

Universidad Miguel Hernández de Elche
Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas de
Elche
Titulación de Periodismo

Trabajo Fin de Grado
Curso Académico 2020-2021



***La innovación al servicio de la información sobre la
crisis del Covid-19: el caso del RTVE Lab.***

***Innovation at the service of information about
COVID-19 crisis: the case of RTVE Lab.***

Alumna: Celia Galera Zaragoza
Tutor: María Teresa Zaragoza Fuster

Resumen

En esta investigación se analizarán todas las piezas de contenido audiovisual que el Laboratorio de Innovación de Radiotelevisión Española (RTVE) ha ido produciendo a lo largo de la crisis sanitaria del Covid-19. Durante el estado de alarma, el laboratorio ha realizado más de cien piezas diferentes, dentro de varios apartados que ha creado o adaptado a la situación. RTVE hace su función de servicio público para poder ayudar a los ciudadanos en un momento de crisis y facilitarles información de una manera simplificada y participativa, respondiendo las principales dudas del usuario.

Por este motivo, este Trabajo de Fin de Grado analiza la producción del laboratorio de RTVE, un área de innovación audiovisual creado en 2011 por RTVE.es. El objetivo es conocer cómo ha desarrollado sus funciones y ha utilizado sus recursos en medio de una pandemia y qué tipo de piezas han creado. De esta manera, la investigación permite comprobar si RTVE cumple su función de servicio social al ser un medio de comunicación público y que además apuesta por la innovación.

El estudio de caso se ha llevado a través de una descripción de las piezas creadas por el laboratorio en un período de tiempo dentro de la crisis sanitaria del COVID-19, y de una encuesta en la que han participado ochenta personas. Como resultados obtenidos, esta plataforma ha creado contenido innovador y cuenta con la participación del usuario, por lo que cumple la función de servicio público del medio.

Palabras clave

RTVE Lab, servicio público, COVID-19, RTVE, información

Abstract

This research will analyze all the pieces of audiovisual content that the Spanish Radiotelevision Innovation Laboratory has been producing throughout the Covid-19 health crisis. During the alarm state, the laboratory has made more than one hundred different pieces, within various sections created or adapted to the situation. The RTVE performs its function of public service in order to help citizens during the crisis and provide them with information in a simplified and participatory way, answering the main questions of the user.

For this reason, this Final Degree Project analyzes the RTVE Laboratory, an audiovisual innovation area created in 2011 by RTVE.es. The objective is to know how it has used its functions and resources in the midst of a pandemic and what kind of pieces they have created. In consequence, the research makes it possible to check whether RTVE fulfills its social service function by being a public mean of communication and that if it is also committed to innovation.

The case studied was carried out through a description of the pieces created by the Laboratory over a period of time within the COVID-19 health crisis, and a survey in which eighty people participated. As obtained results, this platform has created innovative content and has the participation of the user, so it fulfills the function of public service of the medium.

Key words

RTVE Lab, public service, COVID-19, RTVE, information

Índice

1. Introducción.....	5
2. Estado de la cuestión.....	6
2.1. RTVE.....	6
2.2. Crisis sanitaria.....	9
2.2.1. Estado de alarma.....	9
2.2.2. Qué es el COVID-19.....	10
2.2.3. Impacto en los medios.....	10
2.2.3.1. Consumo de RRSS durante el COVID-19.....	10
2.3. Objetivos e hipótesis.....	12
3. Metodología.....	14
3.1. Objeto de estudio.....	15
4. Resultados.....	16
4.1. Secciones sobre el Covid-19.....	16
4.1.1. Verificación.....	16
4.1.2. El consultorio.....	26
4.1.3. El Método.....	30
4.1.4. Memorial.....	32
4.1.5. Coronavirus 360º.....	34
4.1.6. Otros contenidos.....	34
4.2. Cuestionario sobre el consumo de las piezas del RTVE Lab.....	35
5. Conclusiones.....	45
6. Bibliografía.....	48
7. Anexos.....	50
7.1. Anexo piezas del RTVE Lab.....	50
7.1.1. Piezas “Verificación”	50
7.1.2. Piezas “El consultorio”	57
7.1.3. Piezas “El Método”	61
7.2. Anexo cuestionario.....	62
7.2.1. Preguntas cuestionario.....	62

1.Introducción

Este Trabajo de Fin de Grado se dispone a estudiar la producción del Laboratorio de Radio Televisión Española en la crisis del Covid-19. En concreto, se pretende analizar los efectos que ha provocado el coronavirus, así como analizar la información acerca del virus y observar como ha ido desarrollándose la pandemia. Además, se quiere conocer si estas piezas audiovisuales cumplen con la función de servicio público que este medio de comunicación estatal tiene que ofrecer en medio de una crisis sanitaria.

Hemos decidido centrarnos en los contenidos vinculados a esta temática a pesar de que en un principio queríamos analizar las piezas de contenido social que el laboratorio ha ido creando, pero debido a esta pandemia, ha habido un gran aumento de contenido en esta plataforma. Estas piezas audiovisuales siguen su estructura de contenido habitual, además de reutilizar algunas secciones, pero esta vez enfocadas a dar información acerca del Covid-19.

La crisis sanitaria del COVID 19 ha dado lugar a que se apliquen las nuevas tecnologías para que el laboratorio muestre su función de servicio público verificando y ofreciendo la participación del público, además de ir creando diferente contenido a lo largo del estado de alarma ajustándose así a las necesidades del usuario. Para ello, utiliza técnicas innovadoras, para llamar la atención de un target específico y facilitar la información y producirla de una manera más dinámica.

Es por ello que se puede observar un aumento de creación de piezas durante el período de tiempo que hemos analizado en comparación con otras épocas, y es que su obligación ha sido mantener al ciudadano informado en una situación de desconcierto general al ser el COVID-19 algo completamente nuevo en nuestras vidas. A pesar de que esta situación haya surgido de repente, el RTVE Lab ha sabido actuar a tiempo, y es que desde el primer día del estado de alarma ha producido piezas diarias, disipando dudas generales y creando nuevas secciones y contenidos especiales para cubrir cualquier necesidad informativa del público. Han pasado de producir piezas básicas con información general, a crear una sección más exclusiva y sentimental en la que se pueda homenajear a los fallecidos.

2. Estado de la cuestión

2.1. RTVE

En este estudio, hemos optado por analizar únicamente una plataforma creada por el medio de comunicación público de España, que es RTVE.

Radio Televisión Española es la corporación pública que dispone España, totalmente independiente de cualquier Gobierno, partido o empresa por ley. A partir de esta ley, nació la Corporación RTVE, fruto de la fusión de RNE, fundada en 1937, y TVE, creada en 1956. En septiembre de 2017, el Congreso de los Diputados aprobó La Ley 5/2017, de 29 de septiembre, por la que se modifica la Ley 17/2006, y con la que se establece un nuevo sistema de elección del presidente y del Consejo de Administración, que se compondrá de diez miembros, será paritario y será elegido por concurso público, igual que la elección del presidente, con la participación de un grupo de expertos designados por los grupos parlamentarios.

Es una sociedad mercantil y anónima, su capital social es de titularidad estatal. Su misión es ofrecer y garantizar el servicio público de radio y televisión de titularidad del Estado.¹ Su función de servicio público consta dentro del BOE (Boletín Oficial del Estado) en el artículo 3 de la Ley 17/2006, de 5 de junio, donde explica lo que debe cumplir la radio y televisión de RTVE dentro de su titularidad estatal, como promover los principios públicos, valores constitucionales, cohesión territorial o diversidad lingüística y cultural española. También garantiza una información objetiva, veraz y plural, además de ofrecer acceso a acontecimientos de especial interés en la audiencia, asegurando la máxima continuidad y cobertura con el compromiso de ofrecer calidad, diversidad, innovación y exigencia ética.²

Se puede observar como dentro de la ley aparece su compromiso con innovar para ofrecer la máxima claridad al público, como hemos visto y veremos. Y es que la innovación no se trata solo de crear algo nuevo, pues su principal objetivo es poder

¹ <https://www.rtve.es/rtve/20140512/quienes-somos/937847.shtml>

² <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2006-9958>

introducirlo en el mercado para que sea utilizado por el público. Además, la innovación en los medios de comunicación no se usa solo como estrategia para diferenciarse de la competencia, sino para poder llegar a un target determinado. (Zaragoza-Fuster, García-Avilés, (2018: 12)

Desde septiembre de 2018, RTVE trabajó en un proyecto que intentaba resolver los retos que suponían las nuevas tecnologías, como por ejemplo crear nuevos contenidos digitales para responder a nuevas formas de consumo, creación de redes sociales de todas las áreas de RTVE y multitud de proyectos de creación, renovación y mejora.³

Un ejemplo está en los medialabs creados en los medios españoles, centrados principalmente en la exploración y aplicación de narrativas periodísticas, que se complementan con el desarrollo de aplicación de profesionales. En España, actualmente existen varios laboratorios de innovación, como El Confidencial Lab, el RTVE Lab y Vocento Media Lab.⁴

El RTVE Lab es el laboratorio de innovación de RTVE, el grupo audiovisual más grande de España. En 2007, RTVE reconfiguró su estrategia comercial y creó un departamento de medios interactivos, que comenzó a promover iniciativas en torno a la digitalización y el desarrollo participativo de los procesos de producción internos (García Avilés, 2012: 192). El sitio comenzó a publicar su propio contenido en 2008, además de la radio y la televisión.

RTVE destaca en este campo al crear su propio laboratorio, RTVE Lab, el primer laboratorio de innovación de un medio de comunicación que se ha implantado en España. Fue fundado en 2011 y desde entonces ha desarrollado una gran cantidad de piezas innovadoras. De hecho, según el “Ranking de innovación periodística” creado por Grupo de Investigación de la Comunicación en la Comunidad Valenciana (GICOV) de la Universidad Miguel Hernández, es uno de los cinco medios más innovadores en España. (De Lara, 2015). Además, ha recibido diversos premios del sector, entre ellos varios Lovie

³ https://www.rtve.es/contenidos/corporacion/MEMORIA_SP_Y_RSC_2018.pdf

⁴ <http://www.cuadernosdeperiodistas.com/media/2017/03/49-64-GonzalezAlba.pdf>

Awards, concedidos por la International Academy of Digital Arts & Sciences. (Zaragoza-Fuster, García-Avilés, (2018: 13)

Desde su creación, su objetivo ha sido conocer nuevas formas de narración de Internet. Está compuesto por profesionales de diferentes perfiles: periodistas, diseñadores, realizadores y desarrolladores. Así, el laboratorio ha trabajado desde su creación en multitud de proyectos relacionados con el periodismo de datos, y reportajes interactivos. En los últimos años, han incorporado otros formatos como gamificación, videos 360º o realidad virtual.

