

REVISTA PRISMA SOCIAL N° 28

REDES SOCIALES Y FENÓMENOS COMUNICATIVOS: APLICACIÓN, ANÁLISIS Y METODOLOGÍAS DE INVESTIGACIÓN

1^{ER} TRIMESTRE, ENERO 2020 | SECCIÓN TEMÁTICA | PP. 86-102

RECIBIDO: 10/11/2019 – ACEPTADO: 3/12/2019

PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LOS MEDIOS EN LÍNEA:

GESTIÓN DE LOS COMENTARIOS Y DE LAS
CARTAS AL/LA DIRECTOR/A EN *EL PAÍS* Y EN
LA VANGUARDIA Y TEMAS ABORDADOS

CITIZEN PARTICIPATION IN ONLINE MEDIA:

MANAGEMENT OF COMMENTS AND LETTERS TO THE
DIRECTOR IN *EL PAÍS* AND *LA VANGUARDIA*
AND ISSUES ADDRESSED

GLORIA GÓMEZ-DIAGO / GLORIA.GOMEZ.DIAGO@URJC.ES

UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS, MADRID, ESPAÑA

LIDIA LÓPEZ GONZÁLEZ / LYDIALOPEZGONZ@GMAIL.COM

UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS, MADRID, ESPAÑA



prisma
social
revista
de ciencias
sociales

RESUMEN

Se ha realizado una aproximación empírica a dos maneras que tienen los/as lectores/as y los/as usuarios/as para interactuar con los diarios en línea: las cartas al/la director/a y los comentarios. A través de entrevistas en profundidad a profesionales de *El País* y de *La Vanguardia*, este trabajo se centra en la gestión que estos diarios hacen de estas dos formas de participación. Además, a partir de un análisis de contenido, se han identificado las noticias publicadas en las portadas de estos dos periódicos que recibieron más comentarios los quince días comprendidos entre el 15 y el 29 de mayo de 2019, período que se corresponde con los días inmediatamente anteriores y posteriores a las elecciones autonómicas del 26 de mayo de 2019. A partir de las entrevistas se ha obtenido que los diarios reciben cada vez más comentarios, sobre todo en noticias relacionadas con acciones y con decisiones de los/as políticos/as. Los comentarios son evaluados. En este sentido, en *El País* y en *La Vanguardia* hay profesionales que se dedican a evaluar los comentarios de los/as usuarios/as y se utilizan también programas informáticos que filtran los comentarios a través de la localización de determinadas palabras. Respecto de la posible aportación de los comentarios al contenido y a la labor periodística, mientras la entrevistada de *El País* considera que los comentarios no influyen en la generación de contenidos periodísticos, aunque contribuyen a generar debate; el entrevistado de *La Vanguardia* expresa que en ocasiones el periódico contacta con personas que han aportado comentarios valiosos para así poder obtener más información respecto de aquello que comentan. Los 1000 comentarios que reciben diariamente las noticias de *El País* y las 90 cartas al/la director/a que llegan cada día a *La Vanguardia* parecen revelar un interés por parte de la ciudadanía en expresar públicamente sus percepciones y sus opiniones. El análisis de las noticias más comentadas de las publicadas por los dos diarios los días comprendidos entre el 15 y el 29 de mayo de 2019, muestra que las noticias que reciben más comentarios tienen que ver con política, siendo la noticia más comentada de *El País* «La Mesa del Congreso aplaza la decisión sobre los diputados presos con la oposición de PP y Cs», con 3814 comentarios y siendo la noticia más comentada en *La Vanguardia*: «La Fiscalía pide procesar por organización criminal a altos cargos del Govern y de TV3 por el 1-O», con un total de 7000 comentarios.

PALABRAS CLAVE

Cartas al/la director/a; comentarios de usuarios/as; diarios en línea; participación ciudadana.

ABSTRACT

It has been performed an empirical approach to two ways that readers/users have to interact with online newspapers: letters to the director and comments. Through in-depth interviews with professionals from *El País* and *La Vanguardia* we focus on the perception and management that these online newspapers make of these two forms of participation and, based on a content analysis, we identify the most commented news in these newspapers from May 15 to 29, 2019, period in which the regional elections of May 26, 2019 took place. From the interviews we obtained that every day the newspapers receive more comments, especially in news related to actions and decisions of politicians. Comments are evaluated. In this sense, in *El País* and in *La Vanguardia* there are professionals who are dedicated to evaluate comments and computer programs that filter comments through the location of certain words are also used. Regarding the possible contribution of the comments to the content and the journalistic work, while the interviewee from *El País* considers that the comments do not influence the generation of journalistic content, although they contribute to generate debate; *La Vanguardia* interviewee expresses that sometimes the newspaper contacts people who provide valuable comments to obtain more information. The 1000 news comments received daily by *El País* and the 90 letters to the director that *La Vanguardia* receives daily seem to reveal that citizens have an interest in publicly expressing their perceptions and opinions. From the analysis of the most commented news in the two newspapers from May 15 to 29, 2019, we have corroborated that the news that receives more comments has to do with politics, being the most commented news of *El País* «La Mesa del Congreso postpones the decision on the deputies imprisoned with the opposition of PP and Cs», with 3814 comments and the most commented news in *La Vanguardia*: «The Prosecutor's Office asks to prosecute high positions of the Government and TV3 for 1-O by criminal organization», which had a total of 7000 comments.

KEYWORDS

User comments, letters to the director, online newspapers, citizen participation.

