



La exigencia de calidad en el nuevo escenario

JOSÉ MANUEL PÉREZ TORNERO

Profesor de la Universidad Autónoma de Barcelona

CALIDAD ES UN CONCEPTO VALORATIVO DIFÍCIL DE definir y que, en general, depende mucho de la subjetividad de quien lo use y el contexto en que se use. Así, pues, cuando se exige o se habla de calidad en televisión, no es sencillo precisar de qué valores estamos hablando, y podemos adentrarnos, sin darnos cuenta, en un largo debate de difícil resolución.

Y, sin embargo, no es posible prescindir de la valoración de la calidad de la televisión —como tampoco es posible hacerlo en ninguna faceta de la vida social— si lo que buscamos como exigencia ética es, de un modo u otro, mejorar la calidad de vida de las personas y que éstas alcancen el mayor grado de felicidad posible.

En este sentido, la concepción más útil sobre la calidad de un producto o un servicio sería la siguiente: la calidad se medirá en función del grado de adaptación del producto o del servicio del que se trate a la demanda del consumidor o usuario.

Aplicado al caso de la televisión: una programación televisiva tendrá más o menos calidad en la medida en que satisfaga con mayor o menor eficacia la demanda previa y consciente de los espectadores.

Este razonamiento sencillo nos lleva, sin embargo, a cuestionarnos muchas de las premisas con que valoramos a menudo en España el consumo de televisión.

Así, no se debería confundir éxito de audiencia con calidad de la programación, como desgraciadamente tiende a hacerse. Es frecuente encontrar casos en que los programas más vistos no son, por otra parte, los mejor valorados por la audiencia y, puede ser, incluso que su índice de satisfacción sea, pese al éxito de audiencia, muy bajo.

Encontraremos, también, muchos casos de éxitos de audiencia debidos a las escasas posibilidades de elección de los espectadores. Esto sucedía, por ejemplo, en el período de la dictadura cuando cualquier emisión alcanzaba públicos de millones de personas, sencillamente porque no había ninguna opción de elección.

Pero, no obstante, no deja de ser moneda corriente en el caso del *prime time*, franja horaria en la que el oligopolio de emisión ofrece casi los mismos productos a la misma hora y al público le queda, entonces, muy escasa libertad de elección.

Por tanto, siguiendo con nuestro razonamiento, deberíamos completar la noción de calidad de la programación televisiva: es un valor que depende de la adaptación del programa a la demanda del público, de la respuesta de éste a sus intereses, pero siempre y cuando se den las circunstancias de que la demanda del público existe de un modo consciente y voluntario, y siempre y cuando la libertad de elección sea real y accesible.

Si estas condiciones se cumplen podremos hablar de calidad, pero no en términos generales, sino de calidad referida a demandas y a públicos concretos. Si no, no podremos hablar de calidad. Por tanto, la noción de calidad sólo puede darse o conocerse en contextos de libertades. Además, tiene que estar siempre referida a un público concreto, es decir, a la diversidad de los consumidores.

Realizadas estas consideraciones necesarias sobre el concepto de calidad, a continuación repasaremos, brevemente, la evolución de la exigencia de calidad en la televisión en España en los últimos 50 años, hasta situarnos en el escenario actual de la aparición en el siglo XXI, de cambios tecnológicos y políticos trascendentales que, como veremos, abren la oportunidad de

No debería confundirse éxito de audiencia con calidad de programación. Es frecuente observar cómo los programas más vistos no son los mejor valorados por quienes los ven.

establecer un nuevo paradigma de calidad en relación con la televisión.

Evolución televisiva y cuestión de calidad de los contenidos en España

Desde que, en 1956, con la retransmisión de una misa, se inauguró Televisión Española, la cuestión de la exigencia de calidad de los contenidos televisivos en España ha vivido, a grandes rasgos, tres etapas muy diferentes.

