

FÓRUM NACIONAL DE PROFESSORES DE JORNALISMO (FNPJ)
XII ENCONTRO NACIONAL DE PROFESSORES DE JORNALISMO
VIII CICLO NACIONAL DE PESQUISA EM ENSINO DE JORNALISMO
MODALIDADE DO TRABALHO: Comunicação Científica
GRUPO DE PESQUISA: Produção Laboratorial-Eletrônicos

**La evaluación de la calidad televisiva y su
trascendencia social (El caso Español).**

C. Norminanda Montoya¹
norminanda.montoya@uab.cat
Angel Rodriguez Bravo²
Lluis Mas Manchón³
Miguel Angel Gallego Gordo⁴
Mariano Castellblanque Ramiro⁵

RESUMEN:

“*Quality Communication*” es un proyecto pionero que pretende crear un protocolo de control de la calidad de los programas de TV. Esto es, tratamos de encontrar el modo de medir los valores sociales educativos y morales de los productos audiovisuales, con el objetivo de otorgar una puntuación y un sello de calidad (**QC**) con reconocimiento internacional.

PALABRAS CLAVE:

Control-de-calidad. Evaluación-de-contenidos. Audiovisual.

¹ Prof. titular de la Univ. Autónoma de Barcelona. Investigadora del LAICOM (Laboratorio de Análisis Instrumental de la Comunicación de la UAB). Prof. visitante de la UFMS con una ayuda de movilidad del Programa José Castillejo del Ministerio de Ciencia e Innovación del Gobierno de España.

² Prof. titular de la Univ. Autónoma de Barcelona. Director del LAICOM. Prof. visitante de la UFMS con una ayuda del Programa de Estancias de Movilidad de Profesores Investigadores Séniores en centros de enseñanza superior e investigación extranjeros del Ministerio de Ciencia e Innovación del Gobierno de España.

³ Lic. en Publicidad y Rel. Publ. Becario de formación predoctoral en la Univ. Autónoma de Barcelona. Investigador del LAICOM. Realiza una estancia predoctoral en la UFMS financiada por el Programa Hispano Brasileño de Cooperación Inter Universitaria del Ministerio de Ciencia e Innovación del Gobierno de España.

⁴ Lic. en Com. Audiovisual. Maestro de educación primaria en la Escuela Pública Española. Estudiante de Doctorado del Dto. de Com. Audiovisual y Publicidad la UAB. Investigador del LAICOM.

⁵ Prof. asociado de la Universidad Autónoma de Barcelona. Doctor en Comunicación Audiovisual y Publicidad. Investigador del LAICOM.

INTRODUCCIÓN

En estos momentos, aparentemente, existe una conciencia generalizada tanto entre los expertos como entre los consumidores audiovisuales de que se está produciendo un fenómeno de *“mala calidad”* creciente en la programación televisiva. Pero, a la vez, esta programación considerada de *“mala calidad”* goza de audiencias importantes que justifican sobradamente su existencia.

La demostración mediante los controles de audiencias de que un público numeroso sigue estos programas, da argumentos tanto económicos como sociales a sus autores, productores y programadores para mantener su distribución y para seguir trabajando en la misma línea. Así, mientras políticos y expertos en comunicación hablan de *“telebasura”* y de deterioro general de la *“calidad de la televisión”*, los espectadores siguen consumiendo con avidez estos *“malos”* productos audiovisuales.

En nuestras sociedades democráticas desarrolladas, el argumento dominante de los programadores audiovisuales al respecto postula y defiende que cuando el público no desconecta el televisor o no cambia de canal, si no que elige y se mantiene como audiencia exponiéndose a un determinado producto televisivo, lo está apoyando y valorando.

Ciertamente, el público tiene capacidad de elección, sabe lo que quiere y debe poder elegir libremente ese producto o cualquier otro que se le proponga. Cuando asociamos, además, la capacidad de elección al derecho de libertad de expresión que defienden y garantizan las constituciones de nuestros estados modernos, se configura una delicada situación en la que cualquiera puede difundir cualquier tipo de producto audiovisual a través de cualquier medio de comunicación, y estos quedarán avalados siempre que tengan audiencia. Contrariamente, en caso de falta de audiencia es la economía de mercado la que determina la desaparición del producto y, por tanto, la que impone el criterio de lo que muere o sobrevive en el universo audiovisual.

No obstante, sabemos perfectamente que en el funcionamiento normal de los mercados se producen numerosas perversiones que es muy conveniente supervisar y controlar.

Aproximémonos al fenómeno desde un ejemplo paralelo: el de la alimentación. El ciudadano dispone de una amplia oferta de productos alimenticios en cualquier tienda o supermercado y los elige y consume libremente a partir de su propio criterio y experiencia. Pero somos muy conscientes de que unos alimentos son más favorables que otros para nuestra salud y desarrollo, y que el consumo reiterado de determinados productos puede ser perjudicial o incluso peligroso para el consumidor. Para resolver este problema, la sociedad investiga la influencia de los tipos de alimentos en el organismo, distribuye información para apoyar la elección del usuario y los estados formulan normas que ordenan su tratamiento, su manipulación, su distribución y su etiquetado.

