responder mensajes directos e iniciar conversaciones grupales.
- Aprenda a embeber tuits, crear listas, *widgets* y momentos.
- Aprenda a gestionar recursos importantes para la gestión de la tranquilidad como silenciar, bloquear y reportar.

En todo este proceso, la palabra clave, como lo habrán notado, es aprender. Y para aprender hay dos herramientas poderosas que trascienden cualquier red social: leer y practicar. Por ello, la primera recomendación que doy cuando imparto cursos o talleres de redes sociales es ir al centro de ayuda⁶ de Twitter, leer y poner en práctica casi de manera simultánea lo asimilado.

Hay que ir al centro de ayuda de Twitter, leer y poner en práctica lo asimilado

Si los usuarios que ingresan al mundo de Twitter, incluidos periodistas, leyeran siquiera el 35% de la guía de ayuda entenderían un poco más la lógica de fun-

cionamiento de Twitter y serían menos esclavos de los mitos que surgen alrededor de la posibilidad de tener éxito o no en esta red.

2. Cómo navegan y usan Twitter sus fuentes

La forma en que sus fuentes navegan y usan Twitter determinará, en parte, cómo sacarle mejor provecho informativo a la red. Y si tiene diversidad de fuentes de información, la creación de listas por categorías o temáticas le hará la vida más fácil realmente. De las listas hablaremos en profundidad más adelante.

Los usuarios con poca experiencia navegan a través de:

- Tendencias locales y nacionales
- Búsquedas de palabras clave o de interés
- Su propia cronología

Los usuarios avanzados navegan a través de:

- Notificaciones
- Listas públicas o privadas
- Búsquedas avanzadas
- Y, últimamente, a través de tuits destacados y momentos

Si como periodista o medio ha identificado, por ejemplo, que la mayoría de sus fuentes son experimentadas en Twitter, no necesitará estar revisando cada cinco minutos la cronología o inicio del perfil, sino que directamente podrá bucear en

⁶ <https://support.twitter.com/>

⁷ <https://twitter.com/search-home>

las listas públicas o privadas en las que previamente organizó las fuentes. De esta forma, estará realizando un primer filtro informativo.

Si lo que requiere es hacer seguimiento a las posibles conversaciones que una fuente mantenga con otra en un periodo de tiempo determinado, podrá hacer una búsqueda avanzada usando los operadores booleanos⁷ apropiados. Ejemplo: from: JuanManuelSantos to:AlvaroUribeVel near:“Bogotá, D.C., Colombia” within:15mi since:2017-05-01 until:2017-05-24

¡No se asuste, no tiene que aprenderse de memoria el operador! Basta con que use el formulario de búsqueda avanzada⁸, bastante útil y tal vez poco explorado por los periodistas.

En todo caso, tenga en cuenta que, aunque existen unas formas generalizadas de navegar en Twitter, el impacto de esta red social debe ser estudiado de manera concreta según los usos locales.

En Venezuela, por ejemplo, es absolutamente fundamental Twitter. Es la principal plataforma de comunicación pública para actores políticos, medios de comunicación, periodistas y ciudadanos. La afirmación la hace el periodista y activista venezolano Luis Carlos Díaz, fuente obligada a la hora de informarse

sobre la realidad que vive el país comandado por Nicolás Maduro. “Twitter es el espacio de generación de opinión pública más acelerado y significativo en estos momentos”, explica.

3. En qué radica el poder de las listas –y del buen periodismo–

Las listas, públicas o privadas en Twitter –en el centro de ayuda se explica cómo se crean⁹–, son la expresión digital de dos recursos vitales en el periodismo: la agenda temática y el directorio de fuentes. Por norma general, los medios tradicionales acuden, principalmente, a fuentes propias y, en menor proporción, a fuentes digitales, entre las que se cuentan los perfiles en esta red social.

Y no es que ahora los periodistas deban atenerse a la consulta intensa de fuentes en Twitter. Se trata de sopesar en una balanza la calidad de la información hallada en ese canal. Bien lo dice el periodista Ricardo Galán¹⁰, director general multimedia en Publicaciones Semana: “Twitter es apenas una fuente. No la única. No puede serlo. El primer filtro es el de las personas que sigo y tengo vinculadas en mis listas. Son personas reconocidas en cuyo nivel de información y seriedad confío. Una vez lanzan sus noticias, las verifico con otras perso-

⁸ <https://twitter.com/search-advanced>

⁹ <https://support.twitter.com/articles/346996>

¹⁰ <https://twitter.com/RicardoGalan0>

nas que podrían tener acceso a la misma información. O voy a la fuente directa”.