1. INTRODUCCIÓN

Los comentarios que escriben los/as lectores/as y los usuarios/as en los diarios en línea dan forma a una especie de ágora para el intercambio de ideas entre ciudadanos/as, contexto necesario y útil para generar vías de diálogo en un momento en el que la facilidad de la que se dispone para participar de entornos virtuales y para generarlos, ha llevado a la proliferación de guetos cibernéticos que se extienden también al entorno físico, manifestándose en forma de votos y/o de apoyos a determinados partidos políticos y en la adopción de ideas a veces contrarias a la humanidad. En estos guetos cibernéticos que políticos/as como Bolsonaro generan contratando a *influencers* para que den forma a sus campañas; los/as usuarios/as se exponen a opiniones vinculadas a intereses muchas veces definidos por el desconocimiento. Debido a una inexistencia de diálogo con personas con ideas diferentes, los intereses en torno a los que se generan guetos son difícilmente reemplazados por otros intereses. En este sentido, Rushkoff (2016) advierte de que la Aldea Global de McLuhan ya no existe en el contexto actual, al haber perdido los medios de comunicación la capacidad para fomentar la empatía de las personas mediante la exposición a los mismos contenidos. Esa empatía generada por exponer a los/as ciudadanos/as del mundo a los mismos contenidos, ha quedado desplazada por la generación de muchas aldeas comunicadas en las que las personas se relacionan con otras personas con ideas y perspectivas muy similares a partir de la participación en entornos articulados a través de manifestaciones dicotómicas estilo «me gusta» o «no me gusta», contextos en los que la mirada que se hace del mundo se estrecha cada vez más. Estos agujeros cibernéticos que se extienden al contexto físico, en muchas ocasiones reciben y alimentan propuestas contrarias a la humanidad, como son aquellas propuestas que fomentan la desigualdad entre personas, ideas que en ocasiones atraen a usuarios/as que se pegan a enunciados carentes de contextualización o de un debate que pudiese destruirlos.

En este contexto en el que las plataformas tienen una influencia muy grande en cuanto a las maneras en las que la sociedad se relaciona y piensa, generando percepciones dicotómicas y cortoplacistas estilo «me gusta» o «no me gusta» (Rushkoff, 2010); los comentarios en los medios en línea parecen una oportunidad para generar diálogos sobre temas de interés general. A través de los comentarios, los/as usuarios/as expresan sus opiniones sobre una temática y también pueden establecer una conversación con comentarios precedentes, fusionándose así la comunicación interpersonal y la comunicación de masas (Ziegele y Quiring, 2013). Esta capacidad de los/as lectores/as para publicar comentarios es lo que diferencia más claramente al periodismo en línea del periodismo impreso (Lee, 2012). Los comentarios en los diarios en línea son una forma de participación ciudadana (Martínez Nicolás, 2015) que pueden servir, además, para identificar los problemas que le interesan a la ciudadanía (Gómez-Diago, 2019) y que favorecen el papel de los diarios en línea como lugares de encuentro para personas con diferentes perspectivas ante un mismo asunto.

La posibilidad que tienen los/as usuarios/as de comentar en las noticias en línea ha transformado el periodismo, al integrarse esos comentarios como parte de esa producción periodística. Los comentarios de los/as usuarios/as en las versiones en línea de los periódicos y las cartas al/la director/a son maneras en las que los/as ciudadanos/as contribuyen a la creación de la esfera pública en la que, previamente a la aparición y a la extensión en el uso de Internet

era más difícil participar. En ocasiones las noticias publicadas en los medios de comunicación reciben comentarios que amplían la noticia, aportando datos, perspectivas y/o informaciones complementarias.

Prueba de las implicaciones relevantes que, tanto para los/as usuarios/as y/o lectores/as como para los/as periodistas; supone el que los/as ciudadanos/as puedan realizar comentarios en las noticias publicadas en los diarios en línea, es la abundante y variada investigación académica realizada en torno a este tema. Desde una perspectiva geográfica, encontramos trabajos sobre los comentarios en los medios en línea centrados en Suecia (Bergström, 2008), Turkía (Çatalbaş & Çevikel, 2004), Finlandia (Strandbeg & Berg, 2013) o en Cataluña (Noci et al., 2011). Los trabajos centrados en los comentarios en las noticias en línea se orientan a diferentes objetivos como son identificar las oportunidades y los obstáculos que suponen estos comentarios para las redacciones (Bergström & Wadbring, 2015), evaluar el valor de los comentarios (Blom et al. 2014; Diakopoulos & Naaman, 2011; Noci et al., 2011), específicamente, evaluar la capacidad de los comentarios para fomentar la democracia (Papacharissi, 2004), evaluar cómo los comentarios afectan la manera de percibir las noticias (Lee, 2012), analizar cómo el anonimato influye en el tono de los comentarios (Santana, 2013), identificar diferentes tipos de participación a través de comentarios (Silva 2013), identificar motivaciones de los/as usuarios/as para comentar (Tenenboim & Cohen, 2015), etcétera. Gómez-Diago (2019) identifica cuatro líneas de trabajo principales en la investigación sobre los comentarios en los medios en línea: 1) evaluar si los comentarios contribuyen a mejorar la democracia; 2) identificar las percepciones de los/as periodistas, editores/as y moderadores/as respecto de los comentarios de los lectores/as, así como las maneras en las que gestionan estas formas de participación de los ciudadanos/as; 3) identificar los perfiles y las motivaciones para escribir comentarios de los/as usuarios/as que comentan e 4) identificar las características de las noticias más comentadas. De las cuatro líneas de trabajo referidas, este trabajo se centra de manera fundamental en la segunda pues ha profundizado en cómo los diarios *El País* y *La Vanguardia* gestionan los comentarios que hacen los/as usuarios/as en los sitios web de estos periódicos y en cómo gestionan las cartas al/la director/a, así como en las perspectivas de estos/as profesionales respecto de esta interacción por parte de los usuarios/as. Además, con el objetivo de identificar los temas que más interesan a la ciudadanía a partir de la localización de las noticias más comentadas (Gómez-Diago, 2019), se han seleccionado aquellas noticias, de las publicadas en las portadas de *El País* y de *la Vanguardia* desde el día 15 hasta el día 29 de mayo de 2019, que han recibido más comentarios.

2. DISEÑO Y MÉTODO

Este trabajo tiene como objetivo fundamental identificar los métodos y los procedimientos que, según el Estudio General de Medios en su Informe de la Audiencia de Internet de abril de 2018 a marzo de 2019, siguen los/as profesionales de dos de los diarios en línea con más visitantes únicos en España, *El País* y *La Vanguardia*; para gestionar los dos tipos de acciones fundamentales a través de los cuales los/as usuarios/as pueden interactuar con los medios de comunicación: los comentarios en las noticias publicadas y las cartas al/la director/a. Además, ha sido interés de este trabajo identificar cuáles fueron las noticias más comentadas en las portadas de los dos medios, cada día, del 15 al 29 de mayo de 2019, franja temporal que engloba