Así, en el súper nos enfrentamos a una amplísima y desconcertante gama de aceites, de vinos, o de platos precocinados; pero disponemos, también, de una serie de criterios y de certificaciones de calidad que nos orientan sobre el grado de bondad de estos productos y que nos ayudan a tomar nuestras decisiones como consumidores.

En cambio, todavía existen poquísimas normas para ordenar el tratamiento, la manipulación, la distribución o el etiquetado de los productos audiovisuales desde el punto de vista del equilibrio y la salud cultural, social y mental del consumidor. Es cierto que el derecho a la libertad de expresión pone siempre en cuestión y desencadena encarnizadas polémicas sobre si existe, o no, una necesidad pública de formular normas respecto al control de la comunicación de masas.

Para encontrar una solución a ese conflicto de nuestra moderna sociedad de masas es necesario recurrir a criterios orientativos, pero no obligatorios. Es decir, a criterios que no atenten contra la libertad de contar y expresarse libremente, pero que informen con precisión y rigor sobre la calidad de cada uno de los productos mediáticos que se ofertan en el mercado audiovisual.

Hemos vuelto, pues, al concepto de "*calidad*", del que ya hablábamos antes, llegando a la conclusión de que este es un instrumento clave para ayudar al consumidor de los mensajes culturales que pone en sus escaparates y estanterías el mercado audiovisual. Pero antes observábamos, también, que el término "*calidad*", en lo que se refiere a los productos que oferta el mercado audiovisual, se está utilizando de manera ambigua y confusa y, también, que el

motivo de esta confusión es que el concepto de “*calidad*” tiende a asociarse al concepto de audiencia.

En el Laboratorio de Análisis Instrumental de la Comunicación de la Universidad Autónoma de Barcelona, del que formo parte como investigadora estamos tratando de impulsar el proyecto llamado “*Quality Communication*” que es un proyecto pionero que pretende crear un protocolo de control de la calidad de los programas de televisión. Esto es, tratamos de encontrar el modo de medir los valores sociales, educativos y morales de los contenidos audiovisuales vehiculados a través de la televisión, Internet. El objetivo central que orienta el desarrollo del proyecto **QC** y, en consecuencia, lo que ha de ser el trabajo de definición del concepto de CALIDAD EN LOS PRODUCTOS AUDIOVISUALES es el siguiente:

- Desarrollar los protocolos, el procedimiento y las infraestructuras que permitan realizar un control de calidad basado en la evaluación empírica objetiva de la presencia y eficacia comunicativa de contenidos con valores educativos, humanos y sociales en cualquier tipo de producto audiovisual.

Porque estos productos audiovisuales influyen en la vida cotidiana de las personas. Para ello nos hemos planteado el concepto de calidad y lo hemos estudiado desde diversos puntos de vista: comercial⁶, educativa⁷, calidad audiovisual⁸ etc. También hemos realizado un estudio cualitativo para comprobar si las emisoras de televisión del estado español aplican algún protocolo de calidad de la programación que se emite diariamente, y hemos revisado los criterios de clasificación de los productos audiovisuales que se aplican actualmente en diversos países y por diversas instituciones, por último,

⁶ “Capacidad de un producto o servicio para servir satisfactoriamente a los propósitos del usuario durante su utilización”. (HOYLE, 1995)

⁷ “La calidad en educación se orienta a la satisfacción de las necesidades y expectativas de los estudiantes, consideradas tanto a nivel individual como colectivo, en relación a los procesos y resultados del aprendizaje”. (CHAVARRÍA Y BORRELL, 2002: 61)

⁸ “Una producción audiovisual de calidad es aquella que contribuye a mejorar la CALIDAD DE VIDA y, por tanto: al fomento del bienestar emocional, de las relaciones interpersonales, de los derechos, de la inclusión social y del desarrollo de las facultades intelectuales de sus consumidores”.(LAICOM)

haremos una propuesta de protocolo para el control de calidad de los productos audiovisuales.

EL CONCEPTO DE CALIDAD

La comunicación social es, sin duda, un bien asociado a las sociedades modernas y desarrolladas y es, sobre todo, un vehículo con una fuerte capacidad para influir en las creencias personales, espirituales y religiosas, en el significado de la vida, en la actitud ante el sufrimiento, en las relaciones sociales. Y es, también, un medio capaz de distribuir conocimiento y de generar nuevas necesidades tanto materiales, como psicológicas y sociales.

Es, por tanto, muy pertinente afirmar que las producciones audiovisuales (y la comunicación social en general) son un bien social con una importante capacidad de influencia en la CALIDAD DE VIDA de los ciudadanos, del mismo modo que lo son la alimentación o la vivienda.

Resulta evidente que debemos considerar que una producción audiovisual de calidad ha de contribuir a mejorar la CALIDAD DE VIDA de sus consumidores.

Formulado ya de un modo más concreto: ***una producción audiovisual de calidad es aquella que contribuye a mejorar la CALIDAD DE VIDA y, por tanto: al fomento del bienestar emocional, de las relaciones interpersonales, de los derechos, de la inclusión social y del desarrollo de las facultades intelectuales de sus consumidores.***

LA CALIDAD EN UN ENTORNO ESTRICTAMENTE AUDIOVISUAL

Al hacer referencia aquí al entorno audiovisual nos estamos refiriendo básicamente a las producciones televisivas o directamente vinculadas a la distribución de mensajes audiovisuales por sistemas de televisión.