Pero dentro de los formatos más utilizados destacan los interactivos o videos realizados exclusivamente para su distribución en Internet. Y es que el laboratorio trata de contar historias de una forma diferente, por lo que usa formatos que principalmente son consumidos en soportes digitales.

Desde 2015, Miriam Herranz pasó de ser redactora en la sección digital de RTVE a ser la directora del RTVE Lab. Con su amplia experiencia, lo que pretende es reinventar el periodismo dando nuevos enfoques y creando nuevo contenido.⁵ Aunque esta apuesta cada vez más fuerte por los nuevos formatos que hemos visto en los últimos años del RTVE Lab, la podemos relacionar con los recientes cambios directivos en 2019. A pocos meses de las elecciones generales, se anunciaron nuevos cargos de RTVE, y así fue como David Valcarce, el director de Operaciones de la corporación, pasó a ser el nuevo director, con el objetivo “de dar respuesta a la transformación tecnológica y operativa de la empresa”.⁶

Desde entonces, se puede comprobar un aumento considerable de piezas informativas y transmedias elaboradas por el laboratorio. Además, el laboratorio se está involucrando más en la creación de contenido con carácter social y temas de actualidad,

⁵ <https://www.cuv3.com/2018/05/08/miriam-hernanz-lab-rtve-lo-importante-es-ser-diferentes/>

⁶ <https://www.rtve.es/rtve/20190904/david-valcarce-nuevo-director-tve-enric-hernandez-director-informacion-actualidad-rtve/1978880.shtml>

utilizando todo tipo de nuevos formatos como interactivos, gamificaciones, videos y sobre todo, webdocs, uno de los formatos más usados por el RTVE Lab.

2.2. La crisis sanitaria del COVID

2.2.1. Estado de alarma

Este nuevo tipo de virus apareció en Wuhan (China) cuando se detectaron algunos casos de neumonía con causas desconocidas. Aquí comenzó su expansión a una gran velocidad, que derivó en una grave crisis sanitaria y económica a nivel mundial.

Tras detectar un importante número de casos en España, el día 14 de marzo de 2020, el Gobierno español declaró el estado de alarma en el país. Fue el 11 de marzo, tres días antes, cuando la Organización Mundial de la Salud (OMS) elevó la situación de emergencia de salud pública ocasionada por el COVID-19 a pandemia internacional. En ese momento la necesidad de adoptar medidas fue tanto a escala nacional e internacional, ya que el virus se expandía con rapidez. Estas circunstancias dieron paso a una crisis sanitaria sin precedentes y de enorme magnitud tanto por el muy elevado número de ciudadanos afectados como por el extraordinario riesgo para sus derechos.⁷

El artículo cuarto, apartado b), de la Ley Orgánica 4/1981, de 1 de junio, de los estados de alarma, excepción y sitio, habilita al Gobierno para, en el ejercicio de las facultades que le atribuye el artículo 116.2 de la Constitución, declarar el estado de alarma, en todo o parte del territorio nacional, cuando se produzcan crisis sanitarias que supongan alteraciones graves de la normalidad.⁸

Las medidas previstas por el Gobierno han sido para proteger la salud y seguridad de los ciudadanos, no permitir que el virus se extienda y, sobretodo, reforzar el sistema de salud pública. Es por ello que, para poder hacer frente a esta situación grave y excepcional, ha sido indispensable proceder a la declaración del estado de alarma.

⁷ <https://www.who.int/es/news-room/detail/27-04-2020-who-timeline---covid-19>

⁸ <https://www.boe.es/buscar/pdf/1981/BOE-A-1981-12774-consolidado.pdf>

2.2.2. Qué es el COVID-19

El COVID-19 se remonta al coronavirus, que constituye una gran familia de virus que puede infectar tanto a humanos como animales, ya que se trata de una enfermedad zoonótica (se transmite de animales a personas).⁹

Este tipo de coronavirus es nuevo, por lo que ha causado este gran desconcierto en la sociedad al no saber desde el principio cuáles eran los síntomas o la transmisión de éste. Por ello, conforme ha ido evolucionando se ha ido conociendo más información acerca del tema, aunque debido al desconocimiento, también multitud de “fake news” han circulado por nuestras redes e incluso han llegado a grandes medios de comunicación.

2.2.3. Impacto en los medios

Es por ello que los medios de comunicación se enfrentan, desde que comenzó la pandemia, a informar sobre la crisis del Covid-19 en condiciones de trabajo excepcionales, con muchos inconvenientes a la hora de acceder a cierta información. Además, muchos medios han tenido que abandonar sus centros de trabajo, a lo que le suma la distancia social, la carga psicológica, el miedo al contagio y contagiar.

La información se debe de filtrar de una manera mucho más cautelosa, lo que también ha provocado que muchos periodistas no especializados en ciencia ni sanidad hayan tenido que adaptarse rápidamente a la nueva dinámica. Esta pandemia ha suprimido todo tipo de noticias que no fuesen relacionadas con el tema, y es que en todos los medios se ha hablado casi exclusivamente de esto.¹⁰

2.2.3.1. Consumo de redes sociales durante el COVID-19

Según el Interactive Advertising Bureau (IAB)¹¹, en su último estudio realizado en 2019, Facebook se seguía manteniendo como la red más mencionada, seguida por Instagram

⁹ <https://espanol.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/daily-life-coping/animals.html>

¹⁰ <https://laboratoriodeperiodismo.org/coronavirus-aumenta-la-confianza-en-el-periodismo-y-cae-en-las-redes-sociales/>

¹¹ <https://iabspain.es/>

que estaba en crecimiento y Twitter. Mientras que la red con más usuarios es Whatsapp, que por primera vez supera a Facebook.

El uso principal de las redes sociales continúa siendo “social” (chatear, enviar mensajes, ver qué hacen tus contactos). Un 31% de los usuarios utilizan las redes sociales para mantenerse informados, siguiendo a medios de comunicación o políticos. Aunque cabe destacar que el 29% son personas entre 31 y 45 años.¹²

Pero durante la crisis del coronavirus, las aplicaciones de mensajería Facebook, Instagram y WhatsApp, en las áreas más afectadas del mundo como Italia y España han aumentado en más del 50 por ciento en comparación con sus valores normales. Las videollamadas en Messenger y WhatsApp en esas mismas áreas se han duplicado durante el estado de alarma. Twitter también ha aumentado su audiencia en torno al 23%. A pesar de que se haya registrado una ralentización del 10% en la velocidad de Internet, las redes sociales se han usado más que nunca siendo una de las principales opciones de mantenernos en contacto. Aunque esto no les sale muy rentable a las multinacionales como Facebook, ya que la mensajería privada y las videollamadas son productos que la empresa no monetiza. Mientras tanto, la publicidad digital está cayendo.

Las únicas empresas que más beneficios han podido sacar durante la pandemia son aquellas especializadas en contenidos audiovisuales y digitales, como les ha pasado a Netflix Google y Amazon.¹³

¹² https://iabspain.es/wp-content/uploads/2019/06/estudio-anual-redes-sociales-iab-spain-2019_vreducida.pdf

¹³ https://www.abc.es/tecnologia/redes/abci-tecnologicas-hunden-coronavirus-pesar-redes-sociales-aumentan-202003251111_noticia.html

2.3. Objetivos e hipótesis

Ante esta situación, teniendo en cuenta los objetivos, se plantean las siguientes hipótesis de la investigación:

- H1. Se aplican las nuevas tecnologías para favorecer la función de servicio público en casos de crisis.

Dentro de la ley de función de servicio público que tiene una corporación como RTVE, se pueden destacar los dos aspectos más relevantes dentro de nuestra investigación: su compromiso por innovar para ofrecer el mejor servicio público y garantizar una información de calidad y objetiva de los acontecimientos de especial interés en la audiencia, asegurando la máxima continuidad y cobertura. Es por ello que el laboratorio utilizará las nuevas tecnologías de las que dispone para poder crear diferentes secciones en las que informar de manera diferente y dinámica al usuario sobre la crisis del COVID-19. Durante el período de tiempo analizado observaremos cómo diariamente el laboratorio se dedica plenamente a la producción de piezas relacionadas con el coronavirus para mantener informado en todo momento al ciudadano, además de ofrecer una atención personalizada.

- H2. El RTVE Lab aporta un valor añadido en términos de información a la sociedad con piezas innovadoras sobre el COVID19

Desde el inicio de la pandemia, RTVE ha seguido transmitiendo información desde sus telediarios, programas de televisión, página web y redes sociales, pero gracias al RTVE Lab, se han producido piezas que no podemos ver en otros medios de comunicación, como se comprobará a continuación. Han hecho uso de sus herramientas más innovadoras para producir una gran cantidad de piezas exclusivas y utilizando nuevos métodos para así poder cumplir su función de garantizar una amplia cobertura.

- H.3. El contenido de RTVE Lab cumple la función de servicio público.

Es esencial que RTVE cumpla la función de servicio público, puesto que tiene una serie de obligaciones que cumplir como producir contenidos de cualquier género para así poder satisfacer necesidades de información, cultura, educación y entretenimiento.¹⁴ Desde RTVE Lab, llevan años volcándose en una producción de contenido digital más ambicioso para procurar poder abarcar los retos que generaban las nuevas tecnologías. Así, dentro de este estudio comprobaremos si el contenido del laboratorio cumple esta función de servicio público.



¹⁴ https://www.rtve.es/contenidos/corporacion/MEMORIA_SP_Y_RSC_2018.pdf

3. Metodología

El objeto de estudio de este trabajo son las piezas elaboradas por el RTVE Lab durante la crisis del Covid-19, exactamente desde el día 16 de marzo de 2020, dos días después de que se decretara el estado de alarma en España, hasta el 18 de mayo, cuando decidimos finalizar nuestra investigación.

Para analizar este objeto de estudio emplearemos dos herramientas de técnicas de investigaciones cuantitativas. Por una parte, realizaremos un estudio de caso de las piezas publicadas por el RTVE Lab durante este período de tiempo determinado y una encuesta para conocer la repercusión en la sociedad.

Selección del medio: hemos escogido el Lab de RTVE ya que queríamos tratar un contenido audiovisual específico, de carácter innovador, que el laboratorio lleva publicando desde sus inicios. Además, estas piezas sirven para demostrar la función de servicio público que debe cumplir RTVE.

Selección de muestra: desde el 14 de marzo, día que comienza el estado de alarma en España, hasta el día 18 de mayo (fecha del fin de nuestra investigación). El laboratorio ha ido produciendo diariamente diferentes piezas audiovisuales e informativas en las cuales nos explicaban temas acerca del coronavirus, resolvían dudas de los ciudadanos, nos permitían despedir a seres queridos o ver las ciudades vacías por culpa de esta pandemia.