- Primera etapa, de 1956 a 1977. Fase de dictadura institucional y de franquismo decadente. La cuestión de la calidad de los contenidos televisivos no se debatió en modo alguno, ni pública, ni profesionalmente. No estaba en la agenda. Los deseos o las demandas del público no contaban para nada a la hora de configurar la programación televisiva.

La televisión fue siempre, en esa etapa, pese a las transformaciones tecnológicas y culturales que sufrió a lo largo de los años, un vehículo propagandístico al servicio de los diversos sectores ideológicos del régimen de Franco.

La información se censuraba y era sectaria. El entretenimiento y la ficción fueron congruentes con la dictadura. Y el conjunto de la programación se diseñaba para fortalecer la estabilidad del sistema político autoritario.

En ese contexto, nadie podía siquiera plantear la cuestión de la calidad de los contenidos televisivos y ningún productor pensaba que debía favorecer los intereses de la audiencia ante que los del mismo régimen.

Esta situación se veía plenamente favorecida por la existencia de una sola cadena de televisión, la Primera de TVE, y la ausencia de alternativa. Sólo la creación de la segunda cadena ensayó satisfacer a

Restringido, porque la calidad se relaciona con una única variable: la propiedad y el control del medio televisivo. Mecánico, porque parece aceptarse tácitamente que el cambio de propiedad de la televisión iba a significar automáticamente una mejora en la calidad de sus contenidos. Y democrático, porque la dictadura había acabado.

En esta etapa, desde que, en 1977, la Constitución española consintió la disolución del monopolio estatal de la televisión, el escenario audiovisual de España vivirá un proceso de transformación en dos dimensiones. Primera fase: disolución del monopolio central de la televisión con la aparición de las televisiones autonómicas. Segunda fase: disolución del monopolio público de la televisión, que sobrevendrá con la aparición de las televisiones privadas.

En la primera fase, las televisiones autonómicas, que ya no pertenecían directamente a la administración central del Estado, se asociaron en el debate público a una posible mejora de contenidos, que habría de aportar diversidad e identidad.

En la segunda fase, la aparición de las televisiones privadas se asoció a una mejora de los contenidos que debería significar mayor libertad y diversidad social.

En definitiva, en ambas fases, se admite tácitamente que un cambio en la propiedad habría de significar, automáticamente, una mejora de la calidad de los contenidos.

Pero, si bien es cierto que la aparición de las nuevas cadenas significaría un cierto progreso en la adaptación de la programación a las diversas demandas de las televisiones a los públicos, ya en 1992, y en pleno desarrollo de las televisiones autonómicas y de las privadas, se empieza a advertir la existencia de un extendido sentimiento de insatisfacción en el público, y llega a producirse una ruptura de la confianza inicial en la mejora de la calidad.

Tanto la *autonomización*, como la *privatización* no se ven ya como una mejora automática de la calidad, derivada directamente de la aparición de las nuevas cadenas. Por el contrario, hay indicios, en la opinión pública, de que se está generando un creciente malestar y descontento.

Numerosas emisiones en las que aparecen injurias, en las que no se respetan los derechos de los niños y se falta a la veracidad y al respeto a intimidad en búsqueda del amarillismo y el escándalo hieren la sensibilidad democrática de los ciudadanos y extiende un amplio descontento sobre la televisión.

Este descontento es tan palpable que obliga al Senado de la nación a intervenir. Y, así, se constituye, en 1992, una comisión especial sobre contenidos televisivos, que, presidida por la senadora Victoria Camps, significaría un hito en el modo de encarar la cuestión de los contenidos televisivos. Dicha comisión publicó sus resultados en 1995, estableciendo la

La ampliación del número de canales no se ve como una mejora de la calidad. Por el contrario, la opinión pública percibe, con malestar, el deterioro del sistema.

un público diferente de gustos algo más selectos, pero siempre manteniendo la subordinación estricta a los principios del régimen.