En este marco de referencia, que es el más directamente vinculado con nuestros objetivos, no hemos localizado prácticamente ningún tipo de estudios, trabajos, criterios o protocolos que intenten objetivar y evaluar la calidad vinculados a los valores en los contenidos de los mensajes.

Sí que es necesario reseñar, no obstante, los estudios vinculados a la calidad periodística desde el punto de vista informativo, que alcanzan también al periodismo audiovisual, es decir, a los informativos televisivos.

LOS ESTUDIOS SOBRE CALIDAD PERIODÍSTICA

Como referencia inicial podemos tomar el objetivo de generar una mayor competitividad de los medios periodísticos que sean capaces de desarrollar e implantar criterios de calidad. En esta línea encontramos consultores norteamericanos de prestigio, como Jim Chisholm, que defienden que es perfectamente posible objetivar y medir la calidad estudiando la adecuación de los contenidos a los intereses de los lectores. Otro planteamiento es el de Robert H. Giles, más enfocado a determinar la calidad de los contenidos. Otros prefieren los paneles constantes de lectores (PERIODISTAS, 2004, consultado en línea).

En esta misma corriente hemos localizado la investigación desarrollada en la Facultad de Comunicaciones de la Pontificia Universidad Católica de Chile para estudiar el VAP (Valor Agregado Periodístico). El objetivo de este estudio es medir la calidad informativa con el objeto de establecer la coherencia entre los intereses del público consumidor de información y la entrega noticiosa de los medios (PUENTE, S. y COL., 2003-2004).

En esta investigación se estudian varios periódicos e informativos televisivos de prestigio de España y Latinoamérica y manejan variables que permitan localizar en el material informativo elementos objetivos para la evaluación.

Este estudio maneja variables como:

- Impacto socio-emocional (proximidad, inusualidad estadística, factor humano)
- Contextualización
- Diversidad de puntos de vista

- Aporte de las imágenes y el sonido al hecho noticioso, etc.

Y se investiga, después, la adecuación de estas variables a los criterios del público mediante la metodología del “focus group”.

EL CONTROL DE LA CALIDAD AUDIOVISUAL

No hemos localizado hasta este momento ningún tipo de estudios, procedimientos o protocolos dirigidos a evaluar la calidad de las producciones audiovisuales desde el punto de vista de sus contenidos, sus valores sus aspectos formales o las expectativas y el grado de satisfacción de sus públicos.

Todo el control y la estandarización actual respecto a la calidad audiovisual que existe en estos momentos, está centrado exclusivamente en la **COMPROBACIÓN TÉCNICA** de la calidad visual o sonora, utilizando variables de observación objetiva como:

- Número de píxeles por unidad de superficie
- Gama de colores
- Ancho de banda
- Número de elementos de la imagen por segundo
- Gama de frecuencias (ancho de banda en Hz)
- Gama dinámica (nº de bits)
- Frecuencia de muestreo
- Ausencia de perturbaciones en la cadena de distribución
- Ausencia de degradación del ancho de banda, etc.

En las recomendaciones propuestas por la UIT (Unión Internacional de las Telecomunicaciones) que están aceptadas de manera generalizada internacionalmente se contempla también la evaluación subjetiva de la calidad, recurriéndose a conceptos como:

- Calidad de imagen percibida (Recomendación UIT-R BT.500)
- Calidad de audio percibida (Recomendación UIT-R BS.1387)

(OFICINA DE RADIOCOMUNICACIONES DE LA UIT, 2004)

Para desarrollar estas evaluaciones de calidad se establecen metodologías concretas, siempre centradas en valorar lo que podríamos denominar como

calidad de la “sustancia” expresiva; es decir, de la calidad de la materia prima sonora y visual con el que se construyen las formas y contenidos.

Así que podemos concluir que la calidad audiovisual contempla en estos momentos la comprobación técnica de la distribución de la señal. Y contempla, también, la evaluación de lo que podíamos llamar la calidad de la “sustancia” o “materia prima” productiva con detalle y precisión. Respecto a estos dos ámbitos, se manejan procedimientos que están implantados ya internacionalmente de manera muy generalizada. No obstante, todos estos controles de calidad ignoran absolutamente los aspectos formales y de contenidos.

Otro tipo de control es el que ejercen distintos estados a través de leyes y códigos de autorregulación y que se limita a establecer criterios de clasificación indicativa para señalar los programas audiovisuales inadecuados para los niños y adolescentes y dejan a criterio de los padres si el niño puede ver ese programa inadecuado o no. Este aspecto de criterios de clasificación por países será revisado a continuación.

CRITERIOS DE CLASIFICACIÓN

Son muchos los países, tanto en Europa (todos los países de la Unión Europea tienen normas y códigos de autorregulación para proteger a los menores sobre contenidos violentos, sexo, drogas, etc.) como en América (Méjico, Brasil, Estados Unidos, Canadá), en los que existe una gran preocupación por crear métodos y sistemas eficaces de clasificación de los programas audiovisuales emitidos por la televisión, cine, Internet, etc.. Unos métodos capaces de permitir que padres y educadores puedan comprar videojuegos adecuados a la edad de su hijo, o de posibilitar que los menores puedan acceder a un contenido audiovisual adecuado a su edad.