Visionado individual de cada pieza para extraer título, fecha de publicación, y soporte de distribución. El análisis en profundidad se realizará sobre cada sección, ya que el contenido de cada una es diferente, pese a que la temática siempre es la misma. No se realiza un análisis tan exhaustivo de cada pieza puesto que, dentro de cada sección, siguen todos el mismo esquema.

Realizar un cuestionario donde poder extraer datos verídicos de los ciudadanos sobre la percepción de los medios de comunicación y el papel de RTVE y el laboratorio en medio de esta pandemia. Por medio de esta encuesta cuantitativa y representativa de un total

de 80 personas, se recogerán datos extras que nos ayudarán a complementar la investigación, al conocer la opinión de la gente y obtener porcentajes y gráficas numéricas.

3.1. Objeto de estudio

El RTVE Lab, el laboratorio de innovación de RTVE.es, siguiendo su función de servicio público, ha realizado una amplia cobertura informativa sobre la crisis sanitaria del Covid-19 y su repercusión en la sociedad española. Su primera pieza publicada fue dos días después de que se decretara el estado de alarma en nuestro país, el día 16 de marzo de 2020. Durante este período y hasta el día 18 de mayo, lanza diariamente contenidos de interés general para responder a las posibles dudas y consultas que tengan los ciudadanos ante esta situación inédita, manteniendo su perfil innovador característico. Para ello, ha creado cinco secciones específicas sobre esta materia que se distribuyen tanto en la web del RTVE Lab, la web de RTVE.es, así como en las redes sociales de ambas y en TVE 1 y el Canal 24 horas.

Las piezas que el laboratorio ha lanzado sobre el COVID-19, se pueden dividir en cinco secciones diferentes. Dentro de “Verificación” se encuentran una gran cantidad de artículos en los que se desmienten multitud de bulos que han ido apareciendo durante el estado de alarma, además de ser la sección que más piezas contiene y que en más plataformas ha sido publicada. En “el Consultorio”, se interactúa con los ciudadanos de manera que ellos mismos son quienes lanzan preguntas en formato de video, las cuales son respondidas por un experto de la misma manera. “El Método” es una sección diferente, ya que, aunque siga el formato de video, presenta una serie de capítulos analizando cuestiones con diferentes expertos y su periodicidad es más amplia. A continuación, el RTVE Lab puso en marcha “el Memorial”, un apartado más sentimental en el que el usuario participa enviando sus despedidas a los fallecidos por el COVID-19. Y finalmente, dentro de la sección “Coronavirus 360º” se pueden ver, a través de una cámara 360º, las calles vacías de las principales ciudades españolas, que resultan ser imágenes insólitas, que difícilmente podemos haber visto anteriormente.

4. Resultados

Durante la crisis sanitaria del Covid-19 en España, el RTVE Lab ha seguido su función de servicio público cubriendo todos los aspectos relacionados con el tema y la repercusión que ha tenido en nuestro país. El día 16 de marzo de 2020, el laboratorio publica la primera pieza, dos días después del estado de alarma en nuestro país. Hasta el día 18 de mayo, ha creado contenido diario en su plataforma utilizando sus medios innovadores para poder ayudar al ciudadano resolviendo dudas. Con la creación de cinco secciones han distribuido las piezas creadas tanto en redes sociales, televisión y la página web del RTVE Lab y de RTVE.

4.1. Secciones sobre el Covid-19

4.1.1. Verificación

“Verificación”¹⁵ tiene el objetivo de confirmar las noticias falsas y bulos que se publican y comparten en las redes sociales sobre esta pandemia. Ante este fenómeno constante de desinformación, RTVE asume la responsabilidad de ofrecer información veraz y contrastada a la ciudadanía, por lo que, a través de sus piezas, desmiente las “fake news” que nos están llegando por las redes sociales (principalmente por Whatsapp) o, simplemente, creencias o suposiciones de la opinión pública. Las piezas de esta sección son elaboradas por el equipo de verificación que dispone RTVE, formado por miembros de varios departamentos de la corporación, entre ellos también, miembros del equipo del RTVE Lab.

Las piezas de esta sección mantienen la misma estructura, en cuanto a nivel técnico como de contenido. En cada artículo publicado hay una media de cinco o seis bulos, los cuales suelen ser titulados por un bulo a modo de pregunta y se responde con la información para poder desmentirlo o verificarlo. Eso sí, cada respuesta contesta a una supuesta pregunta. Además, cada punto incluye una breve explicación, que suele ir acompañada de alguna fotografía, algunas veces explicativa y otras simplemente ilustrativa. Aunque la mayoría van acompañadas de una captura de pantalla donde

¹⁵ <https://www.rtve.es/noticias/coronavirus-covid-19/bulos-fake-news/>

podemos ver la “supuesta noticia” que está corriendo por las redes y que posiblemente haya llegado a nuestras manos también.

Estos bulos suelen referirse a diversos temas, como el material sanitario, la situación de otros países, los síntomas o efectos de la enfermedad, así como el modo de contagio, entre otros. La gran mayoría de ellos se encuentran publicados en las redes sociales, tanto en formato de video como de audio. Uno de los temas más frecuentes se ha centrado en las medidas que ha ido adoptando el gobierno durante el estado de alarma. Por lo que la política ha protagonizado gran parte de los bulos durante la pandemia.

La sección “Verificación” publicó la primera pieza el día 17 de marzo, tres días después de que se decretara el estado de alarma. Al inicio de esta crisis, la gran mayoría de los españoles no conocíamos apenas nada acerca de esta enfermedad y unas de las principales fuentes de información resultaron ser las redes sociales. Por ello, estas piezas se crearon con el fin de desmentir al ciudadano la información falsa y masiva que iba circulando por ellas. Desde ese día, comprobamos que, diariamente, se ha publicado un artículo con al menos cinco bulos (excepto algún día) por lo que esta sección generó gran cantidad de producción al inicio de la pandemia como una respuesta inmediata ante la rápida distribución de informaciones falsas.

Puesto que, ante el desconocimiento por parte de la opinión pública sobre la pandemia al inicio de ella, la cantidad de bulos fue mayor y, conforme ha ido menguando su proliferación, ha ido disminuyendo el ritmo de publicación de piezas de esta sección. Por consiguiente, registramos una publicación diaria desde el día 17 de marzo hasta el 27, a excepción del día 20. Durante los meses de abril y mayo, la periodicidad cambia y detectamos días con hasta tres piezas publicadas y días sin publicación, como es el caso de los domingos.

Dentro de esta sección también identificamos piezas especiales con un contenido más extenso, como el publicado el día 10 de abril, sobre la aplicación digital Zoom ¹⁶ o el día

¹⁶ <https://www.rtve.es/noticias/20200410/bulo-zoom-videollamadas-robo-dinero-seguridad/2011793.shtml>

16 de abril entorno a la supuesta relación del 5G y el Covid-19 ¹⁷. A partir de entonces, se computan con mayor frecuencia este tipo de piezas más extensas que ofrecen una información más completa y exhaustiva acerca de un tema.

La producción de esta sección se distribuye tanto en televisión como en los soportes digitales. Por una parte, todas las piezas se comparten en las redes sociales del RTVE Lab acompañada del hashtag “#VERIFICARTVE” e ilustrado con las imágenes de los bulos. Asimismo, se insertan en el canal de YouTube oficial de RTVE Noticias, en la página web del RTVE Lab dentro del apartado “Las Claves” y en la pestaña de noticias sobre el coronavirus de la web de RTVE. Por otra parte, el programa diario “La Mañana” de La 1 cuenta con una sección específica en la que la periodista de Verifica RTVE Myriam Redondo expone los bulos más destacados del día con el visionado de las correspondientes piezas de la sección. Además, estas piezas se incluyen en el programa especial sobre esta crisis, “Última hora coronavirus” que TVE 1 emite diariamente a mediodía.

Como ya hemos mencionado, esta sección es llevada a cabo por el equipo de verificación de RTVE, que ya ha trabajado en este tipo de informaciones en anteriores ocasiones como en las pasadas elecciones generales de 2019, cuando comprobó las declaraciones de los candidatos a la presidencia del gobierno en el debate a cuatro emitido por la radio televisión pública. ¹⁸

En la siguiente tabla se analiza cada pieza junto a su título, soporte en el que ha sido distribuida y su fecha de publicación. Se cuantifican las piezas publicadas desde el día 17 de marzo de 2020, fecha de la primera pieza hasta el día 18 de mayo, fin del estudio realizado. Además, en el anexo se encuentra cada enlace de cada pieza disponible.

¹⁷ <https://www.rtve.es/noticias/20200416/teoria-conspiracion-5g-bulo-coronavirus/2012187.shtml>

¹⁸ <http://www.rtve.es/las-claves/bulos-campana-electoral-28a-falso-2019-04-26/>

	Título de la pieza	Soporte de distribución	Fecha de publicación
1	Desmentimos los bulos del coronavirus en las redes: Si, Madrid prorroga por 90 días las recetas de pacientes crónicos.	La Mañana de la 1 (TVE) Telediario "Última hora coronavirus" (TVE) www.rtve.es/lab Facebook, Twitter, Instagram y YouTube	17/03/2020
2	No, no es cierto que haya una vacuna española.	La Mañana de la 1 (TVE) Telediario "Última hora coronavirus" (TVE) www.rtve.es/lab Facebook, Twitter, Instagram y YouTube	18/03/2020
3	Si, han impedido el aterrizaje de un vuelo español en Guayaquil	La Mañana de la 1 (TVE) Telediario "Última hora coronavirus" (TVE) www.rtve.es/lab Facebook, Twitter, Instagram y YouTube	19/03/2020
4	El ibuprofeno no empeora los síntomas del Covid-19.	La Mañana de la 1 (TVE) Telediario "Última hora coronavirus" (TVE) www.rtve.es/lab Facebook, Twitter, Instagram y YouTube	21/03/2020
5	No, hacer vahos no cura el coronavirus	La Mañana de la 1 (TVE) Telediario "Última hora coronavirus" (TVE) www.rtve.es/lab Facebook, Twitter, Instagram y YouTube	22/03/.2020
6	No, el coronavirus no se adhiere a las cremas, maquillajes o esmaltes	La Mañana de la 1 (TVE) Telediario "Última hora coronavirus" (TVE) www.rtve.es/lab Facebook, Twitter, Instagram y YouTube	23/03/.2020
7	No, no hay riesgo de contagio por salir al balcón a aplaudir.	La Mañana de la 1 (TVE) Telediario "Última hora coronavirus" (TVE) www.rtve.es/lab Facebook, Twitter, Instagram y YouTube	24/03/2020
8	No, fumar no evita el Covid-19 sino que puede empeorar la enfermedad	La Mañana de la 1 (TVE) La Mañana de la 1 (TVE) Telediario "Última hora coronavirus" (TVE) www.rtve.es/lab Facebook, Twitter, Instagram y YouTube	25/03/2020
9	No, el hantavirus no será una nueva pandemia	La Mañana de la 1 (TVE) Telediario "Última hora coronavirus" (TVE) www.rtve.es/lab Facebook, Twitter, Instagram y YouTube	26/03/2020
10	No, aguantar la respiración no sirve para detectar el Covid-19	La Mañana de la 1 (TVE) Telediario "Última hora coronavirus" (TVE) www.rtve.es/lab Facebook, Twitter, Instagram y YouTube	27/03/2020

