

El futuro de Telegram y WhatsApp como herramientas de uso periodístico

Autor: Jon Sedano

Sección temática: Rutinas, géneros y profesionalismo periodístico

Con más de 1.600 millones de usuarios en julio de 2019 WhatsApp se erige como la principal herramienta de comunicación inmediata móvil, según un estudio de Statista y Hootsuite. Investigaciones previas confirman que las aplicaciones de mensajería instantánea tienen en la actualidad más usuarios globales que las redes sociales tradicionales (Barot y Oren, 2015). Asimismo, el Digital News Report 2019 del Instituto Reuters establece que es la aplicación más utilizada para leer, encontrar, compartir o comentar noticias, logrando un 47% para tal fin. Este uso cada vez más generalizado las convierten en herramientas esenciales en las rutinas de las redacciones (Andueza y Pérez, 2014).

En 2012 Radio Vitoria (EiTB) fue pionera en la introducción de WhatsApp a nivel periodístico. Una práctica que en la actualidad se ha extendido a 49 medios de comunicación, 28 con el rol de emisores y 21 como receptores.

El objetivo del presente estudio es conocer el uso que los medios de comunicación españoles ejercen de estas herramientas de comunicación inmediata en su rutina diaria, así como la forma de gestionarlas y determinar si aprovechan o no las opciones multimedia que les brindan. Estas metas conectan con investigaciones previas realizadas en Chile (Dodds, 2019) y Alemania (Boczek y Koppers, 2019).

Asimismo, ¿cómo han respondido los medios a los cambios que WhatsApp ha implementado en diciembre de 2019? Muchos de ellos se han enfrentado a la eliminación de cuentas por hacer envíos masivos o a no poder gestionar sus usuarios. El presente estudio pretende dar respuesta de forma directa a cómo ha reaccionado el sector al respecto y qué estrategias prevén utilizar en el futuro para solventar el problema. Para ello, se plantea un estudio cualitativo basado en ocho entrevistas en profundidad a responsables de redes sociales de medios de información españoles que representan al sector de la prensa, la radio y la televisión.

La muestra y los criterios de selección establecidos son: El País, como periódico de mayor tirada nacional; Eldiario.es, debido a su hegemonía en Telegram, con más de 25.000 usuarios; EiTB, primer medio de información que hizo uso de WhatsApp como receptor (Radio Vitoria); Diario AS, primer medio emisor; Diario SUR, fundador de la plataforma de verificación B de Buló, centrada en el uso intensivo de Telegram y WhatsApp; El Periódico de Catalunya, además de probar ambas plataformas, cubrió de forma directa una de las mayores crisis sociales de los últimos años en España, como fue el atentado de Barcelona de 2017; La Sexta, que emplea WhatsApp en varios de sus programas, y EFE, por ser la única agencia de noticias en España que ha utilizado Telegram.

Los responsables de estos medios responden a las dificultades con las que se han encontrado a la hora de utilizar estas herramientas, como la gestión de usuarios o los bloqueos en el envío de mensajes, y las soluciones implementadas para solventarlas, como las bases de datos a través de Google Contacts o el uso de servicios de terceros. A su vez, de forma individual indican qué estrategias utilizan y qué dirección tomarán de

cara a los cambios de condiciones, como la migración a Telegram o a plataformas propias mediante el envío de notificaciones push (Jackson, 2019).

Por último, de forma global se pueden establecer varios patrones, como que no existe una gestión homogénea entre los medios y que se está efectuando una migración masiva a plataformas propias o Telegram. Un hecho también fomentado por los movimientos que se están dando en Cataluña, donde es la aplicación recomendada por el Tsunami Democrático (La Vanguardia, 2019). Esta circunstancia hace que medios como El Periódico hayan visto un crecimiento exponencial en su cuenta en un corto periodo de tiempo.