- Segunda etapa, de 1977 a 1992. El debate sobre la cuestión de la calidad de los contenidos televisivos se plantea de modo restringido y mecánico a la vez, aunque ya en un marco democrático.

necesidad de la creación de un Consejo del Audiovisual en España y apelando a la conveniencia de la regulación y la autorregulación televisivas.

- Tercera y última etapa, desde 1995 hasta la actualidad. La cuestión de la calidad (y, sobre todo, la falta de calidad) de los contenidos televisivos se sigue debatiendo permanente y públicamente, por diferentes sectores de la sociedad, con participación tanto de asociaciones civiles como de autoridades de regulación y hasta del Gobierno de la nación.

Una polémica discusión sobre la influencia de los contenidos televisivos en la educación de los niños y sobre la telebasura —una especie particular de degeneración de los programas televisivos— domina, con intensidad variable, este periodo.

Tres etapas, por tanto, en las que la discusión sobre los contenidos televisivos ha ido evolucionando desde un estadio de ocultación, silencio y censura hasta otro de franca polémica y debate social.

Tres modelos de exigencia de calidad

Podemos reconocer tres modelos diferentes de exigencia de calidad en relación con las tres etapas señaladas.

La primera etapa es la de la dictadura y se corresponde con un *modelo de la sumisión*. Las exigencias pueden ser pocas y no manifiestas, y la violencia inscrita en la atmósfera política obliga a aceptarlo todo. La censura, el control de la información y la falta de libertad de expresión en todos los aspectos se dejaban sentir también en la televisión. El debate sobre los programas televisivos apenas existía. La crítica televisiva, publicada tímidamente en los diarios, cumplía una función muy débil. Informaba sobre la programación y, en ocasiones, proporcionaba juicios culturales o estéticos que no podían nunca, en cualquier caso, dirigirse hacia las cuestiones esenciales, el monopolio gubernamental de la televisión y su manipulación por parte del franquismo.

Hablar de televisión dictatorial es excluir, consecuentemente, cualquier concepto de calidad. Sólo en contadas ocasiones, en espacios no centrales y mediante el trabajo de profesionales dignos, es posible rastrear en la producción de la televisión de la época algunos, muy contados, programas de calidad y de dignidad.

El modelo de calidad varía con la segunda etapa. Podemos calificarlo de *modelo de malestar y denuncia*.

Los públicos y las programaciones se diversifican, primero, territorialmente, por aparición de las televisiones autonómicas y, también, políticamente, dada la diferente adscripción política del gobierno de cada comunidad. Luego, la diversificación tiene que ver con la variación del modelo de financiación. Las públicas vivían de un sistema mixto —financiación pública y de los

anunciantes—; las privadas, por su parte, de la publicidad.

Tales cambios aumentarían la capacidad de adaptación de la programación a los gustos y las exigencias de la audiencia, y aumentaría la libertad de opción. Pero el cambio tenía más de aparente que real.

El modelo de gestión político dejaba las televisiones públicas en manos de los gobiernos de turno y, por tanto, su misión fundamental fue y sigue siendo sostener a ese gobierno en el poder. En ningún caso, se ha logrado aún una independencia de la televisión del gobierno (del Estado o de la autonomía).

Mientras que el modelo de gestión privada, dejaba el oligopolio televisivo en manos de los anunciantes, que reclamaban constantemente de las cadenas una optimización de la inversión y, por tanto, un aumento sostenido de las audiencias.

La libertad del usuario se restringe, pues, de hecho. No es, de facto, un consumidor soberano y directo que elige lo que desea en cada caso, sino que es un elector subordinado a las elecciones previas del sistema político o del sistema publicitario, que son los que sostienen económicamente el sistema mediático televisivo, y quienes eligen por los espectadores.

El espectador de televisión no es soberano, sino que es un elector subordinado a las elecciones previas hechas desde el sistema político o el sistema publicitario.

Esta situación estructural del sistema (escasa oferta, libertad del usuario condicionada, prepotencia de los anunciantes y los gobiernos) nos lleva a situaciones de descontento y malestar público.

