

La (casi) imposible misión del redentor

La figura del *ombudsman*, creada ahora hace un año en el *New York Times* tras los escándalos que afectaron a su credibilidad, parece consolidada pese al rechazo de una redacción a la que se ha acusado de sentirse por encima de los mortales.

JOAQUÍN FERNÁNDEZ

Aún le quedan cinco meses en el puesto y, a decir de su mujer, cuenta los días como si estuviera preso en una celda. Recién cumplido su primer año como *ombudsman*, o defensor del lector, del diario *The New York Times*, Daniel Okrent no se cansa de repetir a quien le escuche lo extenuado que se siente por la labor que asumió. Es difícil negarle que la carga es pesada: primero, porque le tocó inaugurar un puesto que hasta hace poco se veía innecesario y que la mayoría de los editores y redactores quisiera ver eliminado. Segundo, porque su función

puede casi compararse a la de un redentor que viene a recuperar una credibilidad dañada por escándalos y revelaciones internas que han puesto en tela de juicio el rigor y el prestigio del que se considera a sí mismo (y muchos consideran) el mejor periódico del mundo.

Arthur O. Sulzberger Jr., presidente de New York Times Co., la empresa editora del *Times*, cuenta que cuando ofreció el puesto a Okrent, sólo le dio un consejo: “Sobreviva”. Y eso es precisamente lo que ha logrado el *ombudsman* en su primer año: asentar su puesto contra viento y marea dentro

Joaquín Fernández trabaja en Nueva York como coordinador de la edición impresa para América Latina de *The Wall Street Journal*.

de la propia redacción y lograr que su columna dominical en la sección *Week in Review*, aparecida por primera vez el 7 de diciembre de 2003, sea ya lectura obligada para quien se precie de estar al tanto de lo que se cuece en el interior de los medios de comunicación y se cuestione los fundamentos de la labor del periodismo.

Un periódico de redactores

Nueva York es la sede de dos grandes catedrales del periodismo: el *Times* y *The Wall Street Journal*. La diferencia entre ambos diarios va más allá de que el segundo esté más versado (aunque no exclusivamente) en temas empresariales y económicos. Entre los periodistas que trabajan en ambas publicaciones, un latiguillo común es retratar al *Times* como un periódico de redactores y al *Journal* como uno de editores. Eso significa que en el *Times* el peso del rigor de una historia recae en mayor medida en el redactor, mientras que en el segundo, con un proceso de control de edición mucho más exhaustivo (cualquier historia en el *Journal* suele tener al menos tres o cuatro ediciones antes de estar lista para publicación), la batuta del rigor se queda en la mesa de redacción.

Estas disímbolas apuestas periodísticas tienen ambas ventajas e inconvenientes. El *Journal* guarda una consistencia en su conjunto difícil de igualar, pero muchos critican cierta

El descubrimiento de los engaños de Blair, hace más de año y medio, abrió la compuerta de los trapos sucios en el *Times* y quedó patente a la luz pública el enorme descontento entre la redacción y la mala gestión de sus responsables editoriales.

planicie en el estilo, a la que acusan de causar cierto aburrimiento. El *Times*, por su parte, adolece de ser más desigual en la calidad total de sus artículos, pero deja más espacio para una mayor frescura e innovación en su oferta periodística. Pero claro, como bien demostrarían los acontecimientos, también está más a la merced de los caprichos de un mal periodista.

En ambos casos, hasta hace un año

ambos periódicos habían sobrevivido más de un siglo sin recurrir a un *ombudsman*, una figura que existe en decenas de periódicos en Estados Unidos —entre ellos, la otra tercera gran catedral del periodismo diario: *The Washington Post*—, pero que tanto el *Journal* como el *Times* consideraban innecesaria. Mientras el *Journal* se ha mantenido (por ahora) incólume, el *Times* tuvo finalmente que dar su brazo a torcer a raíz del escándalo ocasionado por Jason Blair, en el que uno de sus periodistas estrella se dio la molestia de escribir docenas de artículos inventados o plagiados para no tener que salir a investigar de cuerpo presente y seguir esnifando cocaína en su apartamento del barrio neoyorquino de Queens.