los días inmediatamente anteriores y posteriores a la celebración de las elecciones autonómicas en España, el día 26 de mayo de 2019. Respecto de la gestión de los comentarios y de las cartas al/la director/a por parte de *El País* y *La Vanguardia*, han sido objetivos del trabajo que aquí se presenta conocer aspectos como el volumen de comentarios y de cartas al/la director/a que reciben estos diarios, conocer cuáles son las noticias que reciben más comentarios, así como identificar las temáticas que suelen abordar las cartas al/la director/a. Además, ha sido objetivo de este trabajo conocer de qué maneras y con qué criterios se moderan y se censuran los comentarios y las cartas al/la director/a, así como cuáles son los requisitos que debe cumplir una carta al/la director/a para ser publicada. Para cumplir los objetivos propuestos se ha diseñado un método de investigación consistente en entrevistar a tres profesionales que en *El País* y en *La Vanguardia*, se encargan de revisar tanto los comentarios que hacen los/as usuarios/as en las noticias, como las cartas al/la director/a que los/as ciudadanos/as envían a los diarios. Con el objeto de identificar las noticias más comentadas por los/as usuarios/as, se analizaron las cinco noticias más comentadas de las publicadas en las portadas de *El País* y de *La Vanguardia*, cada día, del 15 al 29 de mayo de 2019. De esta manera, se analizaron 75 noticias por cada diario, lo que configura una muestra de 150 noticias.

3. TRABAJO DE CAMPO Y ANÁLISIS DE DATOS

Como se ha expresado, para la elaboración del trabajo cuyos resultados se exponen en este artículo, se realizaron entrevistas en profundidad a tres profesionales de *El País* y de *La Vanguardia* y un análisis de las cinco noticias más comentadas cada día de las publicadas en las portadas de los diarios *El País* y *La Vanguardia* del 15 al 29 de mayo de 2019. Para realizar las entrevistas, se diseñó un instrumento empírico, un guion no vinculante compuesto de veintiuna preguntas referidas a la sección de comentarios en las noticias en línea y a la sección de cartas al/la director/a. Inicialmente se hicieron preguntas orientadas a generar un perfil de los/as entrevistados/as, para conocer cuál es el puesto que tienen estos/as profesionales en el medio en el que trabajan, para conocer cuál es la función o las funciones que desempeñan en los periódicos, así como los estudios que han cursado. Además, se han incluido preguntas enfocadas a conocer aspectos como el tiempo que hace que *El País* y *La Vanguardia* tienen la sección de comentarios en las noticias, los criterios que utilizan los medios de comunicación referidos para determinar qué noticias o qué artículos pueden recibir comentarios y qué noticias o artículos no pueden recibir comentarios; y también se han incluido preguntas dirigidas a profundizar en las maneras en las que estos diarios moderan los comentarios. En este sentido, ha sido objetivo del trabajo que aquí se expone saber si *El País* y *La Vanguardia* destinan personal a leer los comentarios que hacen los/as usuarios/as, si utilizan algún programa informático para filtrar los comentarios y si censuran comentarios, y por qué motivos. Con el objeto de indagar acerca de la manera en la que se reciben e integran (si es el caso) los comentarios en la producción periodística, se han realizado preguntas orientadas a saber si los/as profesionales entrevistados/as utilizan los comentarios para conocer con más detalle a los usuarios/as y si consideran que los comentarios aportan valor al trabajo periodístico. Otras cuestiones que han sido de interés para este trabajo han sido saber qué tipo de noticias perciben los/as profesionales que son las que reciben más comentarios, así como sus perspectivas respecto de la evolución en el número de comentarios que se publican en los medios en los que trabajan.

En cuanto a la sección de las cartas al/la director/a, han sido objetivos de este trabajo conocer si *El País* y *La Vanguardia* gestionan de diferente manera las cartas publicadas en la versión en línea de las cartas publicadas en la versión en papel, conocer el volumen de cartas al/la director/a que reciben mensualmente, así como identificar la temática o temáticas más presentes en estas cartas. Finalmente, ha sido objetivo de este trabajo conocer cuáles son los requisitos para que una carta al/la director/a sea publicada.

3.1. PERFIL DE LOS/AS ENTREVISTADOS/AS

Se realizaron entrevistas a Andrea Nogueira, de *El País* y a Jordi Canyissà y a Ana López Martínez de *La Vanguardia*.

Andrea Nogueira es redactora del Departamento de Comunicación de Prisa Noticias. Estudió Filología Hispánica y realizó un Máster de periodismo de *El País* y la UAM (Universidad Autónoma de Madrid). Actualmente lleva trabajando en el departamento 2 años, pero está vinculada al periódico desde hace 5 años. En *El País* desarrolla una doble función, por un lado, es redactora del departamento de comunicación, es decir, «me encargo de todas las comunicaciones externas que hacemos, desde las que son puramente corporativas hasta la cobertura de eventos o foros en los que somos colaboradores o participamos de alguna manera». Además, la entrevistada también es redactora de la sección de cultura.

Jordi Canyissà es Director de Producción y Operaciones en *La Vanguardia* y trabaja en el periódico desde hace seis años. Es Licenciado en Derecho y en Periodismo y actualmente es responsable de la implementación de las mejoras del sitio web del diario en coordinación con el equipo técnico y la dirección de este medio.

Ana López Martínez es redactora de la sección de Opinión del periódico *La Vanguardia*. Es Licenciada en Filología Hispánica por la Universidad de Barcelona (UB), y tiene un máster en Edición también en la UB. En la actualidad se encarga de la gestión de la sección de Opinión, de la edición de los textos de los/as usuarios/as que publican comentarios y de la selección y edición de las cartas de los/as lectores/as.

4. RESULTADOS

4.1. ACCESO PARA COMENTAR EN LAS NOTICIAS, NOTICIAS QUE SE PUEDEN COMENTAR Y EVOLUCIÓN EN EL NÚMERO DE COMENTARIOS

En *El País*, previo registro con una cuenta de e-mail, se pueden publicar comentarios en las noticias desde 2010, cuando se organizó el primer equipo encargado de desarrollar la tecnología que permite publicar los comentarios. En *La Vanguardia*, también hace alrededor de 10 años que los/as usuarios/as pueden hacer comentarios en las noticias en línea.

En *El País* se permite comentar en todas las noticias excepto en la sección de opinión debido a un criterio editorial. Andrea Nogueira, Redactora del Departamento de Comunicación de Prisa Noticias, expresa que la sección de opinión del diario se basa en firmas personales, y al no ser la opinión del periódico una temática susceptible de ser discutida, no se permite la participación de los/as lectores/as.