La propia UE ha instado en numerosas ocasiones a sus países miembros a que regulen esta práctica, y a que se hagan con los mecanismos adecuados para evitar que los menores puedan acceder a contenidos audiovisuales que no sean adecuados para su edad. Videojuegos, Internet, Televisión, películas para comprar o alquilar, son algunos de los productos que ya disponen de sistemas

de clasificación. Unos sistemas que, en su mayoría, operan mediante mecanismos de autorregulación.

Ahora bien, con la única excepción del sistema *NetShepherd*, que se encarga de clasificar diferentes sitios web en base a unos simples niveles de calidad (de 1 a 5 estrellas: Malo, Regular, Bueno, Muy bueno, Excelente), hemos comprobado que, hoy en día, ni uno sólo de los sistemas y mecanismos de clasificación evalúa los productos en función de su calidad comunicativa. Es decir, los sistemas actuales tan sólo permiten clasificar los productos audiovisuales en función de los perjuicios que pueden originar sus contenidos (drogas, sexo, violencia, racismo...), pero no evalúan en ningún momento los beneficios que de sus contenidos se pueden extraer: ¿Se trata de un producto audiovisual que contiene valores sociales positivos?, ¿es capaz de transmitirlos con eficacia?, ¿promueve valores para la ciudadanía?...

Es, en consecuencia, en el ámbito de los contenidos y de las composiciones formales en el que es necesario desarrollar nuevos conceptos e instrumentar nuevos protocolos para evaluar la calidad de las producciones audiovisuales.

La adecuación y coherencia de los contenidos con los intereses de los receptores se perfila como uno de los criterios centrales para evaluar la calidad de las producciones audiovisuales.

ESTUDIO CUALITATIVO EL CONTROL DE CALIDAD EN LAS DIFERENTES EMISORAS DE TELEVISIÓN DEL ESTADO ESPAÑOL ***(Desarrollado a lo largo de 2005)***

Después de realizar un exhaustivo análisis de fuentes documentales secundarias para comprobar que prácticamente no existen controles de calidad de los productos audiovisuales hemos recurrido a las fuentes primarias, es decir hemos realizado un estudio cualitativo en diferentes emisoras de televisión en España.

El objeto de estudio fueron los controles de calidad técnicos y de contenido que pasan los productos audiovisuales antes, durante y después de su

emisión en los Canales de televisión analógicos españoles, de ámbito nacional y autonómico.

Aunque en un primer momento los objetivos del estudio eran pertinentes tanto para canales de televisión como para productoras, al final se limitó el universo de estudio a todos los canales analógicos de ámbito nacional y autonómico.

Por tanto, al ser un estudio exhaustivo, la muestra es coincidente con el universo: TVE, Canal +, Antena 3, Tele 5, Canal Sur, TeleMadrid, TV3, TVGA, Euskal TV, y Canal 9. En general, se trata de averiguar si las televisiones tienen algún protocolo o control de calidad objetivo o subjetivo de los productos audiovisuales que ofrecen al público. La información que queríamos obtener se manifestó en un cuestionario que explicamos a continuación:

1. En caso de que no haya un controlador de la calidad, conocer los cargos implicados en el interior del canal y aquél que mejor puede describir el panorama general:
 - a. *¿Quién o qué personas juzgan si un producto audiovisual es de calidad para ser emitido? ¿Jefe de programas, director, productos, equipo de redacción?*
2. Conocer bajo qué criterios técnicos y de contenido se seleccionan unos programas y no otros, así como se evalúan los programas en general:
 - a. *¿Con qué criterios se juzga si un producto audiovisual es de calidad antes de su emisión, durante su emisión o después de la emisión?*
 - b. *¿Qué criterios de calidad se aplican sobre los contenidos?*
 - c. *¿Qué criterios de calidad se aplican sobre aspectos formales y técnicos del producto audiovisual?*
3. Conocer si, al no tener unos protocolos de calidad definidos, se recurre a ayuda externa:
 - a. *¿Utilizan métodos cuantitativos o cualitativos para controlar la calidad?*
4. Conocer hasta qué punto se tiene en cuenta el servicio social que prestan a las personas, más allá de su consideración numérica en forma de audiencias:

- a. *En cuanto a los productos audiovisuales dirigidos a los niños y adolescentes, ¿cuentan en sus equipos con personas que controlen su calidad educativa, formativa, humana, social, etc.?*
- b. *¿Cómo controlan la calidad educativa o formativa de un producto audiovisual para niños o adolescentes? Es decir, ¿qué aspectos del producto tienen en cuenta para evaluar una mayor o menor calidad educativa?*

¿Se busca la coherencia con las propuestas educativas?