Argumento que complementa de manera apropiada Luis Carlos Díaz¹¹: “Recordemos siempre que Twitter no es un medio, sino una plataforma y, como plataforma abierta, permite acceder a información cruda, datos no verificados, materia prima”.

Twitter no ofrece un producto terminado, sino un espacio donde conviven distintos niveles de información, desde la no procesada hasta el pan recién horneado (y los archivos).

Para qué sí utilizar las listas:

- Organizar fuentes por tipos, temáticas o categorías
- Detectar alertas informativas o noticias de último minuto
- Hallar joyas ocultas de la información en distintos formatos
- Construir una base de relaciones públicas

Para qué no utilizar las listas:

- Considerarlas la única fuente de información
- Creer ciegamente en el contenido sin contrastarlo

Momento épico para recordar la definición

de periodista del maestro de la Fundación Gabriel García Márquez para el Nuevo Periodismo Iberoamericano, Miguel Ángel Bastenier¹²: “perspicaz (agudo), pertinaz (incansable) y suspicaz (escéptico)”.

4. Prevenciones y amenazas que acechan en Twitter

La principal amenaza en Twitter somos nosotros mismos: los periodistas. En especial, aquellos que no conectan la razón con el teclado.

El caso más representativo en Colombia en lo que va corrido del año bien podría adjudicarse a la columnista virtual de la casa editorial *El Tiempo* María Antonia García de la Torre, @Caidadela-torre, quien en medio de la trágica muerte del joven músico colombiano Martín Elías¹³ soltó un tuit demoledor: “Qué falta de todo, llorando la muerte del hijo de un asesino. Colombia está en el séptimo círculo del infierno de los valores morales”. La columnista asumió que el hijo era culpable de los pecados del padre, músico también, condenado por el asesinato de Doris Adriana Niño.

Tan grave fue el error que cometió

¹¹ <https://twitter.com/luiscarlo>

¹² El periodista Miguel Ángel Bastenier falleció el 28 de abril en Madrid, a los 76 años. Fue miembro de la Comisión de Publicaciones de la Asociación de la Prensa de Madrid y del Comité Editorial de esta revista, *Cuadernos de Periodistas*. Desarrolló buena parte de su trayectoria profesional en el diario *El País*, del que llegó a ser subdirector. Era considerado un experto en política internacional.

¹³ http://caracol.com.co/emisora/2017/04/14/sincelejo/1492189060_477394.html

que el propio diario tuvo que publicar un mensaje de respeto y solidaridad¹⁴ y, de alguna forma, ofrecer las disculpas que finalmente la columnista no dio.

Las listas son la expresión digital de la agenda temática y el directorio de fuentes

Si Twitter se utiliza adecuadamente –con una estrategia o, al menos, unos objetivos claros, con sentido común, con la claridad de que es una herramienta que sirve como fuente/canal/barómetro de la audiencia/espacio de interacción y más, pero que no es la única, que debe ser complementada con otras herramientas y con las más tradicionales, la reportería, la calle–, esta red no representa riesgo alguno. Así lo considera el periodista y creador de la iniciativa Hangouts de Periodismo¹⁵, Mauricio Jaramillo¹⁶. Razón tiene: solo si se utiliza bien.

Para infortunio de muchos usuarios, la realidad es que este canal no está siendo bien usado. De ahí, la importancia de tener presentes algunos riesgos en Twitter:

- Las fuentes mienten. Dele espacio a la duda, trate de consultar siempre la fuente directa y sea crítico en la elección de sus fuentes.
- Para verificar la autenticidad de las imágenes que encuentra en Twitter o en la web, use la búsqueda inversa de imágenes en Google¹⁷ y otras herramientas como www.fotoforensics.com¹⁸ y www.tineye.com¹⁹.
- En cuanto a trucos, Jaramillo recomienda, para no dar por cierto un hoax o no ser caja de resonancia de una noticia falsa creada, revisar si autoridades en el tema la han replicado, lo cual no garantiza su veracidad, pero ayuda, así como buscar en Google las palabras clave del contenido asociado a la mentira sumadas a las palabras clave “hoax”, “bulo”, “scam”, “estafa”, “engaño”, con objeto de ver si hay reportes de falsedad.
- Use herramientas como <https://pro.echosec.net>²⁰ para buscar tuits viejos y transmisiones en Periscope; <http://analytics.followthehashtag.com>²¹, para encontrar tendencias y analizar líderes de opinión; <https://>