11	No, los supermercados no van a cerrar.	La Mañana de la 1 (TVE) Telediario "Última hora coronavirus" (TVE) www.rtve.es/lab Facebook, Twitter, Instagram y YouTube	31/03/2020
12	No, la Guardia Civil no ha dejado de registrar los contagios.	La Mañana de la 1 (TVE) Telediario "Última hora coronavirus" (TVE) www.rtve.es/lab Facebook, Twitter, Instagram y YouTube	01/04/2020
13	No, la RAI no contó en 2015 que el Covid-19 se creó en un laboratorio chino.	La Mañana de la 1 (TVE) Telediario "Última hora coronavirus" (TVE) www.rtve.es/lab Facebook, Twitter, Instagram y YouTube	01/04/2020
14	No, el Ministerio no bloqueó el desarrollo de nuevos respiradores.	La Mañana de la 1 (TVE) Telediario "Última hora coronavirus" (TVE) www.rtve.es/lab Facebook, Twitter, Instagram y YouTube	02/04/2020
15	No, WhatsApp no va a ser de pago ni el Gobierno está expropiando hidrogeles	La Mañana de la 1 (TVE) Telediario "Última hora coronavirus" (TVE) www.rtve.es/lab Facebook, Twitter, Instagram y YouTube	03/04/2020
16	No, el vídeo de las bolsas negras de cadáveres no es de España o Nueva York. Es Guayaquil, Ecuador.	La Mañana de la 1 (TVE) Telediario "Última hora coronavirus" (TVE) www.rtve.es/lab Facebook, Twitter, Instagram y YouTube	04/04/2020
17	No, el dióxido cloro (derivado del MMS) no cura el coronavirus.	La Mañana de la 1 (TVE) Telediario "Última hora coronavirus" (TVE) www.rtve.es/lab Facebook, Twitter, Instagram y YouTube	06/04/2020
18	No, Boris Johnson no ha muerto.	La Mañana de la 1 (TVE) Telediario "Última hora coronavirus" (TVE) www.rtve.es/lab Facebook, Twitter, Instagram y YouTube	07/04/2020
19	No, la pareja del hijo de José Bono no se ha llevado comisión por los test defectuosos.	La Mañana de la 1 (TVE) Telediario "Última hora coronavirus" (TVE) www.rtve.es/lab Facebook, Twitter, Instagram y YouTube	08/04/2020
20	No, no se ha aprobado que los corredores puedan salir a la calle.	La Mañana de la 1 (TVE) Telediario "Última hora coronavirus" (TVE) www.rtve.es/lab Facebook, Twitter, Instagram y YouTube	09/04/2020
21	¿Pueden robar mi dinero a través de la brecha de seguridad de Zoom?	La Mañana de la 1 (TVE) Telediario "Última hora coronavirus" (TVE) www.rtve.es/lab Facebook, Twitter, Instagram y YouTube	10/04/2020

22	No, WhatsApp no ha reducido solo en España el número de grupos a los que se puede enviar un mensaje.	La Mañana de la 1 (TVE) Telediario "Última hora coronavirus" (TVE) www.rtve.es/lab Facebook, Twitter, Instagram y YouTube	10/04/2020
23	No, en Atocha no ha habido acumulaciones de personas con la vuelta al trabajo no esencial.	La Mañana de la 1 (TVE) Telediario "Última hora coronavirus" (TVE) www.rtve.es/lab Facebook, Twitter, Instagram y YouTube	13/04/2020
24	No, WhatsApp no censura mensajes	La Mañana de la 1 (TVE) Telediario "Última hora coronavirus" (TVE) www.rtve.es/lab Facebook, Twitter, Instagram y YouTube	14/04/2020
25	Sí, en La Garriga se sigue celebrando el mercado municipal pero solo de alimentación y extremando la seguridad.	La Mañana de la 1 (TVE) Telediario "Última hora coronavirus" (TVE) www.rtve.es/lab Facebook, Twitter, Instagram y YouTube	15/04/2020
26	Sí, los respiradores turcos que compró Castilla La Mancha son para transporte, pero se usan en UCIs.	La Mañana de la 1 (TVE) Telediario "Última hora coronavirus" (TVE) www.rtve.es/lab Facebook, Twitter, Instagram y YouTube	16/04/2020
27	No, no hay ninguna relación científica entre 5G y el Covid-19	La Mañana de la 1 (TVE) Telediario "Última hora coronavirus" (TVE) www.rtve.es/lab Facebook, Twitter, Instagram y YouTube	18/04/2020
28	WhatsApp, cuarentena y pequeños productores. ¿la solución para la distribución o un problema de exceso de difusión?	La Mañana de la 1 (TVE) Telediario "Última hora coronavirus" (TVE) www.rtve.es/lab Facebook, Twitter, Instagram y YouTube	20/04/2020
29	No, no existe un documento oficial con los plazos de la desescalada de la cuarentena.	La Mañana de la 1 (TVE) Telediario "Última hora coronavirus" (TVE) www.rtve.es/lab Facebook, Twitter, Instagram y YouTube	21/04/2020
30	Qué sabemos sobre la presencia de perfiles falsos en la cuenta de	La Mañana de la 1 (TVE) Telediario "Última hora coronavirus" (TVE) www.rtve.es/lab	21/04/2020

	Facebook del Ministerio de Sanidad.	Facebook, Twitter, Instagram y YouTube	
31	No, pegar un salvaslip a una mascarilla no sirve para filtrar el coronavirus.	La Mañana de la 1 (TVE) Telediario "Última hora coronavirus" (TVE) www.rtve.es/lab Facebook, Twitter, Instagram y YouTube	21/04/2020
32	No, no se ha demostrado que el coronavirus afecte a la sangre en vez de a los pulmones, es sólo una hipótesis más.	La Mañana de la 1 (TVE) Telediario "Última hora coronavirus" (TVE) www.rtve.es/lab Facebook, Twitter, Instagram y YouTube	22/04/2020
33	Qué sabemos sobre la presencia de perfiles falsos en la cuenta de Facebook del Ministerio de Sanidad.	La Mañana de la 1 (TVE) Telediario "Última hora coronavirus" (TVE) www.rtve.es/lab Facebook, Twitter, Instagram y YouTube	22/04/2020
34	No, el Washington Post no ha confirmado que la pandemia del coronavirus se originara en un laboratorio de Wuhan.	La Mañana de la 1 (TVE) Telediario "Última hora coronavirus" (TVE) www.rtve.es/lab Facebook, Twitter, Instagram y YouTube	23/04/2020
35	Twitter eliminará contenidos que representen un "riesgo directo" para la salud.	La Mañana de la 1 (TVE) Telediario "Última hora coronavirus" (TVE) www.rtve.es/lab Facebook, Twitter, Instagram y YouTube	23/04/2020
36	Inyectarse desinfectante contra el coronavirus no es buena idea, como sugiere Trump.	La Mañana de la 1 (TVE) Telediario "Última hora coronavirus" (TVE) www.rtve.es/lab Facebook, Twitter, Instagram y YouTube	24/04/2020
37	Sí, en Béjar se están fabricando mascarillas quirúrgicas.	La Mañana de la 1 (TVE) Telediario "Última hora coronavirus" (TVE) www.rtve.es/lab Facebook, Twitter, Instagram y YouTube	25/04/2020
38	No, no ha habido tantas aglomeraciones como parece el primer día de desconfinamiento de menores.	La Mañana de la 1 (TVE) Telediario "Última hora coronavirus" (TVE) www.rtve.es/lab Facebook, Twitter, Instagram y YouTube	27/04/2020

39	No, no ha muerto la voluntaria que testó en Reino Unido una vacuna contra el coronavirus.	La Mañana de la 1 (TVE) Telediario "Última hora coronavirus" (TVE) www.rtve.es/lab Facebook, Twitter, Instagram y YouTube	28/04/2020
40	No, en España no se ha aprobado la geolocalización ni la grabación de conversaciones en ningún dispositivo o plataforma.	La Mañana de la 1 (TVE) Telediario "Última hora coronavirus" (TVE) www.rtve.es/lab Facebook, Twitter, Instagram y YouTube	28/04/2020
41	No, el Gobierno no ha ingresado 3.000 euros a familias gitanas.	La Mañana de la 1 (TVE) Telediario "Última hora coronavirus" (TVE) www.rtve.es/lab Facebook, Twitter, Instagram y YouTube	28/04/2020
42	No, las mascarillas que ofertan las tiendas de Carrefour no son quirúrgicas, pero sí son aptas para prevenir.	La Mañana de la 1 (TVE) Telediario "Última hora coronavirus" (TVE) www.rtve.es/lab Facebook, Twitter, Instagram y YouTube	29/04/2020
43	No, no hay evidencias de que el COVID-19 haya sido creado en un laboratorio como dice el Nobel francés Luc Montagnier.	La Mañana de la 1 (TVE) Telediario "Última hora coronavirus" (TVE) www.rtve.es/lab Facebook, Twitter, Instagram y YouTube	30/04/2020
44	No, la Seguridad Social no te va a hacer un reembolso a través de email.	La Mañana de la 1 (TVE) Telediario "Última hora coronavirus" (TVE) www.rtve.es/lab Facebook, Twitter, Instagram y YouTube	30/04/2020
45	No, el premio Nobel de Medicina Tasuko Honjo no ha dicho que el coronavirus haya sido creado por el hombre.	La Mañana de la 1 (TVE) Telediario "Última hora coronavirus" (TVE) www.rtve.es/lab Facebook, Twitter, Instagram y YouTube	30/04/2020
46	No, los test de seprovalencia no se hacen en el domicilio por sanitarios acompañados de Policía.	La Mañana de la 1 (TVE) Telediario "Última hora coronavirus" (TVE) www.rtve.es/lab Facebook, Twitter, Instagram y YouTube	30/04/2020
47	No, el coronavirus no puede tratarse en casa con	La Mañana de la 1 (TVE) Telediario "Última hora coronavirus" (TVE) www.rtve.es/lab	04/05/2020