En *La Vanguardia* también se permiten los comentarios en todas las noticias, exceptuando aquellas que se refieren a fallecimientos o suicidios, noticias en las que, por respeto, se cierran los comentarios. Además, el entrevistado explica que, si una noticia genera comentarios «muy encendidos», finalmente se opta por prohibir los comentarios en dicha noticia en particular. En otras ocasiones, si la noticia trata un tema sensible, los comentarios se publican únicamente tras ser aprobados por moderadores/as.

A continuación, se incluye una tabla en la que se indican las noticias en las que no se puede comentar en *El País* y en *La Vanguardia*.

Tabla 1. Noticias en las que no se puede comentar en *El País* y en *La Vanguardia*

	<i>El País</i>	<i>La Vanguardia</i>
Noticias en las que no se puede publicar comentarios	noticias de opinión	noticias referidas a fallecimientos o suicidios

Fuente: Elaboración propia: Gómez-Diago y López-González (2020)

En cuanto a la evolución en el número de comentarios, en *El País* han experimentado un gran aumento en el número de comentarios recibidos, publicando en la actualidad alrededor de doce mil comentarios al día. Andrea Nogueira opina que esto se debe a que antes a los/as ciudadanos/as les parecía raro dar su opinión en Internet al no estar habituados/as, y al temer que se hiciese un uso fraudulento de sus datos o a recibir represalias por expresar sus opiniones, pero la trabajadora de *El País* considera que actualmente los/as ciudadanos/as se han acostumbrado a expresar sus opiniones en Internet y que, además, estos/as usuarios/as confían en que no se hará un uso indebido de sus datos.

Jordi Canyissà expresa que desde la implementación de la nueva herramienta que utilizan para la publicación de comentarios, cada vez reciben más comentarios, ya que «el sistema actual es más fiable y simple de usar». Además, el entrevistado de *La Vanguardia* opina que los/as usuarios/as comentan cada vez más porque la actualidad política ha sido muy dinámica. En este sentido, Canyissà considera que el aumento en el número de comentarios puede deberse a que tienen más usuarios/as, pero también al contexto político dinámico en el que estamos.

4.1.1. Moderación de comentarios

Respecto de la moderación de los comentarios, Andrea Nogueira expresa que en *El País* filtran los comentarios de dos maneras. Por un lado, tienen un equipo que se encarga de revisar los comentarios y, además, desde hace unos meses, los comentarios se filtran a través de un programa informático llamado «The Trust Project» que evita que los/as usuarios/as incurran en algún delito de odio, o en una agresión verbal. Si un/a usuario/a utiliza, por ejemplo, muchos insultos en el comentario que escribe, el programa le envía un mensaje al/la usuario/a en el que le pide que se replantee si quiere enviar ese mensaje. El/la usuario/a puede enviar el mensaje de igual modo, la opción es suya; pero si los mensajes de un/a usuario/a superan de forma conti-

nua un nivel de toxicidad, se puede llegar a bloquearle. Según explica Andrea Nogueira, hay usuarios/as a los/as que se bloquea si son reincidentes, pero esto sucede en pocas ocasiones y, de hecho, explica la entrevistada «se publican comentarios que pueden ser hirientes e incluso insultantes, pues mientras no sean delitos, intentamos publicarlos».

En el caso de *La Vanguardia*, también cuentan con dos tipos de moderación: la que hace el programa de filtrado, LiveFyre y una moderación manual realizada por un equipo que trabaja las 24 horas del día, siete días a la semana, para revisar los comentarios que se van publicando en el sitio web del diario. El programa de filtrado LiveFyre detecta si el contenido del comentario es spam, agresivo o insultante. Si es así, el programa impide la publicación del comentario y lo deja pendiente de revisión.

Tanto *El País* como *La Vanguardia* censuran comentarios. Jordi Canyissà afirma que están obligados a filtrar y a censurar comentarios ya que los medios de comunicación son, según la jurisprudencia, «responsables de todo lo que se publica en sus sitios web». En este sentido, el trabajador de *La Vanguardia* expresa que un comentario que se queje de la gestión de un político lo publicarían, pero si dice que un político es un ladrón o un asesino, no pueden publicar ese comentario porque el medio de comunicación es el responsable del contenido. Otro tipo de contenido que según Jordi Canyissà tampoco pueden publicar en *La Vanguardia* es el contenido que es spam, es decir, usuarios/as que ponen anuncios, enlaces a páginas pornográficas, etcétera.

A continuación, se incluye una tabla con las formas de moderar comentarios y con los criterios utilizados para censurar comentarios en *El País* y en *La Vanguardia*.

Tabla 2. Formas de moderar comentarios y criterios para censurar comentarios en *El País* y en *La Vanguardia*

	<i>El País</i>	<i>La Vanguardia</i>
Formas de moderar comentarios	1. Manualmente 2. Con el programa informático <i>The Trust Project</i>	1. Manualmente 2. Con el programa informático LiveFyre
Criterios para censurar comentarios	Que sean delito	Comentarios que insultan y comentarios que incluyen <i>spam</i>

Fuente: elaboración propia: Gómez-Diago y López-González (2020)

4.1.2. Noticias más comentadas

En cuanto a las noticias que reciben más comentarios, los/as entrevistados/as afirman que las noticias políticas son las más comentadas. Jordi Canyissà, de *La Vanguardia* opina que esto se debe a que estas noticias «son las que generan un debate más apasionado». Andrea Nogueira expresa que, además de las noticias políticas, también son muy comentadas las sentencias judiciales polémicas como el caso de «la manada» y los temas feministas, ya que «es donde hay

picos de *haters*». Nogueira considera que las noticias políticas son muy comentadas porque atañen directamente a la sociedad y son temas transversales para los ciudadanos/as.