El descubrimiento de los engaños de Blair, hace más de año y medio, abrió la compuerta de los trapos sucios en el *Times* y quedó patente a la luz pública el enorme descontento entre la redacción y la mala gestión de sus responsables editoriales, lo que a su vez desembocó en la destitución del director del diario, Howell Raines, quien fue remplazado por Bill Keller.

Nunca es buen momento para un escándalo, pero quizá ése fuera particularmente poco propicio. La llamada ‘prensa liberal’, epíteto acuñado por los miembros del Partido Republicano para denostar a medios como el *Times* o el *Post* —de tendencia progresista y por tanto más afines al Partido Demócrata—, llevaba ya años sufrien-

do duras embestidas. La Administración de George W. Bush, un presidente que se jacta de nunca leer diarios por considerarlos “intelectuales” y la voz de una élite completamente desconectada del verdadero sentir de la población estadounidense, está haciendo todo lo posible por restar credibilidad a los llamados ‘medios de referencia’. Muy mal momento, por tanto, para que se destape un escándalo como el *affaire Blair*.

Puesta en evidencia la necesidad de rendir cuentas de forma más pública a sus lectores para recuperar su dañada reputación, el *Times* decide crear la figura de *ombudsman* o ‘editor público’, como se le llama en la publicación. Catedráticos de periodismo, redactores de alto postín e incluso un juez se postularon al cargo, y Okrent fue finalmente el elegido. A sus 56 años, este periodista cuya carrera se ha desarrollado principalmente en revistas se ha granjeado una reputación de fiero independiente e irreverente que no tiene miedo a plasmar sus ideas aunque éstas sean contrarias a las de sus jefes. Así lo demostró cuando trabajaba en Time Inc., la casa editora de las revistas *Time*, *Sports Illustrated* y *Life*, entre muchas otras. Okrent fue editor de *Life* antes de que desapareciera hace cuatro años para ser resucitada hace apenas unos meses como suplemento de los viernes en varios diarios del país. Tras ello se hizo cargos de la parte de Nuevos Medios del conglomerado editorial.

En el año 2000, la revista *Time* encargó a Okrent que cubriera la megafusión entre TimeWarner y AOL, una operación propia de la ahora fallida *nueva economía* creada por el espejismo de la bonanza de Internet como cuestionable en términos empresariales. Y Okrent no tuvo empacho en poner el dedo en la llaga en cada uno de los puntos débiles del acuerdo e incluso en sacar a la luz algunos de los fallos de la empresa para la que trabajaba. Con esa apuesta, que en otras latitudes como la española parecería algo imposible de que se dejara pasar, todo el mundo salió ganando: *Time* no perdió credibilidad frente a sus lectores, que a su vez obtuvieron la información que exigían; el acuerdo entre las empresas se hizo sin importar los cuestionamientos, que luego se revelarían ciertos, y Okrent no sólo conservó su puesto en la empresa, sino que vio confirmada su credibilidad como periodista.

Nacido en Detroit y gran aficionado al béisbol, Okrent es el autor de varios libros sobre ese deporte y una profusa investigación periodística publicada en libro sobre el nacimiento del Rockefeller Center en Manhattan que le ha granjeado grandes elogios de crítica y público. Además de editor de *Sports Illustrated* y *Life*, su carrera como periodista de revistas incluye una publicación literaria de alta estima y escaso éxito comercial, *New England Monthly* que publicó de 1984

Daniel Okrent ha aprovechado su espacio semanal para cuestionar principios básicos del periodismo y varias tradiciones del *Times* hasta entonces consideradas sacrosantas.

a 1990. Tras ello compaginó sus labores en *Time* con la de consultor de editoriales para la publicación de revistas y actualmente figura en múltiples consejos de administración de varias firmas, entre ellas dos de medios digitales, labor que según él no causa conflicto alguno con su función de *ombudsman* del *Times*.

Y así es como Okrent fue elegido para inaugurar lo que se pretende que

se convierta en una tradición en el diario más prestigioso del mundo. Con un contrato de 18 meses y un salario que, según se ha publicado, ronda los 200.000 dólares anuales, el *ombudsman* asegura que no piensa que- darse un día más cuando expiren sus obligaciones en mayo de este año.