14 <http://www.eltiempo.com/cultura/gente/mensaje-de-eltiempo-com-sobre-la-muerte-de-martin-elias-78110>

15 <http://hangoutsdeperiodismo.co/>

16 <https://twitter.com/mauriciojaramil>

17 <https://images.google.com/>

18 <http://www.fotoforensics.com/>

19 <http://www.tineye.com/>

20 <https://pro.echosec.net/>

21 <http://analytics.followthehashtag.com/>

tweetreach.com²², para medir el alcance de un perfil y su red de contribuidores; las poderosas <http://www.twimemachine.com/>²³ y <https://www.allmytweets.net>, también para buscar tuits viejos publicados con bastante anticipación, y <http://archive.is/>²⁴, para guardar pantallazos de tuits. Por supuesto, hay miles de herramientas más.

- Consulte sitios especializados en difundir contenidos sobre noticias falsas como <http://eticasegura.fnpi.org/category/quizes/>²⁵, https://www.buzzfeed.com/tag/fake_news/²⁶ y <https://www.poynter.org/tag/fake-news/>²⁷, y forme parte de grupos como <https://www.facebook.com/groups/esta.noticia.es.falsa/>²⁸, en los que sus usuarios lanzan alertas sobre posibles noticias falsas difundidas a través de diversos soportes, incluido Twitter.

5. Novedades y recursos potentes de Twitter para periodistas

Como se ha mencionado, esta red social no ha sido tan rápida en desarrollar

novedades tal y como sí lo han logrado plataformas como Facebook, Instagram y SnapChat. En lo que a recursos para periodistas se refiere, esta reflexión del periodista y académico José Luis Orihuela realmente nos pone a pensar: “Twitter no fue diseñada para los periodistas, aunque indudablemente es el colectivo que más partido le ha sacado, junto con la clase política y el *star system*. Al tratarse de una herramienta carente de un propósito definido, Twitter siempre estuvo abierta a las adopciones y transformaciones que sus usuarios le fueron imprimiendo. Lo único que se le puede reprochar a Twitter es su incapacidad o indecisión para ofrecer servicios *premium* a sus superusuarios”.

La principal amenaza en Twitter somos nosotros mismos: los periodistas

En efecto, esta red social y las herramientas que terceros han desarrollado, tal vez no con fines periodísticos, están ahí para que los periodistas las moldeemos a nuestro antojo (ojalá que con un buen propósito). Ejemplos de ello son los siguientes casos: cuando Twitter nació, a ningún periodista se le ocurrió de manera inmediata que podía servir para hacer transmisiones de hechos noticiosos en tiempo real. Al poco tiempo, los periodistas descubrieron que podían usarla para ello y crearon el concepto de “tuite-

22 <https://tweetreach.com/>

23 <http://www.twimemachine.com/>

24 <http://aarchive.is/>

25 <http://eticasegura.fnpi.org/category/quizes/>

26 https://www.buzzfeed.com/tag/fake_news/

27 <https://www.poynter.org/tag/fake-news/>

28 <https://www.facebook.com/groups/esta.noticia.es.falsa/>

razos” y “tuitcrónicas”; y, en su momento, cuando fui editora de redes sociales de *El Tiempo*, creamos junto con Eulfo Peña, editor político, la sección “Polituiteando”, en la que enfrentábamos a dos fuentes que debatían en Twitter sobre la actualidad política. A su vez, desde el activismo, nacieron las “tuitcrónicas”.

Los siguientes recursos, exclusivos de Twitter, pueden serle útiles; algunos son más recientes que otros:

- En abril de 2017, Twitter lanzó globalmente para mobile.twitter.com Twitter Lite, una PWA (Progressive Web App) que minimiza el uso de datos, carga rápidamente en conexiones lentas, resiste las redes móviles poco fiables y ocupa menos de 1 MB en el dispositivo. ¿Será que resiste el poco acceso a internet en Cuba? Lo cierto es que tiene tiempos de lanzamiento de hasta un 30% más rápidos y una navegación óptima en Twitter. Lo mejor: funciona aun sin conexión, por lo que no será interrumpido mientras usa Twitter.
- Creación de momentos, la más reciente herramienta de curaduría de Twitter. Permite crear historias sobre momentos o hechos específicos, propios o curados, y que pueden resultar de gran valor periodístico.
- Twitter ha tenido durante mucho tiempo una función llamada “silenciar”²⁹, que permite “callar” cuentas para no ver sus tuits. En la actualidad, los usuarios ya pueden silenciar palabras clave, frases e incluso conversaciones y, todo ello, en las propias notificaciones.
- [Video.twitter.com](https://video.twitter.com) fue sustituido por Media Studio³⁰, un panel de control más amplio que permite usar una nueva biblioteca de medios con acceso a vídeos, gifs e imágenes en un solo lugar, programación de un número ilimitado de tuits, colaboración con otros miembros del equipo y cambio entre varias cuentas de usuario.
- Periscope, para transmisiones en vivo, sigue teniendo vigencia de uso, aunque no hay que negar que Facebook Live le ha restado importancia. La moderación de comentarios en vivo resulta útil en caso de trolls o usuarios irrespetuosos.
- Aunque tiene usos comerciales, la segmentación de audiencias por el tipo de emojis que usan los usuarios suena muy interesante. Estudios sobre el estado de ánimo de las personas también podrían servir para la investigación sobre el bienestar de los ciudadanos. Truco: no la use solo con fines comerciales.
- Por si no lo sabían, desde abril de