Hipótesis:

A partir de toda una investigación previa sobre criterios de clasificación y sellos de calidad existentes para los productos audiovisuales, y teniendo en cuenta que los canales de televisión funcionan de forma general bajo los dictados de las audiencias, formulamos unas hipótesis cuyas verificaciones nos permitirán contrastar la afirmación siguiente: ***“No existe ningún tipo de control real para la calidad de contenidos”***:

Formulación de hipótesis:

- *Los controles de calidad de las cadenas españolas se limitan a cuestiones técnicas antes y durante la emisión, y control de audiencias después de la emisión.*

Subhipótesis:

- Los controles de calidad de los contenidos se hacen de forma personalista por parte de Responsables de Área, Jefes de Programación y Directores de los Programas.
- No existe la figura del Controlador de Calidad.
- No existen controles establecidos de controles de calidad, especialmente los de contenido.
- Las consideraciones de los responsables de las cadenas son muy dispersas.
- Los Responsables de Programación no son conscientes de este tipo de regulaciones en los contenidos.

Metodología:

Nuestro estudio hizo uso de una metodología cualitativa, con un cuestionario abierto como herramienta; el cuestionario se envió por escrito, cuando no había respuesta escrita el cuestionario se desarrolló telefónicamente.

Conclusiones:

Sólo una subhipótesis no se ha cumplido. Se intuye una gran carencia en los canales al tiempo que se ve la necesidad de un proyecto científico para que por fin la televisión deje de ser tabú:

- *Los controles de calidad de las cadenas españolas se limitan a cuestiones técnicas antes y durante la emisión, y control de audiencias después de la emisión.*

A priori se fían estos controles a la bondad del programa por su prestigio, productor o contactos personales. A posteriori, esa especie de evaluación es a partir de mediciones de audiencia y atención al cliente. Miquel García (documentales de TV3) improvisó unos criterios para evaluar los contenidos, pero se refería más bien al tipo de parámetros que circunstancialmente se podían tratar en las reuniones previas a la emisión.

- *Los controles de calidad de los contenidos se hacen de forma personal por parte de Responsables de Área, Jefes de Programación y Directores del Programa.*

Efectivamente, la evaluación que se hace es de tipo personalista y coyuntural en la mayoría de casos, a través de reuniones y encuentros con el responsable particular del programa.

- *No existe la figura del controlador de calidad.*

Como se desprende de la anterior subhipótesis, la figura del Controlador de Calidad de contenidos no existe en las cadenas españolas. Sólo en el caso del área de entretenimiento de TV3 y Sogecable afirman que existe un responsable para los controles de calidad técnicos: el controlador de continuidad.

- *No existen controles establecidos de controles de calidad, sobre todo los referidos al contenido.*

Parece ser el caso de TVGA, Canal Sur, Canal 9, TeleMadrid, que no sólo no se preocuparon lo más mínimo por contestar a las preguntas, sino que no

dieron ninguna sensación en los diferentes departamentos del canal de tener la más mínima conciencia de control de calidad alguno, ni siquiera técnicos. En el resto de canales, si bien sin tener responsables o protocolos, en cierto modo y algunas veces evalúan el contenido

- *Las consideraciones de los responsables de las cadenas son muy dispersas.*

No se ha cumplido exactamente esta hipótesis, ya que el proceso ha sido muy homogéneo en la mayoría de los casos, y lo mismo las respuestas. La evaluación de los productos está siempre sujeta a las mediciones de audiencia, y sólo Sogecable parece tener en cuenta las decisiones individuales de sus receptores para adaptar la oferta. Lo que ocurre es que, al ser de pago, y por tanto tener mayor control de sus clientes, el clásico “atención al cliente” de Sogecable resulta más útil, pero sin ningún rigor científico. También debemos destacar la contratación esporádica de expertos en la materia en el área de documentales de TV3. Por último, parece, vagamente, que la cadena más consciente de la necesidad de controlar la calidad de contenidos es Euskal TV, aunque no hemos podido confirmarlo.

- *Los Responsables de programación no son conscientes de este tipo de regulaciones en los contenidos.*

Después de los resultados tan concluyentes sobre la ausencia de control de calidad de los productos audiovisuales emitidos en las diferentes cadenas de televisión del Estado español y tras el estudio exhaustivo de los diferentes conceptos de calidad y especialmente de calidad audiovisual el grupo de investigación del LAICOM está trabajando actualmente sobre un protocolo para el control de calidad de los contenidos audiovisuales. A continuación explicamos la propuesta de protocolo (que deberá ser mejorada siguiendo un procedimiento iterativo) y el proyecto QC en sus diferentes etapas.

PROPUESTA DE UN PROTOCOLO PARA EL CONTROL DE CALIDAD DE LOS PRODUCTOS AUDIOVISUALES

El protocolo **QC** tiene la pretensión de ser una herramienta que evalúa los productos audiovisuales teniendo en cuenta los valores humanos (*respeto a*

la dignidad humana, apoyo a la satisfacción de sus necesidades), sociales (estimulo a la inserción social, apoyo de derechos y deberes sociales) y educativos (acciones dirigidas a perfeccionar las capacidades del ser humano para conseguir calidad de vida e inserción social) y le otorga al producto un sello de calidad.

Nos planteamos la necesidad de hacer un protocolo para cada tipo de producto y según el tipo de programa.

Propuesta de clasificación base:

1. Programas referenciales (vinculados a la realidad objetiva)

Informativos, documentales, debates, magacines, resúmenes semanales, etc.

2. Programas de ficción

Telenovelas, series, telefilmes, sitcom, series de animación, cine en TV, etc.