Con el objeto de analizar cuáles son las noticias que más se comentan por parte de los/as usuarios/as de *El País* y de *La Vanguardia*, como se ha explicado en el apartado del método de este artículo, se han identificado y analizado las noticias más comentadas en las versiones en línea de los diarios *El País* y *La Vanguardia* en los días inmediatamente anteriores e inmediatamente posteriores al día de las elecciones autonómicas, el 26 de mayo de 2019. De esta manera, desde el día 15 al día 29 de mayo de 2019 se seleccionaron, para cada uno de los quince días, las 5 noticias más comentadas en las portadas de *El País* y *La Vanguardia*, definiendo una muestra de 75 noticias por cada periódico. Los resultados obtenidos confirman lo expresado por los/as profesionales entrevistados/as respecto de que las noticias que reciben más comentarios se refieren a asuntos políticos. En este sentido, en el diario *El País*, de las 75 noticias más comentadas 43 noticias estaban relacionadas con la política en nuestro país, 12 noticias eran internacionales, 5 noticias se ubicaban en la categoría «España», 4 noticias hacían referencia a la tecnología, 2 eran textos de opinión, 2 noticias se referían a la economía, 2 noticias estaban centradas en la televisión, 2 noticias trataban temas científicos, 1 noticia se refería a sucesos, 1 noticia se refería a sociedad, y 1 noticia pertenecía a la categoría «gente». En los quince días analizados la noticia publicada en *El País* que recibió más comentarios fue «La Mesa del Congreso aplaza la decisión sobre los diputados presos con la oposición de PP y Cs». Esta noticia, que incluye un vídeo, se publicó el 23 de mayo, cuenta con 3814 comentarios y está firmada por Reyes Rincón, Anabel Díez y Javier Casqueiro.

En el periódico *La Vanguardia*, de las 75 noticias más comentadas, 58 eran noticias sobre política referida a España, 5 noticias eran internacionales, 4 noticias estaban relacionadas con el deporte, 3 noticias se enmarcaban en la categoría del periódico llamada «España», 2 noticias eran de economía, 2 noticias estaban referidas a la televisión y 1 noticia tenía que ver con la ciencia. En los quince días analizados, la noticia publicada en *La Vanguardia* que recibió más comentarios fue: «La Fiscalía pide procesar por organización criminal a altos cargos del Govern y de TV3 por el 1-O». Esta noticia, firmada por Toni Muñoz y publicada en la sección de política, se publicó el 15 de mayo y recibió un total de 8000 comentarios.

Las noticias publicadas en *La Vanguardia* que recibieron más comentarios los días analizados, se refieren a asuntos políticos sucedidos en España a excepción de tres noticias, que son noticias que se produjeron fuera de España pero que estaban relacionadas con el contexto político español. Las tres noticias son: «La izquierda alemana lleva el juicio del 1-O al Bundestag Internacional», publicada el 16 de mayo, que obtuvo 142 comentarios y que firmó María-Paz López y «Estrasburgo tumba el recurso de Puigdemont sobre el pleno del 9-O», publicada el 28 de mayo, que recibió 4184 comentarios y cuyo autor es Eusebio Val y «El Parlamento Europeo impide que Puigdemont y Comín se acrediten», publicada el 29 de mayo, que recibió 2985 comentarios y cuyo autor es Jaume Masdeu.

A continuación, se incluye una tabla con las noticias más comentadas por día en *El País* y *La Vanguardia* desde el 15 al 29 de mayo de 2019. Como se puede apreciar, todas las noticias están relacionadas con la política, casi todas las noticias están firmadas y la mayoría de las noticias contienen una foto.

Tabla 3. Noticias más comentadas del 15 al 29 de mayo en las portadas de *El País* y *La Vanguardia*

15 de mayo
<i>El País</i> : "La Fiscalía pide procesar a altos cargos del Govern por organización criminal". Política. 1517 comentarios. Foto. Autor: Jesús García.
<i>La Vanguardia</i> : "La Fiscalía pide procesar por organización criminal a altos cargos del Govern y de TV3 por el 1-O". Política. 8000 comentarios. Foto. Autor: Toni Muñoz.
16 de mayo
<i>El País</i> : "El seguimiento a un antiguo colaborador de Josu Ternera llevó a su detención". España. 1821 comentarios. Vídeo. Autores: Óscar López-Fonseca y Silvia Ayuso.
<i>La Vanguardia</i> : "La izquierda alemana lleva el juicio del 1-O al Bundestag". Internacional. 142 comentarios. Foto. Autor: María-Paz López.
17 de mayo
<i>El País</i> : "El PSOE propone a Meritxell Batet para presidir el Congreso y a Manuel Cruz, para el Senado". Política. 1952 comentarios. Vídeo. Autores: Carlos E. Cué y José Marcos.
<i>La Vanguardia</i> : "Pedro Sánchez propone a Meritxell Batet para presidir el Congreso y a Manuel Cruz para el Senado". Política. 818 comentarios. Foto. Autores: Luis B. García y Juan Carlos Merino.
18 de mayo
<i>El País</i> : "El PSOE desbanca al PP como fuerza más votada en las europeas". Internacional. 1350 comentarios. Foto. Sin autor.
<i>La Vanguardia</i> : "Junqueras espera hablar con Pedro Sánchez en la sesión constitutiva del Congreso". Política. 40 comentarios. Foto. Sin autor.
19 de mayo
<i>El País</i> : "Batet y Cruz prometen alentar el diálogo pese al "sectarismo" de los independentistas". Política. 1197 comentarios. Foto. Autor: Blanca Cia.
<i>La Vanguardia</i> : "El Tribunal Supremo no suspenderá como diputados a los presos electos". Política. 790 comentarios. Foto. Autor: José María Brunet.
20 de mayo
<i>El País</i> : Junqueras, desde el Congreso: "Pido el voto para llevar al país a la libertad". Política. 1756 comentarios. Vídeo. Autores: Anabel Díez y Javier Casqueiro.
<i>La Vanguardia</i> : "Junqueras, Sánchez, Rull y Turull se acreditan como diputados entre grandes medidas de seguridad". Política. 378 comentarios. Foto. Autor: Leonor Mayor Ortega.
21 de mayo
<i>El País</i> : "El acatamiento de los independentistas, la primera bronca de la legislatura". Política. 1554 comentarios. Vídeo. Autor: Ana Marcos.
<i>La Vanguardia</i> : "Tenso arranque de legislatura con diputados presos y Vox marcando el paso". Política. 727 comentarios. Foto. Autor: Isabel García Pagan.
22 de mayo
<i>El País</i> : "Batet traslada al Supremo la responsabilidad de suspender a los presos". Política. 2798 comentarios. Vídeo. Autores: Reyes Rincón, Anabel Díez y Javier Casqueiro.
<i>La Vanguardia</i> : "Batet devuelve al Supremo la potestad de suspender a los diputados presos". Política. 1647 comentarios. Foto. Autor: Pedro Vallín.