Un 'ombudsman' de hierro

Al contrario de muchos *ombudsman* (léase el caso de España, sin ir más lejos) que dedican su columna a hablar de cuestiones de estilo en su publicación, Daniel Okrent ha aprovechado su espacio semanal para cuestionar principios básicos del periodismo y varias tradiciones del *Times* hasta entonces consideradas sacrosantas. Con un estilo desenfadado, directo y ameno, Okrent es realmente un defensor del lector en toda la regla, y no sólo de los lectores que comparten sus ideas, sino también de aquellos contrarios a su opinión pero que detrás de sus quejas acerca de artículos sesgados enarbolan un derecho inalienable: que también se escuche su voz en pos de una información balanceada y rigurosa más cercana a esa imposible pero siempre deseable objetividad.

Eso quedó claro en una de sus columnas, en la que se preguntaba si el *Times* era un periódico 'liberal', es decir, de ideas progresistas, tal y como acusa la Casa Blanca y la mitad conservadora del país. La respuesta fue

contudente: "Claro que lo es", escribió, defendiendo el derecho del punto de vista del periódico a estar a favor de los matrimonios entre los homosexuales, la legalización del aborto o la defensa de los derechos de las minorías raciales, ideas que Okrent asegura compartir. "Pero una cosa es que el periódico sea el hogar de polemistas editoriales, artistas conceptuales, los preocupados por las modas y demás", prosiguió en la columna, "y otra sólo contar la versión de la historia que sus propios correligionarios quieren oír. No creo que sea intencional cuando el *Times* lo hace, pero la negligencia no tiene que ser intencional".

Tras ello pasó a enumerar una serie de artículos concretos en la que el *Times* investigaba un asunto, como los derechos de las parejas gays, en donde sin tapujos se tomaba partido a favor de esas relaciones sin hacerse eco de los argumentos de quienes las critican y ni siquiera cuestionaban aspectos espinosos inherentes a esa postura. "En muchos artículos los editores del *Times* han fracasado en ofrecer la perspectiva tridimensional que requiere el periodismo balanceado".

En una ocasión se adelantó a la publicación de la serie de artículos sobre los premios Tony que se otorgan al teatro advirtiendo a los lectores que se encontrarían con una cobertura "carente de sentido desde un punto de vista artístico" y "descaradamente comercial". Dos días más tarde, to-

mando en cuenta los comentarios de Okrent, la sección de Cultura del periódico agregó a la serie programada de artículos sobre los Tony una pieza con clara distancia crítica acerca de la ceremonia.

Con comentarios así de francos, es natural que los reporteros y editores del diario, que hasta entonces no tenían que responder a críticas, al menos no de forma tan directa, se sintieran atacados, más aún si se toma en cuenta que la oficina de Okrent ha inundado a las secciones con preguntas y cuestionamientos acerca de los artículos publicados. En total, los editores cuentan que han recibido 6.000 peticiones por parte del editor público en su primer año en el cargo, algo que según ellos ha aumentado de forma monumental su carga de trabajo.

Desde el primer momento, la reacción de repulsa no se hizo esperar. Negocios, Cultura y Espectáculos, Nacional, Ciudad... no existe una sola sección que no haya tenido agarrones fuertes con Okrent, incluido el propio director del diario. Durante un tiempo la redacción le reprochaba que, por venir del mundo de las revistas, Okrent no estaba sensibilizado con las exigencias y problemas que plantea la cobertura diaria de noticias y exigía un equilibrio y una profundidad que entraba directamente en conflicto con la premura e inmediatez de la información. Quizá tuvieran algo de razón, pero lo cierto es que

Negocios, Cultura y Espectáculos, Nacional, Ciudad... no existe una sola sección del *Times* que no haya tenido agarrones fuertes con Okrent, incluido el propio director del diario.

el *ombudsman* les ha forzado a no enarbolar ese argumento en aquellos casos en los que enmascaraba una excusa para la pereza y la falta de rigor.

Okrent tampoco está exento de fallos. Nada más llegar a su cargo, respondió por escrito a la queja de un lector acerca del artículo de una periodista de la sección de Negocios diciendo que no era "periodismo en su mejor estado", eso sin antes escuchar

la versión de la reportera, faltando así a su propio argumento en favor de investigación balanceada de los hechos. La furia de los editores fue total y Okrent tuvo que pedir perdón durante una tormentosa reunión.