3. Híbridos

Concursos de saber y de destreza física, programas infantiles, magacines de corazón, magazine de sucesos, reality show, talk show, periodístico humorístico. (Orza, 2002).

Sería necesario cruzar esta clasificación de carácter formal con los objetivos de cada programa y su target concretos. De esta hibridación obtendremos la clasificación definitiva para diseñar el protocolo en dos niveles: uno GENERAL (*Protocolo básico para los programas de ficción*) y otro particular (*Protocolo concreto para programas de ficción-marionetas con objetivo educativo dirigido a niños de X a Y años, por ejemplo "Los Lunnis"*).

PRIMER BORRADOR DEL PROTOCOLO DE CALIDAD DE UN PROGRAMA DE FICCION:

1. ¿Contiene valores humanos?

Los contiene si apoya y defiende la dignidad y la satisfacción de las necesidades del ser humano.

Primer borrador del protocolo de VALORES HUMANOS

Primer nivel (Debe definirse el formato básico)

EJEMPLO: FICCIÓN

- ¿Contiene elementos que contribuyen al apoyo y la defensa de la salud, el bienestar físico, emocional, estético o a la propia autoestima, o a su deterioro?
- ¿Cuáles? (*autoestima-incertidumbre, seguridad-miedo, tranquilidad-intranquilidad, deleite-sufrimiento, bienestar-malestar, fomento de criterios éticos, dignidad humana, etc.*)
- ¿En qué medida?

Segundo nivel (Deben definirse los OBJETIVOS y el TARGET)

EJEMPLO: FICCIÓN-ANIMACION, OBJETIVO ENTRETENIMIENTO DE (x)
A (y) AÑOS

Para definir estos valores de modo objetivo se consultará al programador, al realizador, etc. Y se analizará al receptor para contrastar si se cumplen: 1. Los objetivos del programador/realizador; 2. si se satisfacen las expectativas del receptor.

- ¿Sirve satisfactoriamente a los propósitos del receptor?
- ¿Qué tipo de efecto produce en la propia autoestima?
- ¿Qué actitud fomenta ante la falta de autoestima?
- ¿Qué tipo de efecto produce en la percepción de seguridad-inseguridad personal?
- ¿Qué actitud fomenta ante la inseguridad?
- ¿Qué tipo de sensación produce en la percepción personal de deleite-sufrimiento?
- ¿Qué actitud fomenta ante el sufrimiento?
- ¿Qué tipo de efecto produce en la sensación de bienestar-malestar personal?
- ¿Qué actitud fomenta ante el malestar?
- ¿De qué modo contribuye al fomento de criterios éticos?
- ¿De qué modo contribuye al fomento de la dignidad humana?

- ¿Qué actitud fomenta ante atentados contra la salud?

2. **¿Contienen valores sociales?**

Los contiene si apoya la inserción social y la defensa de los derechos y los deberes del ser humano en la sociedad.

Primer borrador del protocolo de VALORES SOCIALES

Primer nivel (Debe definirse el formato básico)

EJEMPLO: FICCIÓN

- ¿Contiene elementos que contribuyan al respeto de las instituciones y al fomento, el desarrollo y la mejora de las relaciones interpersonales y sociales?
- ¿Cuáles? (*inclusión social, valores de la familia, derechos y deberes sociales, valores democráticos, respeto a la integridad física de las personas, respeto al medio, respeto a las creencias, respeto a las etnias y a las culturas, respeto a las minorías, etc.*)
- ¿En qué medida?

Segundo nivel (Deben definirse los OBJETIVOS y el TARGET)

EJEMPLO: FICCIÓN-ANIMACIÓN, OBJETIVO ENTRETENIMIENTO DE (x)
A (y) AÑOS

- ¿Sirve satisfactoriamente a los propósitos del receptor?
- ¿Qué tipo de efecto produce en el receptor respecto a su concepción de la inclusión social?
- ¿Qué tipo de efecto produce en el receptor respecto a su concepción de los valores de la familia?
- ¿Qué tipo de efecto produce en el receptor respecto a su concepción de los derechos y deberes sociales?
- ¿Qué tipo de efecto produce en el receptor respecto a su concepción de los valores democráticos?
- ¿Qué tipo de efecto produce en el receptor respecto a su concepción de la integridad física de las personas?

- ¿Qué tipo de efecto produce en el receptor respecto a su concepción del respeto a las creencias?
- ... Etc.
- ¿Contribuye de algún modo a la mejora de las relaciones interpersonales y sociales?

3. **¿Contiene valores educativos?**

Los contiene si apoya o enseña cómo desarrollar acciones dirigidas a perfeccionar las capacidades del ser humano para conseguir calidad de vida e inserción social.

Primer borrador del protocolo de VALORES EDUCATIVOS

Primer nivel (Debe definirse el formato básico)

EJEMPLO: FICCIÓN

- ¿Contiene elementos que colaboran en la formación y el perfeccionamiento de sus receptores?
- ¿Cuáles? *(en educación física, en salud, en tecnología, en arte, en ciencia, en ética, en política, en economía, etc.)*
- ¿En qué medida? *(Podemos trabajar en tiempo o n° de ocurrencias)*

Segundo nivel (Deben definirse los OBJETIVOS y el TARGET)

EJEMPLO: FICCIÓN-MARIONETAS, OBJETIVO EDUCATIVO DE (x) A (y) AÑOS

Para definir los objetivos se consultará al emisor, y se analizará al receptor y al usuario (Diferenciaremos entre RECEPTOR –público que aprende- y USUARIO –maestros, padres, etc., que utilizan el producto como apoyo para sus enseñanzas.