	anticoagulantes, antibióticos y antiinflamatorios.	Facebook, Twitter, Instagram y YouTube	
48	No, Amazon no ha solicitado que actualices tu cuenta, y que otros dos "phising" que tienes que saber.	La Mañana de la 1 (TVE) Telediario "Última hora coronavirus" (TVE) www.rtve.es/lab Facebook, Twitter, Instagram y YouTube	05/05/2020
49	Qué sabemos del mensaje sobre el cierre de colegios especiales por el Gobierno	La Mañana de la 1 (TVE) Telediario "Última hora coronavirus" (TVE) www.rtve.es/lab Facebook, Twitter, Instagram y YouTube	06/05/2020
50	No, el Gobierno no permite ahora empadronarse a los okupas para que cobren la renta mínima	La Mañana de la 1 (TVE) Telediario "Última hora coronavirus" (TVE) www.rtve.es/lab Facebook, Twitter, Instagram y YouTube	06/05/2020
51	¿Qué sabemos de las afirmaciones que realizan dos médicos californianos sobre el COVID-19?	La Mañana de la 1 (TVE) Telediario "Última hora coronavirus" (TVE) www.rtve.es/lab Facebook, Twitter, Instagram y YouTube	07/05/2020
52	Si, la imagen sobre la "gripe española" de 1918 que circula por las redes y mensajería móvil es real.	La Mañana de la 1 (TVE) Telediario "Última hora coronavirus" (TVE) www.rtve.es/lab Facebook, Twitter, Instagram y YouTube	07/05/2020
53	No hay aún pruebas sólidas de una nueva cepa del coronavirus, aunque sí de mutaciones.	La Mañana de la 1 (TVE) Telediario "Última hora coronavirus" (TVE) www.rtve.es/lab Facebook, Twitter, Instagram y YouTube	08/05/2020
54	¿Qué sabemos sobre si las personas recuperadas del Covid-19 pueden o no volver a infectarse?	La Mañana de la 1 (TVE) Telediario "Última hora coronavirus" (TVE) www.rtve.es/lab Facebook, Twitter, Instagram y YouTube	09/05/2020
55	No, desalojar a okupas de una vivienda sin llamar a la policía no es una buena idea. Puede acarrear	La Mañana de la 1 (TVE) Telediario "Última hora coronavirus" (TVE) www.rtve.es/lab Facebook, Twitter, Instagram y YouTube	11/05/2020

	consecuencias penales.		
56	El bulo de Manos Limpias: no hay una banda de atracadores que te duerme oliendo gil hidroalchólico.	La Mañana de la 1 (TVE) Telediario "Última hora coronavirus" (TVE) www.rtve.es/lab Facebook, Twitter, Instagram y YouTube	12/05/2020
57	Sí, las recomendaciones del médico Faheem Younus sobre la prevención del coronavirus son auténticas.	La Mañana de la 1 (TVE) Telediario "Última hora coronavirus" (TVE) www.rtve.es/lab Facebook, Twitter, Instagram y YouTube	12/05/2020
58	No, no es cierto que el hospital de Vinaroz haya enviado a sus pacientes de UCI a Castellón y por eso haya pasado a la Fase 1.	La Mañana de la 1 (TVE) Telediario "Última hora coronavirus" (TVE) www.rtve.es/lab Facebook, Twitter, Instagram y YouTube	13/05/2020
59	Las lámparas ultravioletas domésticas no eliminan el Covid-19 y pueden dañar la salud.	La Mañana de la 1 (TVE) Telediario "Última hora coronavirus" (TVE) www.rtve.es/lab Facebook, Twitter, Instagram y YouTube	13/05/2020
60	¿Qué mascarillas debo utilizar y con qué etiqueta?	La Mañana de la 1 (TVE) Telediario "Última hora coronavirus" (TVE) www.rtve.es/lab Facebook, Twitter, Instagram y YouTube	14/05/2020
61	No, no es cierto que la policía haya entrado en una vivienda por una cacerolada.	La Mañana de la 1 (TVE) Telediario "Última hora coronavirus" (TVE) www.rtve.es/lab Facebook, Twitter, Instagram y YouTube	15/05/2020
62	No, el vídeo de los sanitarios que protestan dando la espalda a unos coches oficiales no está grabado en España sino en Bélgica	La Mañana de la 1 (TVE) Telediario "Última hora coronavirus" (TVE) www.rtve.es/lab Facebook, Twitter, Instagram y YouTube	18/05/2020

Fuente: elaboración propia

4.1.2. El consultorio

Las piezas del “Consultorio”¹⁹ surgieron con el fin de solventar todas las posibles dudas que la ciudadanía podía tener sobre esta repentina crisis y pandemia mundial. Por ello, desde el día 19 de marzo, los espectadores pueden enviar a RTVE sus consultas y el RTVE Lab se encarga de dar respuesta a ellas a través de la información facilitada por un profesional. Cualquier usuario puede enviar un video con su pregunta a través de WhatsApp o como comentario en el Twitter, Facebook e Instagram de RTVE.

Estas piezas audiovisuales tienen una duración de menos de dos minutos y presentan la misma estructura. Primero, aparece el video con la pregunta del ciudadano (que dura, aproximadamente 30 segundos) y, a continuación, se inserta el video con la respuesta del especialista. Este experto varía según el tema de la cuestión: medicina, economía, trabajo, alimentación, seguridad... Entre las dudas más consultadas destacan cómo desinfectar los materiales, cómo prevenir el virus, cuáles son los síntomas de la enfermedad, cómo actuar con los niños, qué medidas salariales impone el gobierno, cómo funcionan los nuevos sistemas de trabajo o de desempleo...

La distribución también se mantiene en televisión y en los soportes digitales. La sección dispone de su pestaña propia dentro de la web del RTVE en el apartado sobre noticias del coronavirus o en la web de RTVE Lab dentro de “A la carta”. Además, los videos se comparten en el Facebook, Twitter e Instagram del RTVE Lab. En televisión, se emiten diariamente en el programa “La Mañana” de La 1, con un formato diferente, puesto que, en lugar del video lineal compuesto por la pregunta y su respuesta, aparece el experto en pantalla resolviendo las dudas de las preguntas enviadas por los telespectadores o recogidas por los reporteros en la calle, cuyas piezas se incluyen posteriormente en la sección “A la carta” de la web de RTVE Lab.

Estos videos lineales se han lanzado, prácticamente a diario, dentro de período del 19 de marzo al 23 de abril, registrando un total de 39 piezas en 35 días.

¹⁹ <https://www.rtve.es/noticias/coronavirus-covid-19/consultorio/>

A continuación, en esta tabla se muestran todos los títulos de las piezas acompañados del soporte donde se distribuyen y la fecha de su publicación.

	Título de la pieza	Soporte de distribución	Fecha de publicación
1	¿Se queda el virus en los envoltorios de los alimentos?	La Mañana de la 1 (TVE) www.rtve.es/lab Facebook, Twitter e Instagram	19/03/2020
2	¿Debería desinfectar las patas de mi perro después del paseo?	La Mañana de la 1 (TVE) www.rtve.es/lab Facebook, Twitter e Instagram	21/03/2020
3	¿Puede una persona contraer el covid-19 dos veces?	La Mañana de la 1 (TVE) www.rtve.es/lab Facebook, Twitter e Instagram	21/03/2020
4	¿Hay que usar guantes y mascarilla para hacer la compra?	La Mañana de la 1 (TVE) www.rtve.es/lab Facebook, Twitter e Instagram	22/03/2020
5	¿Qué tengo que hacer si presento síntomas?	La Mañana de la 1 (TVE) www.rtve.es/lab Facebook, Twitter e Instagram	23/03/2020
6	¿Tengo derecho a que me devuelvan el dinero de un viaje que tenía contratado para Semana Santa?	La Mañana de la 1 (TVE) www.rtve.es/lab Facebook, Twitter e Instagram	24/03/2020
7	¿Cómo se puede paliar la ansiedad en estos días de encierro y con la llegada inminente del buen tiempo?	La Mañana de la 1 (TVE) www.rtve.es/lab Facebook, Twitter e Instagram	26/03/2020
8	¿Cómo compensamos la falta de luz solar al estar en aislamiento?	La Mañana de la 1 (TVE) www.rtve.es/lab Facebook, Twitter e Instagram	26/03/2020
9	¿Se debe reducir la carga de los deberes que reciben los alumnos y la carga de trabajo de los profesores?	La Mañana de la 1 (TVE) www.rtve.es/lab Facebook, Twitter e Instagram	27/03/2020
10	¿Cómo le explico a un niño pequeño lo que está pasando por la pandemia del coronavirus?	La Mañana de la 1 (TVE) www.rtve.es/lab Facebook, Twitter e Instagram	28/03/2020
11	¿Si se contagia mi hijo por coronavirus le afecta más que a mi por tener patologías?	La Mañana de la 1 (TVE) www.rtve.es/lab Facebook, Twitter e Instagram	28/03/2020
12	Si has tenido contacto con un infectado y no te has contagiado, ¿estás inmunizado?	La Mañana de la 1 (TVE) www.rtve.es/lab Facebook, Twitter e Instagram	29/03/2020

13	¿Haber padecido cáncer es un factor de riesgo a la hora de desarrollar el coronavirus?	La Mañana de la 1 (TVE) www.rtve.es/lab Facebook, Twitter e Instagram	30/03/2020
14	¿Tengo que seguir pagando la cuota del colegio o la guardería durante la cuarentena?	La Mañana de la 1 (TVE) www.rtve.es/lab Facebook, Twitter e Instagram	30/03/2020
15	En estos tiempos de cuarentena por el coronavirus: ¿Podemos tener relaciones sexuales?	La Mañana de la 1 (TVE) www.rtve.es/lab Facebook, Twitter e Instagram	31/03/2020
16	¿Si en una familia uno sospecha que podría estar contagiado con el coronavirus cómo debemos actuar los demás en casa?	La Mañana de la 1 (TVE) www.rtve.es/lab Facebook, Twitter e Instagram	31/03/2020
17	¿Qué tiempo máximo puede estar en activo un ERTE y a qué prestación tengo derecho?	La Mañana de la 1 (TVE) www.rtve.es/lab Facebook, Twitter e Instagram	01/04/2020
18	¿Si eres diabético tienes más probabilidades de contagiarte con coronavirus?	La Mañana de la 1 (TVE) www.rtve.es/lab Facebook, Twitter e Instagram	01/04/2020
19	Los que ya están cobrando el paro, ¿van a seguir consumiendo días de paro o van a pasar a régimen de ERTE?	La Mañana de la 1 (TVE) www.rtve.es/lab Facebook, Twitter e Instagram	02/04/2020
20	¿Me pueden despedir como consecuencia de la crisis del coronavirus después de que el Gobierno lo haya prohibido?	La Mañana de la 1 (TVE) www.rtve.es/lab Facebook, Twitter e Instagram	03/04/2020
21	¿Quién se debe poner mascarilla? ¿Es un método para evitar el contagio del coronavirus?	La Mañana de la 1 (TVE) www.rtve.es/lab Facebook, Twitter e Instagram	03/04/2020
22	¿Cómo podemos cuidar la relación en pareja durante la cuarentena?	La Mañana de la 1 (TVE) www.rtve.es/lab Facebook, Twitter e Instagram	04/04/2020
23	¿Puedo viajar con mis dos hijos en coche para cumplir una custodia compartida?	La Mañana de la 1 (TVE) www.rtve.es/lab Facebook, Twitter e Instagram	05/04/2020
24	¿Debemos tomar precauciones al usar lentillas o gafas para protegernos del coronavirus?	La Mañana de la 1 (TVE) www.rtve.es/lab Facebook, Twitter e Instagram	06/04/2020
25	En cuarentena, ¿cómo podemos gestionar el uso de la tecnología en los adolescentes?	La Mañana de la 1 (TVE) www.rtve.es/lab Facebook, Twitter e Instagram	07/04/2020
26	¿Cómo se consuela a alguien que ha perdido un familiar y no se ha podido despedir de él?	La Mañana de la 1 (TVE) www.rtve.es/lab Facebook, Twitter e Instagram	08/04/2020