23 de mayo
<i>El País</i> : "La Mesa del Congreso aplaza la decisión sobre los diputados presos con la oposición de PP y Cs." Política. 3814 comentarios. Vídeo. Autores: Reyes Rincón, Anabel Díez y Javier Casqueiro.
<i>La Vanguardia</i> : "Sirenas y concentración silenciosa para rechazar el acto de Rivera en el pueblo de Josu Ternera". Política. 1478 comentarios. Foto. Autor: Jokin Lecumberri.
24 de mayo
<i>El País</i> : "Pablo Iglesias ve de "sentido común" que será ministro si hay un Gobierno de coalición". Política. 936 comentarios. Vídeo. Autores: Ana Marcos y Carlos E. Cué.
<i>La Vanguardia</i> : "La Mesa del Congreso suspende a los diputados presos con los votos de PSOE, PP y Cs". Política. 7490 comentarios. Foto. Autor: Leonor Mayor Ortega.
25 de mayo
<i>El País</i> : "El enemigo del independentismo es el federalismo". Política. 3152 comentarios. Vídeo. Autor: Blanca Cia.
<i>La Vanguardia</i> : "La posibilidad de una sentencia absolutoria del Supremo enciende a PP, Cs y Vox". Política. 1035 comentarios. Foto. Sin autor.
26 de mayo
<i>El País</i> : "Resultados elecciones municipales y autonómicas en directo - La izquierda ganaría por la mínima en Madrid". Política. 1305 comentarios. Vídeo. Sin autor.
<i>La Vanguardia</i> : "El 26-M cierra el ciclo electoral y redefine la relación de fuerzas". Política. 169 comentarios. Foto. Autor: Enric Juliana.
27 de mayo
<i>El País</i> : "Cs decidirá los pactos caso por caso y se abre a negociar con el PSOE". Política. 1663 comentarios. Vídeo. Autor: Elsa García de Blas.
<i>La Vanguardia</i> : "Iceta: Haremos lo posible para que Barcelona no tenga un gobierno independentista". Política. 3522 comentarios. Foto. Autor: Rosa M. Bosch.
28 de mayo
<i>El País</i> : "Cs exige a los barones del PSOE que "renieguen" de la política territorial de Sánchez y apoyen el 155". Política. 2241 comentarios. Vídeo. Autor: Elsa García de Blas.
<i>La Vanguardia</i> : "Estrasburgo tumba el recurso de Puigdemont sobre el pleno del 9-O". Política. 4184 comentarios. Foto. Autor: Eusebio Val.
29 de mayo
<i>El País</i> : "Valls ofrece dar apoyo a un Gobierno de Colau y Collboni en Barcelona "sin condiciones". Política. 2153 comentarios. Autores: Cristian Segura, Ángeles Piñol y Elsa García de Blas.
<i>La Vanguardia</i> : "El Parlamento Europeo impide que Puigdemont y Comín se acrediten". Política. 2985 comentarios. Foto. Autor: Jaume Masdeu.

Fuente: Gómez-Diago y López-González (2020)

4.1.3. Percepción de los/as profesionales de *El País* y *La Vanguardia* respecto de los comentarios en línea

Al preguntarles a los/as entrevistados/as por su opinión acerca de si los comentarios en los medios en línea aportan valor a los contenidos periodísticos, Andrea Nogueira expresa que no disponen «de un sistema para extraer conocimiento a partir de los datos que aportan los/

as usuarios/as». Según la profesional de *El País*, extraen unos datos mínimos, como puede ser el número de usuarios/as que comentan, o qué temas están suscitando más interés, pero ahora mismo no generan ninguna información ni realizan nada con esos datos. Andrea Nogueira subraya que «la gente cree que tenemos una tecnología súper avanzada para el procesamiento de datos, pero la realidad no es así, generamos una cantidad ingente de datos y todavía las herramientas que hay no dan para afinar tanto el filtrado». En cuanto a la utilización de los comentarios como manera de identificar intereses de los/as usuarios/as, Nogueira expresa que los comentarios de los usuarios/as «no nos guían de ninguna manera el trabajo del día a día de los/as periodistas, ni generan noticias». La trabajadora de *El País* considera que los comentarios de los/as usuarios/as no aportan valor al artículo, pero entiende que los comentarios sí aportan valor a la temática y al debate social acerca del tema que trata la noticia. Por su parte, Jordi Canyissà considera que los comentarios de los/as usuarios/as aportan, fundamentalmente, dos cosas: 1) generan un «derecho de réplica» necesario por parte de los/as usuarios/as, que ya no son meros lectores/as sino que pueden replicar con su opinión a lo que dice el artículo («la comunicación ya no es unidireccional como en los medios clásicos sino bidireccional porque el lector interviene si quiere»); y 2) en algunos casos la información de los/as usuarios/as aporta datos tan interesantes que los propios/as redactores/as contactan con los/as usuarios/as para ampliar la información. Esto, según Canyissà, se produce, sobre todo, cuando los/as ciudadanos/as que comentan alguna noticia han sido testigos de algún hecho.

4.2. CARTAS AL/LA DIRECTOR/A

Tanto *El País* como *La Vanguardia* cuentan con una sección de cartas al/la director/a en su versión en papel y en su versión en línea. Ana López Martínez, redactora de Opinión en *La Vanguardia* expresa que la sección de cartas al/la director/a es la sección más leída en este periódico. Esto revela la importancia que para los/as lectores/as tiene esta sección.

4.2.1. Posibles diferencias entre las cartas al/la director/a de la versión impresa y las cartas al/la director/a de la versión en línea

Respecto de la gestión de las cartas al/la director/a, Andrea Nogueira expresa que en *El País* se reciben todas las cartas a través del buzón de cartas al/la director/a, y desde ahí se decide cuáles de esas cartas recibidas se van a publicar al día siguiente. En *El País* se publican las mismas cartas al/la director/a en la edición impresa que en la edición en línea. Solamente, de forma muy excepcional, se publican cartas al/la director/a en el sitio web del *El País* que no se publican en la versión impresa del diario. Esto, explica Andrea Nogueira sucede cuando, por ejemplo, llega una carta al/la director/a que coincide con la cumbre del clima, y está firmada por alguien relevante en esa temática y la carta supera la longitud permitida para ser publicada en la edición en papel del diario; pero son casos muy excepcionales.