- ¿Sirve satisfactoriamente a los propósitos del receptor y del usuario?
- ¿Es útil y motivador para la enseñanza y el aprendizaje?
- ¿Los elementos educativos que contiene son coherentes con el modelo educativo conceptual, procedimental y actitudinal?
- ¿En el aula: ¿se pueden aplicar a tareas educativas específicas?

- ¿Es un producto educativamente usable (USABILIDAD EDUCATIVA) (eficiente, fácil de aprender, fácil de recordar, subjetivamente agradable, fácil de comprender, capta la atención?)

Tras la depuración del protocolo por parte del LAICOM y su aplicación en diversos productos audiovisuales el Laboratorio otorgará la certificación de calidad (**QC**) a aquellos productos que cumplan con los requisitos del protocolo. Este primer proyecto de desarrollo del protocolo está orientado a controlar, evaluar y certificar la presencia y transmisión de valores educativos, humanos y sociales en su sentido más amplio; y a controlar, evaluar y certificar la coherencia de estos valores con las propuestas educativas institucionales. Los controles para otorgar las certificaciones se desarrollarán aplicando pruebas de recepción y métodos de análisis instrumental desarrollados en el LAICOM de la Universidad Autónoma de Barcelona. Estas certificaciones se podrán desarrollar, también en coordinación con otras universidades u organismos relacionados con el control e calidad que garantizarán el testeado empírico y objetivo tanto de la presencia como de la eficacia comunicativa de todos estos valores. Así, en estos momentos el LAICOM está trabajando en coordinación con el Laboratorio de Telejornalismo de la Universidad Federal de Mato Grosso do Sul para implantar la certificación **QC** también en Brasil.

A largo plazo, la Certificación **QC** se plantea como un proyecto que en sucesivas etapas deberá abordar y desarrollar, también, aspectos comunicológicos como: “*Calidad de Recepción Sonora*”, “*Calidad de Recepción Visual*”, “*Calidad de Eficacia Persuasiva*”, etc.

BENEFICIOS SOCIALES Y CIENTÍFICOS DEL PROYECTO

Beneficios sociales:

- Actuar en contra del fuerte deterioro que experimenta hoy todo el ecosistema de la producción audiovisual, utilizando los propios recursos del mercado para generar una tendencia hacia la mejora de la calidad de los contenidos.
- Buscar y desarrollar líneas básicas y estables de coherencia entre el sistema educativo (cuyo prestigio está hoy en recesión progresiva) y el

sistema de la producción audiovisual, con objeto de promover y estimular una dinámica de coherencia global entre ambos respecto a los valores educativos más universales. Los beneficios sociales de abrir esta dinámica, a medio y largo plazo podrían ser muy importantes.

Beneficios científicos:

- Desarrollar por primera vez un procedimiento científico de control objetivo sobre la calidad de los contenidos audiovisuales, estableciendo protocolos de control cuasi-experimentales, o experimentales.
- Desarrollar nuevos métodos de investigación comunicológica aplicada utilizables en otros ámbitos y contextos de la industria audiovisual.
- Desarrollar instrumentos de medición objetiva vinculados con la calidad de la comunicación y de sus contenidos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Asociación de Intercambio Cultural de Uruguay (AICU), Montevideo en septiembre de 2000. http://www.pasoapaso.com.ve/GEMAS/gemas_202.htm . Consultado en línea el 25/4/2005.

BLANCO, Amalio: “*Calidad de vida*”. http://www.ucm.es/info/eurotheo/diccionario/C/calidad_vida.pdf . Consultado el 25/4/2005.

BBFC (2005) “The official BBFC website” [on line] <<http://www.bbfc.co.uk>> [Consulta: 2 de abril de 2005]

CAC “*Señalización de programas televisivos*” [en línea] <<http://www.audiovisualcat.net/foropercat/Tripticsenyalitzacio.pdf>> [Consulta: 3 de abril de 2005]

CASARES, J. *Diccionario de uso de la lengua española*. Ed. Gostavo Gili S.A., Barcelona, 1977.

CHAVARRIA, X. y BORRELL, E. *Calidad y eficacia en educación*. Ed. Edebé. Barcelona, 2002.

CLASIFICAÇÃO INDICATIVA. Construindo a cidadania na tela da tevê. ANDI. Ministério da Justiça-Secretaria Nacional de Justiça-Departamento de Justiça, Classificação, Títulos e Qualificação. Brasília, 2006.

COMISIÓN EUROPEA (2003) “*Segundo informe de evaluación de la Comisión al Consejo y al Parlamento europeo*” [on line] <<http://europa.eu.int/eur->

lex/es/com/rpt/2003/com2003_0776es01.pdf> [Consulta: 12 de marzo de 2005]

DIPARTIMENTO PER LO SPETTACOLO E LO SPORT (2005) *“Le aliquote di ripartizione dello stanziamento del Fondo Unico per lo Spettacolo 2005”* [on line]

<http://www.spettacolo.beniculturali.it/dipart/archivionews/fus_2005.pdf> [Consulta: 10 de abril de 2005]

ENCICLOPEDIA LIBRE.

http://enciclopedia.us.es/index.php/Calidad_de_vida. Consultado el 25/04/2005.