El modelo de maximización de la audiencia condujo a lo que Pastoriza (1997) ha denominado “perversiones televisivas”: “La multiplicación de canales de televisión a partir de la tendencia internacional a la desregulación, y, en España, a la legalización de las televisiones privadas, y su funcionamiento simultáneo al de las cadenas de televisión públicas nacionales y autonómicas, todas ellas dependientes en mayor o menor medida, para su financiación, de la publicidad como principal fuente de recursos, provocó una situación muy difícil para las empresas que gestionan las distintas cadenas, lo que trajo una feroz lucha por atraer a la audiencia con productos que no supusieran altos gastos de explotación, y que incluían entre sus contenidos dosis más o menos elevadas de sexo, violencia y morbo, elementos todos ellos de probada efectividad para conseguir los objetivos perseguidos”¹.

Esta perversión televisiva fue reconocida en el lenguaje coloquial e incluso académico con el nombre del “telebasura”. El Consejo Audiovisual de Cataluña (CAC) publicó un informe sobre la materia² en el que hablaba de “degradación” de los contenidos y de “vulneración de derechos fundamentales con la falta de consideración hacia los valores democráticos o cívicos, como, por ejemplo, el desprecio de la dignidad que toda persona

La producción audiovisual y la programación específica para el público infantil están decreciendo en las televisiones españolas y, en algunos casos, es inexistente.

merece, el poco o ningún respeto a la vida privada o la intimidad de las personas o la utilización de un lenguaje chillón, grosero e impúdico”.

Todas las asociaciones de telespectadores de España —organizadas regional y nacionalmente— expresaron su malestar y denunciaron la situación en un manifiesto dado a conocer en Huelva, en noviembre de 2003, con ocasión del congreso internacional “Luces en el laberinto audiovisual”. Allí se denunciaba el tráfico de material sensible de la persona en televisión, criticaban el excesivo mercantilismo y reclamaban la constitución de consejo de regulación. Su diagnóstico general era dramático: “La sociedad civil permanece inerte y dominada por una confusa inconsciencia. Entre el placer del juego y la costumbre; entre la impotencia y la resignación, el telespectador no se moviliza porque la propia omnipresencia del medio, su ubicación doméstica, la sobre-información, la fascinación y la facilidad de la imagen, su carácter evasivo y adormecedor, dificultan enormemente nuestro distanciamiento crítico”.³

En enero de 2004, el CAC dio a la luz un informe realizado por Victoria Camps y José Manuel Pérez Tornero que hablaba de la degradación del entorno audiovisual en que vivían los niños españoles, en especial en lo que se relacionaba con la televisión. El Libro Blanco⁴ realizaba una radiografía completa de la situación y destacaba, entre otros datos, que los niños de entre 4 y 12 años dedican más tiempo a mirar la televisión que a asistir a la escuela. El consumo es de 19 horas semanales, que llegan a 30 si se contabiliza el uso de videoconsolas y ordenadores. Además, el consumo se caracteriza por una fuerte tendencia de los niños y niñas a ver la programación denominada de *prime time* (de 21 a 24 horas) y, por tanto, situada fuera del horario protegido (que acaba a las 22 horas). “En cuanto a los medios, el Libro Blanco apuntaba que la producción audiovisual y la programación específica para el público infantil están

decreciendo en las televisiones y, en algunos casos, es inexistente. Durante la temporada 2001-02, las cadenas generalistas sólo destinaron el 7,3 por ciento de su tiempo a la programación infantil. El balance es muy deficiente si se compara con la mayoría de los países occidentales. La excepción es Televisión de Cataluña, a través del K3 y del *Club Super 3*”.

En el plano político, las acusaciones de gubernamentalización de la televisión y las quejas sobre su calidad se fueron multiplicando y alcanzaron su cenit con el tratamiento que la televisión pública española dio al atentado terrorista en Madrid antes de las elecciones generales de 2004. Un amplio malestar ciudadano se levantó ante la atribución durante muchas horas del atentado terrorista a ETA, haciendo caso omiso de las evidencias que había de la participación de terroristas radicales islámicos.