4.2.2. Número de cartas al/la director/a y temáticas más frecuentes

El País recibe diariamente entre 35 y 40 cartas al/la director/a aptas para ser publicadas y *La Vanguardia*, recibe una media de 90 cartas diarias. Además, en *La Vanguardia* reciben alrededor de 10 cartas al/la director/a al mes en formato papel, es decir, manuscritas o escritas

a máquina o con ordenador. Algunos/as ciudadanos/as envían las cartas al periódico por correo postal y hay ciudadanos/as que llevan a la redacción las cartas al/la director/a.

Respecto de las temáticas más frecuentes sobre las que escriben los/as ciudadanos/as en las cartas al/la director/a, Andrea Nogueira expresa que los temas están muy relacionados con las noticias «que tienen más repercusión en ese momento», ya que la gente «se mueve mucho por la actualidad». En este sentido, la periodista expresa que hace no mucho tiempo el tema del cambio climático apenas era tratado, que apenas llegaban cartas al/la director/a sobre esta temática y que, sin embargo, últimamente, reciben muchas cartas centradas en el cambio climático.

Ana López Martínez, redactora de la sección de Opinión de *La Vanguardia*, también subraya la vinculación de las temáticas de las cartas al/la director/a con la actualidad. La entrevistada afirma que actualmente reciben muchas cartas relacionadas con la ciudad de Barcelona «referidas a la zona de bajas emisiones, a la polémica sobre medios de transporte alternativos al coche como bicicletas y patinetes, a la delincuencia en la ciudad y sobre el momento político, referidas tanto a Cataluña como a España».

4.2.3. Requisitos mínimos para publicar las cartas al/la director/a

Los requisitos para que las cartas al/la director/a puedan ser publicadas en *El País* es que tengan una extensión máxima de 100 palabras y que vayan acompañadas del nombre completo y de la dirección del/la autor/a. Andrea Nogueira comenta que, tal y como lo establecen en las bases de la publicación de las cartas al/la director/a, desde la redacción tienen la posibilidad de editar las cartas para eliminar algunas palabras si sobran, siempre que no se cambie el sentido de lo escrito. Nogueira explica que muchas veces los/as autores/as de las cartas al/la director/a proporcionan su nombre y apellidos a la redacción, pero estos autores/as expresan que quieren aparecer como anónimos/as y eso no puede ser, pues «no se aceptan cartas en las que las personas aparecen como anónimas, ni con iniciales, ni con un seudónimo». Nogueira subraya que los/as autores/as de las cartas al/la director/a deben aparecer con nombre y apellidos y deben indicar también cuál es el lugar en el que residen. Además, tampoco se aceptan cartas al/la director/a que contengan una denuncia que no sea demostrable y se intenta que las cartas no contengan insultos. La entrevistada de *El País* considera que el impedir que las cartas se publiquen de manera anónima es una manera de demostrar que las cartas no son inventadas, sino que hay una persona que es la que ha escrito y enviado esa carta al periódico.

En *La Vanguardia* los requisitos mínimos que deben cumplir las cartas al/la director/a para ser publicadas son parecidos a los que establece *El País*: 1.000 caracteres para las cartas diarias y 1.400 caracteres para las cartas recuadradas de los sábados y los domingos. Además de escribir en tono respetuoso, los/as autores/as deben proporcionar datos como su nombre, el documento nacional de identidad, la dirección postal y el número de teléfono.

Tanto en *La Vanguardia* como en *El País* cuentan con un equipo de personas encargadas de leer las cartas al/la director/a y de elegir las cartas que serán publicadas en función de las temáticas que el diario trate ese día y/o del interés que se considere que las cartas tendrán para los/as lectores/as. De acuerdo con Ana López Martínez de *La Vanguardia*, «tienen prioridad

los/as lectores/as por delante de entidades, por lo que únicamente se valorará el interés que la carta pueda generar en el público».

Por último, *El País*, en principio, no tiene en cuenta el autor/a de la carta para su publicación. Sin embargo, se hace una excepción cuando la relevancia de la carta no está solo en su contenido, sino en quien la escribe, como la carta escrita por Viggo Mortensen que publicaron hace unos meses sobre el uso de su personaje en la película *El Señor de los Anillos* por parte del partido político VOX.

A continuación, se incluye una tabla con los requisitos que deben cumplir las cartas al/la director/a para ser publicadas en *El País* y en *La Vanguardia*.

Tabla 4. Requisitos mínimos de las Cartas al/la director/a para ser publicadas en *El País* y en *La Vanguardia*

	<i>El País</i>	<i>La Vanguardia</i>
Requisitos mínimos de las Cartas al/la director/a	Extensión de 100 palabras como máximo. Deben ir acompañadas del nombre y apellidos del/la autor/a, y de su ciudad de residencia	1.000 caracteres para las cartas diarias y 1.400 caracteres para las cartas recuadradas de los sábados y los domingos. Tono respetuoso. El/la autor/a debe proporcionar datos como su nombre, el documento nacional de identidad, la dirección postal y el número de teléfono.

Fuente: Gómez-Diago y López-González (2020)

5. CONCLUSIONES Y DISCUSIÓN

5.1. RESULTADOS

La aproximación empírica realizada a través de entrevistas a la gestión de los comentarios en línea y de las cartas al/la director/a en *El País* y en *La Vanguardia*, dos de los diarios que tienen más visitas únicas en España, y el análisis de las noticias más comentadas en estos dos diarios los días comprendidos entre el 15 y el 29 de mayo de 2019, ha permitido conocer acerca de las maneras en las que se perciben y se evalúan los comentarios de los/as usuarios/as y las cartas al/la director/a en las redacciones, ha permitido conocer el volumen de comentarios y de cartas al/la director/a que reciben estos diarios y las temáticas sobre las que suelen comentar más los/as ciudadanos/as.

La afirmación de los/as entrevistados/as de que las noticias más comentadas suelen ser aquellas que se centran en temas políticos quedó corroborada luego de analizar las noticias más

comentadas en *El País* y en *la Vanguardia* del 15 al 29 de mayo de 2019, aunque es necesario desarrollar más trabajo empírico en esta línea orientada a identificar las temáticas que más interesan a la ciudadanía, pues la franja temporal seleccionada para el análisis cuyos resultados se exponen en el presente artículo, está muy condicionada por contextualizarse en los días inmediatamente anteriores y en los días inmediatamente posteriores a las elecciones municipales del 26 de mayo de 2019.