GARCÍA HOZ, V. *“La calidad de la educación: una interrogante a las ciencias de la educación, a la política docente y a la actividad escolar”* en *La calidad de la educación*. CSIC. Instituto de Pedagogía de San José de Calasanz. Madrid, 1981 (pp. 9-23).

GREEK FILM CENTRE (2003) *“Physiognomy of the Greek Film Centre”* [on line] <<http://www.gfc.gr/1/11.html>> [Consulta: 10 de abril de 2005]

HOCHHEISER, Harry (1997) *“FAQ sobre filtrado”* [en línea]

<<http://spain.cpsr.org/docs/faq-filtros.htm#a3laplataformaparalas>> [Consulta: 1 de Abril de 2005]

IGAC (2005) *“Legislación aplicable”* [on line]

<<http://www.igac.pt/areas/cinema/index.html>> [Consulta: 2 de abril de 2005]

IQUA *“Presentación”* [on line] <www.iqua.net> [Consulta: 2 de mayo de 2005]

HOYLE, D. *Iso 9000. Manual de Sistemas de Calidad*. Paraninfo, Madrid, 1995.

LA GRAN ENCICLOPÈDIA. *La gran enciclopèdia en català*. Edicions 62. España, 2004.

MARÍN IBÁÑEZ, R. *“Los valores individuales y sociales determinantes de la calidad de la educación”*; en *La calidad de la educación*. CSIC. Instituto de Pedagogía de San José de Calasanz. Madrid, 1981 (pp. 77-88).

MINISTRY OF EDUCATION, SCIENCE AND CULTURE (2003) *“Selected acts”* [on line] <<http://eng.menntamalaraduneyti.is/selected-acts/>> [Consulta: 10 de abril de 2005]

MOLINER, M. *Diccionario de uso del español*. Ed Gredos, Madrid, 1982.

MUÑOZ-REPISO, M. y colegas. *Calidad de la educación y eficacia de la escuela. Estudio sobre la gestión de los recursos educativos*. Ministerio de Educación y Ciencia. Madrid, 1995.

NICAM *“Notes on classification”* [on line]

<http://www.kijkwijzer.nl/engels/ekijkwijzer.html>> [Consulta: 10 de abril de 2005]

OFICINA DE RADIOCOMUNICACIONES DE LA UIT. "Comisiones de estudio del UIT-R" Publicado por el Dto. de IAP de la Oficina de Radiocomunicaciones de la UIT, 2004. <http://www.itu.int/ITU-R/study-groups/brochure/brochure-sg-es.pdf>, consultado el 17/5/2004.

ORZA, O.: Programación televisiva, La Crujía Ediciones, Buenos Aires, 2002.

PEGI "*Pan European Game Information*" [on line]
<<http://www.pegi.info/index.html>> [Consulta: 12 de marzo de 2005]

PERIODISTAS 21. Jueves 18 de marzo de 2004. "*La medida de la calidad*" <http://periodistas21.blogspot.com/2004/03/la-medida-de-la-calidad-el-debate.html>. Consultado el 16 de mayo de 2004.

PUENTE, S. y COL. *Cuadernos de Información*, n° 16-17, 2003-2004. "*Instrumento para evaluar la calidad periodística: El VAP compara a la prensa y televisión de Hispanoamérica*". http://www.uc.cl/fcom/p4_fcom/site/artic/20050323/pags/20050323232108.html (Consultado el 29 de abril de 2005).

REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. *Diccionario de la lengua española*. Real Academia Española, Madrid, 1992.

RESNICK, Paul "Filtering information on the Internet". En: *Scientific American*. Marzo de 1997.

RODRIGUEZ, Katitza (2005) "*Peru: Tratamiento jurídico de los contenidos nocivos e ilícitos que circulan en Internet*" [en línea] < <http://www.alfaredi.org/revista/data/30-6.asp> > [Consulta: 1 de Abril de 2005]

SCHALOCK, R.L. (Ed.). *U/Quality of life. Vol. 1: Its conceptualización, measurement and use*. Washington, D.C.: American Association on Mental Retardation. 1996.

SCHALOCK, R.L. (Ed.) *Quality of life. Vol. II: Application to personas with disabilities*. Washington, D.C.: American Association on Mental Retardation. 1997.

SCHALOCK, R.L. "*Hacia una nueva concepción de la discapacidad*". En M.A. Verdugo y F.B. Jordán de Urries (Eds.). *U/Hacia una nueva concepción de la discapacidad* (págs. 79-109). Salamanca: Amarú. 1999.

VERDUGO M.A., "*Educación y Calidad de Vida: La Autodeterminación de Alumnos con Necesidades Especiales*". Ponencia dictada en el III Congreso "La Atención a la Diversidad en el Sistema Educativo" organizado por el Instituto Universitario de Integración en la Comunidad (INICO) en colaboración con la