27	Coronavirus: ¿cómo debemos ventilar las casas durante la cuarentena?	La Mañana de la 1 (TVE) www.rtve.es/lab Facebook, Twitter e Instagram	09/04/2020
28	¿Qué consecuencias tiene la cuarentena en el desarrollo cognitivo y psicomotriz de los niños pequeños?	La Mañana de la 1 (TVE) www.rtve.es/lab Facebook, Twitter e Instagram	10/04/2020
29	¿Cómo afrontamos el duelo por la muerte de un familiar en cuarentena?	La Mañana de la 1 (TVE) www.rtve.es/lab Facebook, Twitter e Instagram	11/04/2020
30	¿Qué alimentos mejoran el sistema inmune en cuarentena?	La Mañana de la 1 (TVE) www.rtve.es/lab Facebook, Twitter e Instagram	12/04/2020
31	¿Cómo se deben poner y quitar los guantes para evitar contagiarse?	La Mañana de la 1 (TVE) www.rtve.es/lab Facebook, Twitter e Instagram	13/04/2020
32	¿Qué rutina podemos hacer con un bebé de tres meses que ahora no puede salir a la calle?	La Mañana de la 1 (TVE) www.rtve.es/lab Facebook, Twitter e Instagram	14/04/2020
33	¿Cuál es la diferencia entre ERTE y ERE?	La Mañana de la 1 (TVE) www.rtve.es/lab Facebook, Twitter e Instagram	15/04/2020
34	¿Existe algún tipo de ayuda psicológica para los que estamos en casa encerrados con cinco niños?	La Mañana de la 1 (TVE) www.rtve.es/lab Facebook, Twitter e Instagram	16/04/2020
35	¿Cómo acompañamos a un familiar ingresado por coronavirus que permanece aislado?	La Mañana de la 1 (TVE) www.rtve.es/lab Facebook, Twitter e Instagram	17/04/2020
36	En algunos supermercados no admiten devoluciones de productos de durante la cuarentena: ¿Eso es legal?	La Mañana de la 1 (TVE) www.rtve.es/lab Facebook, Twitter e Instagram	20/04/2020
37	¿Cómo tengo que limpiar la ropa del trabajo al llegar a casa?	La Mañana de la 1 (TVE) www.rtve.es/lab Facebook, Twitter e Instagram	21/04/2020
38	¿Qué hago si me vence el alquiler y no he cobrado ni nómina ni prestación por desempleo?	La Mañana de la 1 (TVE) www.rtve.es/lab Facebook, Twitter e Instagram	22/04/2020
39	¿Qué medidas de higiene debemos aplicar con los alimentos frescos?	La Mañana de la 1 (TVE) www.rtve.es/lab Facebook, Twitter e Instagram	23/04/2020

Fuente: elaboración propia

4.1.3. El Método

En la sección “El Método”²⁰, el RTVE Lab se encarga de analizar una respuesta científica por medio de un formato digital divulgativo. Así, cada video lineal trata un tema concreto que presenta el periodista, especializado en ciencia, Luis Quevedo, quien conversa con expertos de cada materia. De esta manera se ofrece información especializada de una manera más simple con el fin de dirigirse a todo tipo de público. Los videos versan sobre cuestiones relacionadas con el Covid-19 que necesitan un análisis más exhaustivo para facilitar su comprensión. Por ejemplo, se explica de forma detallada, por qué varía la enfermedad dependiendo de la edad o cómo cambiarán las ciudades con la nueva normalidad.

Los videos mantienen la misma estructura: aparece en primer plano el presentador, quien introduce el tema del que se hablará en ese video en cuestión; a continuación, intervienen diferentes expertos sobre la materia que explicarán el cómo o por qué de esa duda general. Además de plantearnos la cuestión, el presentador nos da información sobre el tema e interviene entre cada experto planteando las preguntas. Los clips están grabados supuestamente en la respectiva casa de cada persona que interviene en un formato horizontal. Con el fin de reforzar su perfil divulgativo, así como accesible, el contenido no sólo se ofrece de manera audiovisual, sino también escrita.

Su distribución se centra en los soportes digitales tales como la web del RTVE Lab, donde se agrupan en su propia pestaña, en su canal el canal de YouTube de RTVE y en el Facebook de RTVE Lab. Además, en las cuentas de Instagram y Twitter ofrecen parte de estos videos con enlaces al video completo.

El primer capítulo se presentó el día 6 de abril de 2020 y se publican sin una continuidad exacta, sino con una periodicidad de entre tres o cinco días. En total hemos registrado 14 piezas hasta el día 18 de mayo de 2020, fin de nuestro estudio.

²⁰ <https://www.rtve.es/noticias/coronavirus-covid-19/el-metodo/>

En la siguiente tabla se analiza cada pieza junto a su título, soporte en el que ha sido distribuida y su fecha de publicación. El análisis se realizará desde el día 6 de abril de 2020, fecha de la primera pieza hasta el día 18 de mayo, fin del estudio realizado. Además, en el anexo se encuentra cada enlace de cada pieza disponible.

	Título de la pieza	Soporte de distribución	Fecha de publicación
1	El Lab de RTVE analiza la respuesta científica al coronavirus en “El método”, un formato digital divulgativo.	www.rtve.es/lab Facebook, Twitter, Instagram y YouTube	06/04/2020
2	1. TEST. ¿En qué se diferencian los tres tipos de test de coronavirus?	www.rtve.es/lab Facebook, Twitter, Instagram y YouTube	06/04/2020
3	2. ZONOSIS. ¿Cuál es el origen del coronavirus y de las principales pandemias de la historia?	www.rtve.es/lab Facebook, Twitter, Instagram y YouTube	08/04/2020
4	3. LA CURVA DEL CORONAVIRUS. ¿Por qué es tan importante la curva del Covid-19?	www.rtve.es/lab Facebook, Twitter, Instagram y YouTube	13/04/2020
5	4. HISTORIA DE LAS PANDEMIAS. ¿Podíamos predecir la pandemia del coronavirus? ¿Qué lecciones hemos aprendido de otras pandemias?	www.rtve.es/lab Facebook, Twitter, Instagram y YouTube	15/04/2020
6	5. VACUNAS. ¿Tenemos ya la vacuna contra el coronavirus?	www.rtve.es/lab Facebook, Twitter, Instagram y YouTube	20/04/2020
7	6. DESPUÉS DEL CONFINAMIENTO. ¿Cómo será la “nueva normalidad” tras el confinamiento?	www.rtve.es/lab Facebook, Twitter, Instagram y YouTube	22/04/2020
8	7. UN VIRUS DESIGUAL: RICOS Y POBRES. ¿Por qué el coronavirus afecta de forma desigual a ricos y pobres?	www.rtve.es/lab Facebook, Twitter, Instagram y YouTube	27/04/2020
9	8. EDAD Y VIRUS. ¿Por qué el coronavirus no afecta a todos por igual?	www.rtve.es/lab Facebook, Twitter, Instagram y YouTube	29/04/2020
10	9. CORONAVIRUS, ¿VIRUS DE LABORATORIO? ¿Por qué el coronavirus no es un virus de laboratorio?	www.rtve.es/lab Facebook, Twitter, Instagram y YouTube	04/05/2020
11	10. CIUDAD POST-COVID19. ¿Cómo cambian las ciudades con el coronavirus?	www.rtve.es/lab Facebook, Twitter, Instagram y YouTube	06/05/2020

12	11. EL MODELO COREANO. Corea del Sur: El exitoso modelo contra el COVID19 y la amenaza del rebrote.	www.rtve.es/lab Facebook, Twitter, Instagram y YouTube	11/05/2020
13	12. REINFECCIONES Y PASAPORTE INMUNITARIO. ¿Podemos reinfectarnos si hemos tenido Covid19?	www.rtve.es/lab Facebook, Twitter, Instagram y YouTube	13/05/2020
14	13. ¿Qué dilemas nos plantea la pandemia?	www.rtve.es/lab Facebook, Twitter, Instagram y YouTube	18/05/2020

Fuente: elaboración propia

4.1.4. El Memorial

El día 6 de abril de 2020, RTVE presentó una nueva sección dentro de la web del RTVE Lab, titulada “Memorial Coronavirus: Despedidas precipitadas por una pandemia”²¹. Se trata de un formato interactivo que, con un perfil social y colaborativo, pretende rendir un homenaje a las víctimas del Covid-19, a la vez que ayuda a todas las familias o amigos de estas víctimas a poderse despedir de alguna manera de ellos. La plataforma presentó su primer homenaje el día 18 de abril y el día 18 de mayo, fecha final de nuestro estudio, constan más de 700 despedidas.

El objetivo de esta plataforma, abierta a todo el público, es recordar a las víctimas dedicándoles un breve texto que cada usuario envía a través de un formulario que ofrece la misma pieza.

Esta web interactiva cuenta con diferentes apartados:

- Portada: página principal de acceso a las despedidas. Con un diseño en colores blanco, gris y rojo, presenta un texto que resume la función de la plataforma y un menú para acceder al resto de secciones.
- Despedidas: se compone de los textos de homenaje escritos por los usuarios (que aparecen como remitentes del mensaje), que están organizados por orden alfabético, según el nombre de la persona destinataria fallecida, recordada en este texto, de la que se incluye también

²¹ <https://lab.rtve.es/lab/memorial-coronavirus/>

su edad y procedencia. Las despedidas se pueden leer ordenadas siguiendo un abecedario interactivo que se sitúa en una barra vertical a la izquierda de la página, en el que al hacer click en una letra, podrás irte deslizando entre todas las despedidas, o realizando un scroll vertical. También dispone de un buscador, en el que se puede insertar el nombre o apellido del fallecido y así acceder de manera más rápida a la despedida. A la derecha, se dispone de otro botón para acceder de manera directa a “Escribe tu despedida”.