²⁹ <https://support.twitter.com/articles/20175036>

³⁰ <https://business.twitter.com/en/help/troubleshooting/media-studio-faqs.html>

2016, quien utilice Twitter en iOS y Android puede añadir descripciones publicadas en las imágenes de los tuits para que sean accesibles a personas con discapacidad visual. Amé este recurso porque hace realidad aquello de las redes para todos. Para activar las descripciones, debe ir a Configuración/Pantalla y sonido/ Accesibilidad.

6. Twitter: ser o no ser para periodistas, esa no es la cuestión

Voces sobre el futuro de Twitter que vale la pena citar intactas:

LUIS CARLOS DÍAZ: PERIODISTA Y ACTIVISTA VENEZOLANO

“Adoro la posibilidad que tiene Twitter de convertirse en un observatorio global, participativo, ubicuo y disperso que nos pone en común. Es como ampliar el sofá de tu casa y compartir con muchísimos amigos. También te permite acceder a opiniones e interpretaciones con muchísimos matices. No solo las blanco y negro que obliga un entorno polarizado. También es un espacio importante para conseguir nuevas fuentes relevantes, por experticia o experiencia, que los medios tradicionales no tienen en cuenta. En Twitter, he tejido relaciones y me siento parte también de una comunidad. En la medida en que sirves a la gente, también te haces fiable para que compartan su información.

Por lo tanto, su valor no está dado

exactamente por la herramienta, sino por las relaciones que hayas construido en ella y cómo eres parte de una conversación ciudadana poderosa”.

MAURICIO JARAMILLO, PERIODISTA Y CONSULTOR DIGITAL COLOMBIANO

“¿Importancia inmerecida la de Twitter? ¡Podemos debatirlo! Hoy, diez años después de nacer, no hay una sola plataforma –ni la poderosa Facebook, que es capaz de imitar a SnapChat en cuestión de meses, ni la omnisciente Google, que indexa una buena parte de la web, incluidos los sitios de los medios de comunicación– que sea capaz de distribuir en tiempo real lo que sucede en casi todos los lugares del mundo. No exagero si digo que, en los últimos seis u ocho años, la mayoría de las grandes noticias del mundo se conocieron –o, al menos, se masificaron– antes en Twitter que en Google, Facebook, YouTube o los medios de comunicación”.

RICARDO GALÁN, PERIODISTA, DIRECTOR GENERAL MULTIMEDIA DE SEMANA

“El problema de Twitter como negocio es que sus creadores y administradores siguen creyendo que tienen una red social y no un formidable medio de comunicación. Cuando reconozcan y asimilen ese cambio de uso que le dimos los usuarios, van a encontrar cómo diseñar un modelo de negocio exitoso. En Facebook ya empezaron a dar el giro de red social a medio de comunicación”.

**JOSÉ LUIS ORIHUELA, PERIODISTA, ACADÉMICO
Y CONSULTOR**

“Twitter tiene un valor como marca y como soporte publicitario distinto al valor que tiene como plataforma para sus usuarios. Como le ha ocurrido a todas las empresas tecnológicas cuando han salido a bolsa, Twitter también acusa el enfrentamiento entre sus padres innovadores y los representantes de los accionistas. Las prioridades de estos actores siempre han sido diferentes, y

en el medio están los usuarios, padeciendo las inconsistencias de un modelo que pivota sin rumbo definido entre lo que pudo haber sido y lo que todavía podría llegar a ser. Los retos para los medios, a la hora de usar Twitter, siguen siendo los mismos que hace diez años: transformar su lenguaje, su estilo y sus dinámicas de interacción para adaptarse a una plataforma conversacional que premia la transparencia y la cercanía”. ■