El descrédito de la televisión, tanto en lo político, como en la programación general, estaba asegurado en la época, con independencia de cuáles fueran los índices de audiencia.

Sin embargo, como derivada de la política inaugurada por el Libro Blanco del CAC, podemos empezar a hablar de un cambio de modelo en la exigencia de calidad. El nuevo modelo ahora ensayado es el de la correulación y el de la participación de los espectadores.

Los primeros indicios de la constitución efectiva de este nuevo modelo se encuentran en las derivaciones del Libro Blanco del CAC. Con éste, se inicia una serie de acciones estables que potencian la participación de los espectadores en la programación televisiva.

El mismo Libro Blanco fue ya fruto del consenso entre productores, operadores y representantes de telespectadores, y buena parte de sus recomendaciones contaron con la unanimidad de las partes. Así, se potencia el Foro de Telespectadores del mismo CAC y se acentúa su intervención en temas relacionados con la educación en medios. Otros consejos, como el de Navarra, organizan jornadas ciudadanas sobre la materia. Se relanza el Consejo Audiovisual de Andalucía y entra en las Cortes a debate un proyecto del Gobierno para la constitución de un Consejo Audiovisual estatal.

En algunas televisiones públicas (TV3 y BTV en Barcelona), se constituyen los Consejos Educativos, una plataforma de relación entre educadores y programadores con objeto de fijar criterios e ideas sobre el desarrollo de la televisión educativa y del impacto de la televisión en general sobre los niños.

El mismo Gobierno de la nación impulsó un acuerdo de autorregulación de los contenidos televisivos. Este acuerdo se firmó el 9 de diciembre de 2004 y está destinado a recoger una serie de medidas que aseguren la protección de la infancia en relación a la televisión, tal y como queda establecido en los derechos de la infancia y la ley de televisión transfronteriza en la Unión Europea. En él se establecen criterios y normas

para la autorregulación⁵ y se crea una comisión mixta que habrá de velar por el cumplimiento efectivo de los acuerdos.

En este convenio, se recupera el espíritu del que ya se firmó en 1993, siendo ministro de Educación Pérez Rubalcaba y que, en cierta manera, había caído en desuso, así como otros convenios de autorregulación relacionados con el uso de la publicidad en televisión. Se establecen los principios básicos de la programación infantil, horarios de protección y algunas condiciones que deben cumplir los programas para niños. Al mismo tiempo, se apela a la responsabilidad de los padres, a la obligación de las cadenas en la promoción de la alfabetización mediática y a la necesidad de producir programas específicos para el público infantil.

En este contexto, se crea European Association for Viewers Interest (EAVI),⁶ que agrupa a las principales plataformas que defienden los intereses de los telespectadores y que cuenta con una activa presencia española. Y surgen iniciativas muy variadas y en diferentes ámbitos de mayor exigencia a la revisión. Vienen promocionadas por colectivos de profesores y docentes.⁷

Las nuevas perspectivas de exigencia de la calidad en televisión

Si bien la cuestión de la calidad en televisión sigue siendo aún enojosa y difícil de resolver, la evolución de los modelos en que esta exigencia se ha experimentado sí nos permite: a) ensayar un diagnóstico de la tendencia general; b) elaborar una desiderata sobre los aspectos que debe desarrollar esta exigencia de calidad.

Por lo que se refiere a la calidad, las tendencias visibles en el panorama actual son las siguientes:

- Una separación cada vez más notoria entre satisfacción e índice de audiencia o, lo que es lo mismo, reconocimiento de la calidad y consumo televisivo.
- Una desconfianza creciente en que sólo el mercado, o, al menos, el seudomercado televisivo, pueda asegurar la satisfacción de los diversos grupos de espectadores. Se empieza a reclamar medidas de equilibrio o complementación de las funciones del mercado.
- Una desconfianza creciente a que los servicios públicos gubernamentalizados puedan, por sí mismos, garantizar la calidad de la televisión, especialmente en lo referido a la información.
- Un malestar creciente de ciertos grupos hacia la telebasura.
- Mayor sensibilidad por la necesaria protección a los niños en relación con la televisión.