5.2. DISCUSIÓN

Pese a que hay trabajos que muestran a una ciudadanía desinteresada y o desencantada de la política (Ganuzo, 2019), los 1000 comentarios que recibe al día *El País* en sus noticias y las 90 cartas al/la director/a que recibe diariamente *la Vanguardia* parecen revelar que la ciudadanía sí tiene y demuestra un interés en la política haciendo algo tan importante como expresar públicamente sus percepciones y opiniones. Parece pues que la política, entendida como aquella actividad relacionada con lo que hacen los profesionales de la política sí tiene interés para los/as usuarios/as que comentan en este tipo de noticias. En futuros trabajos será interesante prestar atención a aspectos como el tipo de comentarios que los/as usuarios/as están realizando así como a los perfiles de ciudadanos/as que comentan en las versiones en línea de los medios de comunicación.

6. REFERENCIAS

- AIMC (2019): *Marco General de los Medios en España 2019*. Recuperado de <https://www.aimc.es/otros-estudios-trabajos/marco-general/descarga-marco-general/>
- Bergström, A. & Wadbring, I. (2015). Beneficial yet crappy: Journalists and audiences on obstacles and opportunities in reader comments. *European Journal of Communication*, 30(2), 137–15. doi: 10.1177/0267323114559378. Recuperado de <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0267323114559378>
- Blom R., Carpenter, S., Bowe, B. J, Lange, R. (2014). Frequent contributors within U.S. newspaper comment forums: An examination of their civility and information value. *American Behavioral Scientist*, 58(10), 1314–1328. doi: 10.1177/0002764214527094.
- Çatalbaş Ürper, D. & Çevikel, T. (2014). Reader comments on mainstream online newspapers in Turkey: Perceptions of web editors and moderators. *Communication*; 39(4), 483–503.
- Diakopoulos; N. & Naaman, M. (2011). Towards quality discourse in online news comments. *Conference on Computer Supported Cooperative Work (CSCW)*. March, 2011. Recuperado de: <https://pdfs.semanticscholar.org/57df/d8ff7566134062e77119762ccfebc01791c9.pdf>
- Ganuzá, E. y Font, J. (2017) *¿Odiarnos la política?* Instituto de Estudios Sociales Avanzados (IESA/CSIC). Fundación Pública Andaluza. Centro de Estudios Andaluces. Recuperado de: <http://www.iesa.csic.es/blog/wp-content/uploads/2017/04/Actualidad76.pdf>
- Gómez-Diago, G. (2019). Methodological approaches on user comments research: a typology and a proposed framework aimed to know what citizens matter. *Communication, Technology and Human Dignity: Disputed Rights, Contested Truths. IAMCR Madrid 2019. (International Association for Media and Communication Research)*. Mediated Communication, Public Opinion and Society Section.
- Gómez-Diago, G. (2017). El papel de la investigación en comunicación ante la participación ciudadana. Propuesta para investigar entendiendo la comunicación como contexto para la interacción. En *Del verbo al bit. Cuadernos Artesanos de Comunicación. 2º edición ampliada*. Javier Herrero y Concha Mateos (eds), DOI: 10.4185/cac116edicion2, 1878-1899. Recuperado de <https://cutt.ly/Xrb6E1b>
- Lee, E. (2012). That' s not the way it is: How user-generated comments on the news affect perceived media bias. *Journal of Computer Mediated Communication*, 18 (1), 32-45. doi: 10.1111/j.1083-6101.2012.01597.x. Recuperado de <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1083-6101.2012.01597.x/full>
- Martínez Nicolás, M. (2010). Uso político de internet y brecha cívica. En Marcelo Martínez Hermida (comp.) *Ciudad y comunicación*. Madrid: Fragua, 313-332. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/260741199_Uso_politico_de_internet_y_brecha_civic
- Noci, J. D.; Domingo, D., Masip, P., Micó, J. L & Ruiz, C. (2010). Comments in news, democracy booster or journalistic nightmare: Assessing the quality and dynamics of citizen debates in Catalan online newspapers. *Symposium on Online Journalism*, Austin, Texas, 2010. Recuperado de https://www.academia.edu/4874497/Comments_in_News_Democracy_booster_or_Journa

listic_Nightmare_Assessing_the_Quality_and_Dynamics_of_Citizen_Debates_in_Catalan_Online_Newspapers

Papacharissi, Z. (2004). Democracy online: civility, politeness, and the democratic potential of online political discussion groups. *New media & society*, 6(2):259-283. doi: 10.1177/146144480404144147

Rushkoff, D. (07 07 2016). *The New Nationalism of Brexit and Trump is a Product of the Digital Age. TV may have been about global unity, but the Internet inspires the opposite*. Recuperado de: https://www.fastcompany.com/3061574/the-new-nationalism-of-brexit-and-trump-is-a-product-of-the-digital-age?show_rev_content

Rushkoff, D. (2010) *Program or be Programmed. Ten commands for a digital age*. New York: OR Books.

Santana, A. (2013). Virtuous or vitriolic. The effect of anonymity on civility in online newspaper reader comment boards. *Journalism Practice*, 8(1), 18-33. doi: 10.1111/j.1477-7053.2009.01290.x. Recuperado de <http://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/17512786.2013.813194?scroll=top&needAccess=true>

Silva, M.T. Da. (2013). Online forums, audience participation and modes of political discussion: readers' comments on the Brazilian presidential election as a case study. *Communication & Society*, 26(4), 175-193. Recuperado de http://www.unav.es/fcom/communication-society/es/articulo.php?art_id=475

Strandbeg, K. & Berg, J. (2013) Online newspapers' readers' comments- democratic conversation platforms or virtual Soapboxes? *Comunicação e Sociedade*, 23, 132-152. Recuperado de <http://revistacomsoc.pt/index.php/comsoc/article/download/1618/1556>

Tenenboim, O. & A Cohen, A. (2015) What prompts users to click and comment: A longitudinal study of online news. *Journalism*, 16 (2), 198-217. doi: 10.1177/1464884913513996.

Zigele, M., Breiner, T., & Quiring, O. (2014). What creates interactivity in online news discussions? An exploratory analysis of discussion factors in user comments on news items. *Journal of Communication*, 64(6), 111-1138. doi: 10.1111/jcom.12123.