- Despídete: presenta un formulario para rellenar con los datos anteriores: a quién quieres despedir, de dónde era, edad, ¿cómo quieres despedirte?, email y firma.
- Proyecto: incluye una breve explicación de la finalidad de este portal, así como los datos de contacto y los créditos de producción.

Este proyecto está vinculado al portal de coronavirus de RTVE, creado por el RTVE Lab y alojado en la web www.rtve.es. Este contenido transmedia forma parte de un conjunto de apartados dedicados exclusivamente a la pandemia. Además de este proyecto interactivo, el día 6 de abril se lanzó un video de presentación de lo que iba a ser este apartado²². El día 18 de abril, otro video en el que se mostraban algunas de las despedidas narradas se lanzó²³, y a partir de entonces, cada semana hemos podido encontrar una selección de pequeños fragmentos narrados en videos publicados en la página de RTVE Lab, Facebook y Twitter del laboratorio de RTVE.

4.1.5. Coronavirus 360º

“Coronavirus 360º”²⁴ ha sido la última pieza creada por el laboratorio de RTVE, dos meses después del anuncio del estado de alarma, el día 14 de mayo de 2020. Esta vez se trata de un recorrido en formato de video 360º por las calles desérticas de algunas ciudades españolas. En este video se muestran vacías ocho de las principales ciudades

²² <https://www.rtve.es/alacarta/videos/lab-rtvees/coronavirus-homenaje-victimas/5552816/>

²³ <https://www.rtve.es/alacarta/videos/coronavirus/memorial-coronavirus-ponemos-voz-primeras-despedidas/5559822/>

²⁴ <https://www.rtve.es/rtve/20200514/ciudades-vacias-coronavirus-360/2013638.shtml>

españolas que tal vez nunca hayamos podido ver sus calles vacías a plena luz del día, como son Madrid Barcelona, Valencia, Sevilla, Pamplona, Santiago de Compostela, Donostia y Zaragoza. Este video cuenta con la locución y el guion del periodista de cultura de TVE Carlos del Amor, quien narra de forma poética y acompañado de música sensorial este recorrido tan inusual. Nos muestra las principales plazas, monumentos o lugares de estas ciudades. Debido a su formato digital, su distribución se centra en los soportes digitales como es la web del RTVE Lab, las redes sociales y la aplicación propia de 360º de RTVE.

La pieza principal consta de un video, de siete minutos de duración, que está colgado en el canal de YouTube de RTVE. A partir de este video, también se comparten en el mismo canal de YouTube pequeños clips de un minuto de duración, donde se muestran imágenes de los rincones de cada ciudad tan sólo acompañados de música de fondo, pero sin locución. Por otro lado, en las redes sociales de Facebook y Twitter del RTVE Lab, estos clips están resumidos en apenas cuarenta segundos. Además, podemos acceder al enlace de este video desde la página web del laboratorio de RTVE o a través de la aplicación “RTVE VR360º”. Por otra parte, a través de Facebook de RTVE Lab también se han distribuido estas piezas de manera, ya que este tipo de formato de imagen se puede consumir en la esta red social, a diferencia de Twitter, que no permite la visión panorámica.

4.1.6. Otros contenidos

El día 8 de mayo de 2020, el ministerio de Sanidad dio paso al comienzo de la desescalada dentro del estado de alarma, que empezaría poco a poco con el fin del aislamiento de muchos españoles. Ese mismo día, se creó un nuevo apartado dentro de la sección “Coronavirus” en la web de RTVE, llamada “Compara desescalada”, cuya función sería mostrar al usuario que se puede hacer en cada fase y que comunidades pasan. Esta sección no la vamos a contar dentro de nuestro análisis ya que no forma parte del laboratorio, simplemente es información que proporciona RTVE.

Al igual pasa con el apartado “Datos Covid-19”, también la encontramos dentro de la sección de “Coronavirus” en RTVE.es, pero no forma parte del laboratorio. Aquí nos muestran cifras y datos acerca de esta pandemia, pero sin ninguna pieza audiovisual.

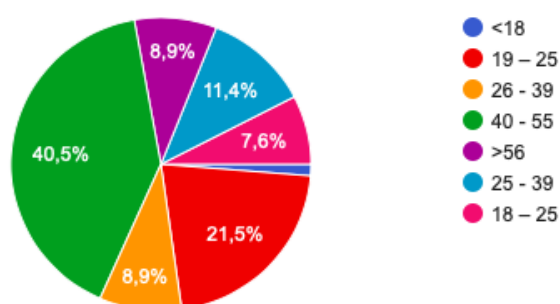
4.2. Cuestionario sobre el consumo de las piezas del RTVE Lab

Con el fin de comprobar la difusión y cobertura de estas piezas analizadas, lanzamos un cuestionario para analizar el impacto de la producción objeto de esta investigación, el 20 de abril de 2020. Aprovechamos este formulario para averiguar si la ciudadanía conoce la labor que está realizando el RTVE Lab como medio de servicio público en este ámbito concreto, así como identificar a través de qué medios de comunicación y redes sociales se está informando el público y qué opinión tienen los usuarios de la información ofrecida por RTVE durante esta crisis. Hemos conseguido recopilar las respuestas de 80 personas, cuyos datos mostramos a continuación.

Para comenzar, hemos preguntado la edad y sexo de los encuestados, para poder determinar rangos y analizar algunos aspectos relacionados también con otras preguntas.

1. Edad

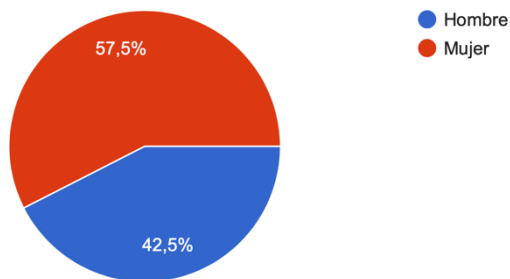
79 respuestas



Respecto a la muestra recogida, el 40,5% de respuestas son por parte de personas con edades comprendidas entre los 40 y 55 años. El 21% de participantes son jóvenes de 19 a 25 años. La edad puede resultar un factor importante ya que muchas veces, el uso de redes sociales se incrementa en el uso de los jóvenes, o es más probable que estos no vean el telediario en la televisión, mientras que personas más mayores sí.

2. Sexo

80 respuestas



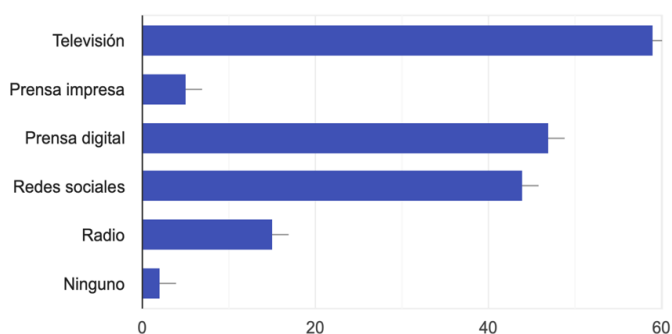
En cuanto al sexo, el 57,5% de respuestas han sido por parte de mujeres. Este dato no será un factor importante en nuestra investigación, dado a que es irrelevante.

- Medios de comunicación usados durante la crisis del COVID-19

En cuanto al uso de los medios de comunicación como fuente de información sobre la crisis del Covid-19, con 59 respuestas, podemos comprobar cómo la televisión sigue siendo uno de los medios que el usuario ve imprescindible para obtener información. Aunque Internet, por su parte, tiene un papel principal en medio de esta pandemia, pues gracias a las redes sociales y a la prensa digital podemos enterarnos minuto a minuto de la actualidad. Es por ello que más de la mitad de los encuestados utilizan estos dos medios que nos ofrece Internet para recibir información.

3. ¿Con qué medio de comunicación te informas sobre la crisis del COVID-19?

80 respuestas

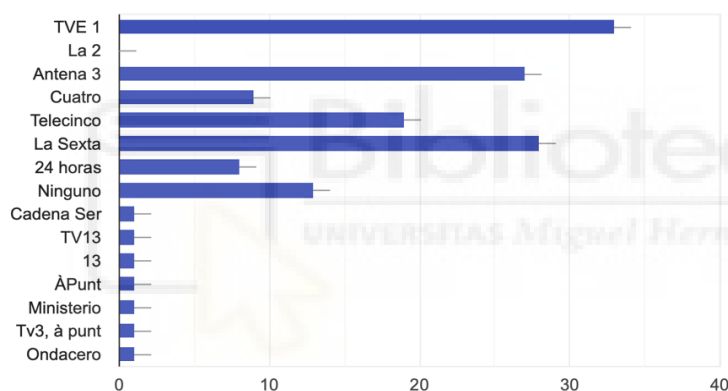


- Canales de televisión usados durante la crisis del COVID-19

Respecto al uso de la televisión en medio de esta pandemia, se puede ver una preferencia por ciertos canales de televisión a la hora de mantenerse informado. Debido a que entre las opciones puedes escoger varias respuestas, al hacer un recuento observamos como una parte de los encuestados eligen varios canales de televisión, o como otros usuarios apuestan por cadenas regionales como bien puede ser A punt o TV3, aunque sea una minoría del 1%. Vemos una preferencia por TVE 1 en primer puesto, seguida de La Sexta y Antena 3, por lo que Mediaset se queda fuera y bastante atrás con respecto al grupo Atresmedia.

4. ¿A través de qué canal de televisión te estás informando sobre la crisis del COVID-19?