Resultados concretos

Pero en conjunto los aciertos rebasan con mucho los fallos. Uno de los logros más sonados fue forzar al *Times* a revisar toda su cobertura previa a la guerra de Iraq y obligar al diario a pedir perdón en una serie de largos artículos en los que admitía que su cobertura acerca de las supuestas armas de destrucción masiva del régimen de Sadam Husein estaba plagada de gravísimos errores periodísticos y dependió demasiado de las fuentes proporcionadas por el Pentágono sin bucar fuentes alternas que equilibraran la información.

Otros de los resultados de labor de Okrent es que por primera vez los columnistas de opinión del diario se rigen por una serie de normas formales para las correcciones, cuando antes sólo ellos eran quienes decidían cuándo y cómo admitían un error publicado en su columna. Eso, según él, ha forzado a que una opinión no prevalezca sobre la verdad objetiva de un dato y, en consecuencia, ha permitido reducir de forma considerable el número de quejas de lectores por la publicación de afirmaciones inexactas o falsas en esas páginas.

La sección de Ciencia y Tecnología también ha establecido una política de completa revelación de posibles conflictos de interés entre las personas citadas en los artículos, de tal manera que el lector sepa si existen posibles razones ocultas cuando un científico cuestiona los resultados de la investigación de uno de sus rivales, una práctica común en otras secciones como Negocios o Nacional, pero no establecida en las páginas de ciencia.

Por otro lado, la utilización de fuentes anónimas, uno de los recursos periodísticos que Okrent más repudia (salvo, claro está, en casos muy excepcionales), también ha empezado a disminuir en las páginas del diario. Cuando menos, al negarse a revelar la procedencia exacta de la información, los periodistas del *Times* están ahora forzados a explicar a los lectores la razones por las que recurren al anonimato. La noción de dar a conocer un argumento con el latiguillo de ‘varios analistas opinan’ o ‘los expertos dicen’ empieza a ser vista como negligencia periodística.

En cuanto a ser más sensible con las opiniones de la mitad del país menos favorables al punto de vista ‘liberal’ del *Times*, el periódico ha asignado a un reportero la labor exclusiva de hacer valer la voz de la población más conservadora para lograr artículos más balanceados que incluyan ese punto de vista hasta ahora ninguneado por los editores del diario.

Pero quizá lo más importante es que el *Times* ha mejorado la comunicación con sus lectores: forzados por la labor 'molesta' de Okrent, los editores y redactores ya tienen menos tendencia a despreciar las quejas o a tardar en responder a las preguntas de una audiencia a la que en teoría tienen que servir.

Ningún editor o redactor ha sido despedido por las críticas del defensor del lector, pero sí conminado a revisar sus hábitos de trabajo y vigilado para que así sea. Y la comprensible resistencia inicial a las observaciones chirriantes del *ombudsman* ahora está menguando, de tal forma que ya nadie duda de la preservación de un puesto cuya supervivencia hace apenas unos meses se ponía en duda. El sucesor en el cargo heredará una responsabilidad igual de dura, pero mucho más llevadera.

De seguir así, Okrent habrá logrado lo que muchos creían una labor imposible: poner riendas a un periódico que hasta entonces muchos criticaban por sentirse por encima de los mortales. En cuanto a su papel de redactor, la credibilidad perdida del *Times* aún no parece haberse recuperado del todo, y más ahora que está desnudando muchas de sus fallas, pero con las aportaciones del *ombudsman* es probable que el *Times* esté más cerca que antes de lograr el ansiado respeto.

"Estoy exhausto", declaraba Okrent en una reciente entrevista en la que

La comprensible resistencia inicial a las observaciones chirriantes del *ombudsman* ahora está menguando, de tal forma que ya nadie duda de la preservación de un puesto cuya supervivencia hace apenas unos meses se ponía en duda.

hablaba con anhelo de renunciar para irse a casa y no tener que afeitarse todos los días para salir a trabajar. La "condena", como la llama su mujer, se acaba en apenas cinco meses y es probable que cuando renuncie al puesto el periodista se refiera a su papel en el *Times* con más nostalgia de lo que lo quiere admitir ahora. En todo caso, ¿quién dijo que nadie es profeta en su tierra? 