- Mayor demanda de programación cultural y educativa.

Todo ello es compatible con un movimiento profundo que apunta hacia los siguientes aspectos:

- Mayor demanda de participación activa de los ciudadanos en relación con la televisión, sea mediante asociaciones civiles o en relación con consejos o autoridades de medios.
- Mayor implicación del sistema educativo en el terreno audiovisual.
- Mayores demandas de públicos específicos y diversificados.
- Mayor demanda de educación en medios.
- Y, en general, mayor demanda de calidad en todos los sentidos.

La transformación del actual escenario televisivo puede amparar y potenciar estas tendencias.

En primer lugar, el aumento de la oferta y la tendencia al crecimiento de la televisión de pago conducen a una relación más directa del telespectador con el producto que consume, a aumentar su capacidad de elección y a poder pagar directamente por su consumo —aspecto éste que se podrá desarrollar ampliamente con los nuevos codificadores de televisión digital. Esto, tal vez, aunque siempre tímidamente, puede ir dejando en segundo plano la prepotencia de los anunciantes en la construcción del sistema televisivo y permitirá la personalización de los consumos.

De otro lado, la nueva oferta de televisión en la red (web televisión y otros, I2, etcétera) acabará configu-

La constitución de consejos del audiovisual y el asociacionismo civil pueden dar pie a una más eficaz participación de los telespectadores en los contenidos del medio.

rando usos de la televisión más específicos, más adecuados a las demandas de grupos concretos y capaces, por tanto, de ofrecer mejor satisfacción.

En un sentido parecido, la probable constitución de los consejos reguladores —algunos constituidos y otros en ciernes— y el crecimiento del asociacionismo civil en torno a la cuestión pueden dar pie a una mayor y más eficaz participación de los telespectadores en la programación y en la configuración de las estruc-

turas televisivas. Hay que esperar por tanto que se avance en el sistema de corregulación y de participación más activa por parte de los espectadores.

Los cambios serán lentos, pero ya están en marcha. Y un nuevo paradigma de exigencia de calidad está construyéndose en la actualidad.

Los ideales o los deseos, en este asunto, se pueden describir en pocas palabras: mayor conciencia crítica por parte de los espectadores y crecimiento de la auténtica libertad de elección ante una oferta más diversificada; mayores personalización y adaptación de los contenidos a las necesidades y las demandas específicas; mejores oportunidades de participación activa en los medios por parte de los ciudadanos, y unos procedimientos de regulación eficaces e inteligentes que puedan equilibrar las aportaciones de la televisión pública y ciudadana con la industria privada y el merca-

do; finalmente, unas correctas conciencia y educación mediáticas que permitan la aportación libre de los ciudadanos en el escenario de la televisión. ■

- 1 Pastoriza, F.R., *Perversiones televisivas*, IORTV, Madrid, 1997, p. 176.
- 2 Puede consultarse en <http://www.audiovisualcat.net/investigacion/telebasura.pdf>.
- 3 Véase :<http://www.taconline.net/col/manifiesto.pdf>.
- 4 Véase: <http://www.audiovisualcat.net/publicaciones/lbcast.html>.
- 5 Véase: http://www.rpd.es/documentos/Codigo_y_criterios_calificacion.pdf.
- 6 Véase: <http://www.eavi.org/index.htm>.
- 7 Cf. La revista *Comunicar* (<http://www2.uhu.es/comunicar/revista.htm>), la Asociación AulaMèdia (<http://www.aulamedia.org>) y la Asociación Mentor, Media Education de la UNESCO con fuerte implantación en España (<http://www.mediamentor.org>).