80 respuestas



- Redes sociales usadas durante la crisis del COVID-19

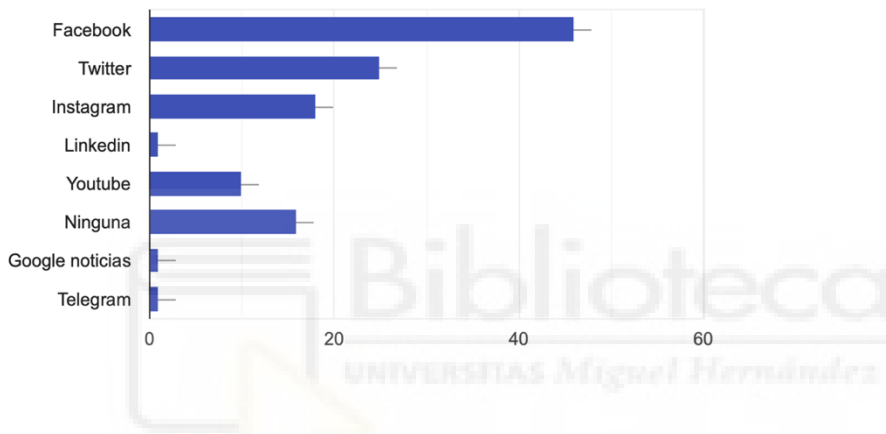
Pasando al uso de las redes sociales, hemos querido saber cuáles han sido las más usadas para mantenerse informado en la crisis del Covid-19. La gran mayoría, con un 57,5% de respuestas, prefiere Facebook para informarse sobre el coronavirus. Ciertamente, esta plataforma se ha esforzado por ofrecer la mejor información sobre esta pandemia, poniendo en marcha un paquete de medidas para combatir las “fake news” que hayan podido surgir durante la pandemia. Así también, ha creado una página informativa para recoger opiniones de expertos y recopilar consejos sanitarios de la Organización Mundial de la Salud (OMS). Aunque Twitter, con el 31,3% de respuestas,

también es otra de las redes sociales que han puesto en marcha este método para poder tener información en su plataforma 100% real, dejando a parte los famosos memes por los que también se caracteriza esta plataforma.

Con estos resultados podemos observar como van ligados la edad media de los encuestados al uso de estas redes, pues la mayoría son mayores de 40 años y la mayoría de los encuestados prefieren Facebook. Twitter, en cambio, es una red social preferida por los jóvenes.

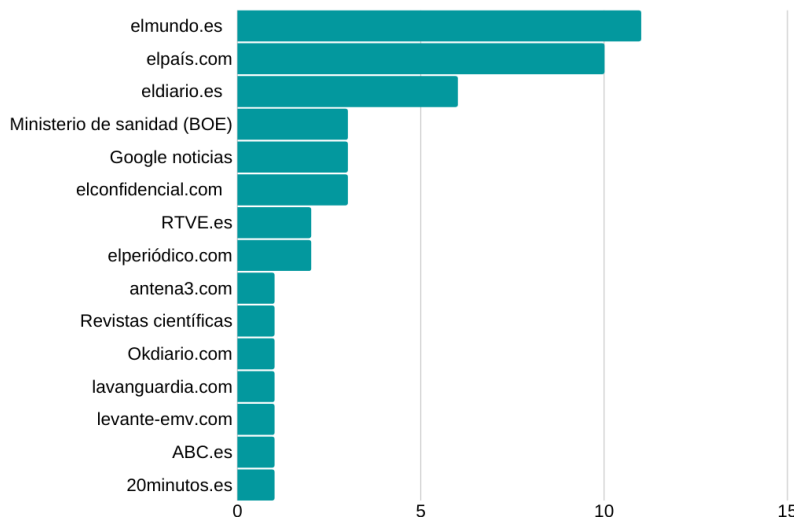
5. ¿A través de qué redes sociales te informas sobre la crisis del COVID-19?

80 respuestas



- Medios digitales usados durante la crisis del COVID-19

En cuanto a los medios digitales, hemos hecho una recopilación de los más usados durante la crisis del coronavirus, ya que la respuesta de esta pregunta era abierta. Hemos obtenido los siguientes datos:



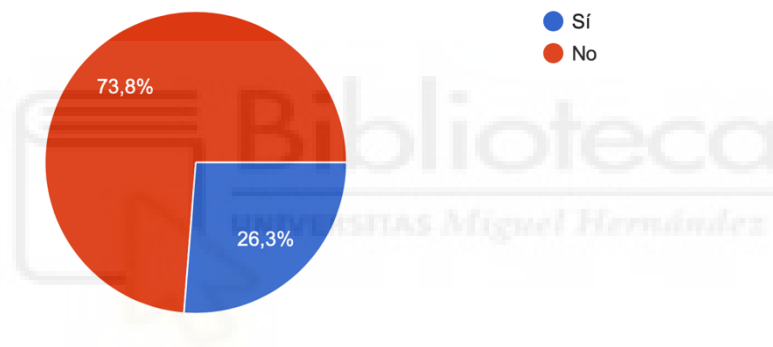
Estos resultados muestran que los periódicos El Mundo y El País son los más leídos en sus páginas webs, mientras le sigue el periódico digital Eldiario.es. Aunque en menor número, los encuestados también apuestan por páginas oficiales, como podría ser la del ministerio de Sanidad, el Colegio Oficial de Farmacéuticos o revistas científicas.

- **Sobre el RTVE Lab**

Sobre el laboratorio de RTVE, hemos querido averiguar cuántos participantes de la encuesta conocen esta plataforma, a lo que el 26,3% de personas sí conocen el laboratorio de RTVE.

7. ¿Conoces el RTVE Lab, el laboratorio de innovación de RTVE?

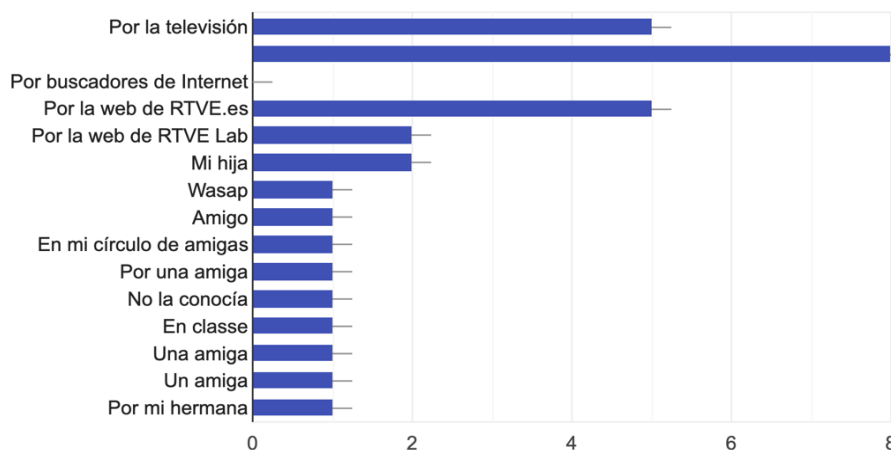
80 respuestas



El 28,6% de las personas que conocen el RTVE Lab ha sido por medio de las redes sociales, mientras que con un empate del 18% de las personas encuestadas lo han conocido por la televisión o por la página oficial de RTVE.es.

8. ¿Cómo has conocido el RTVE Lab?

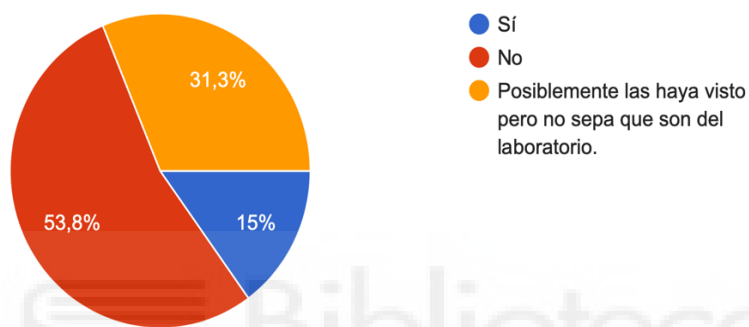
28 respuestas



Sobre las piezas informativas que el laboratorio ha estado creando y distribuyendo sobre la crisis del Covid-19, poco más de la mitad de los votantes señalan no haber visto nunca una. Aunque el 31,3% posiblemente las haya visto pero no saben que son del laboratorio. Posiblemente, el usuario las haya visto mientras veía el Telediario y no sabe reconocerla como tal, o puede sonarle de las redes sociales.

9. ¿Has visto las piezas informativas sobre la crisis del COVID-19 que está publicando RTVE Lab?

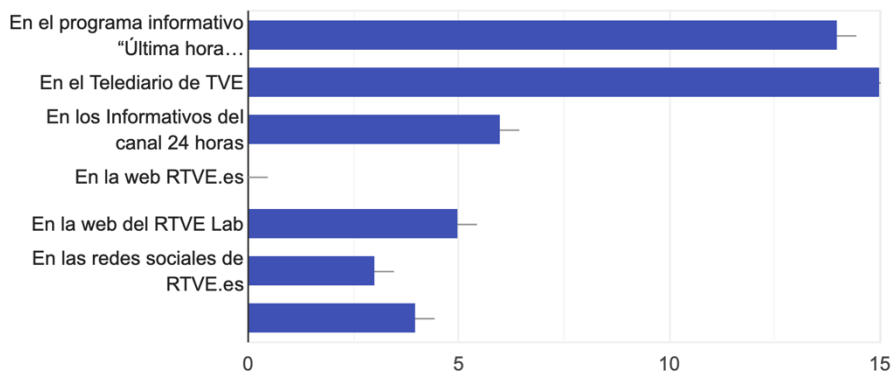
80 respuestas



Respecto a dónde han podido ver las piezas los encuestados, el 42,9% ha respondido que, en el Telediario de TVE, seguido del 40% que las ha visto en el programa informativo “Última hora. Coronavirus”.

10. ¿Dónde las has visto?

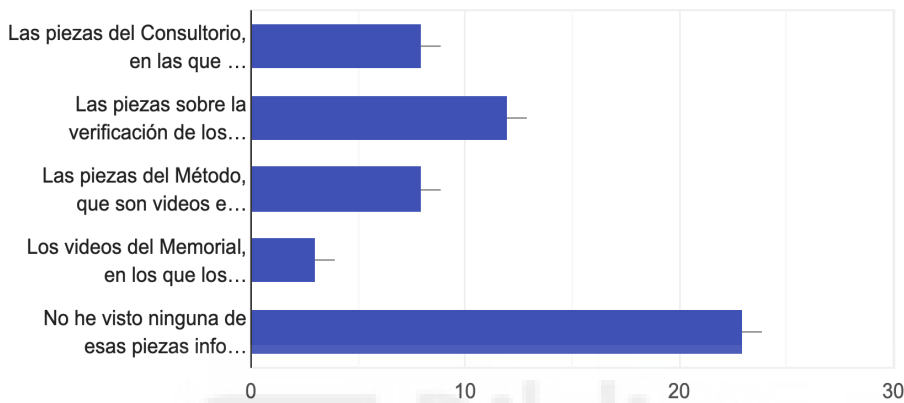
35 respuestas



En relación con las piezas informativas sobre la crisis del COVID-19 que ha creado el laboratorio de RTVE, las más vistas han sido las piezas sobre verificación de los bulos, que también coincide en mayoría con las piezas que más útiles le ha resultado a la gente. El memorial va en último lugar dentro de los resultados, ya que al ser el más reciente a la hora de lanzar la encuesta, mucha gente lo desconocía totalmente.

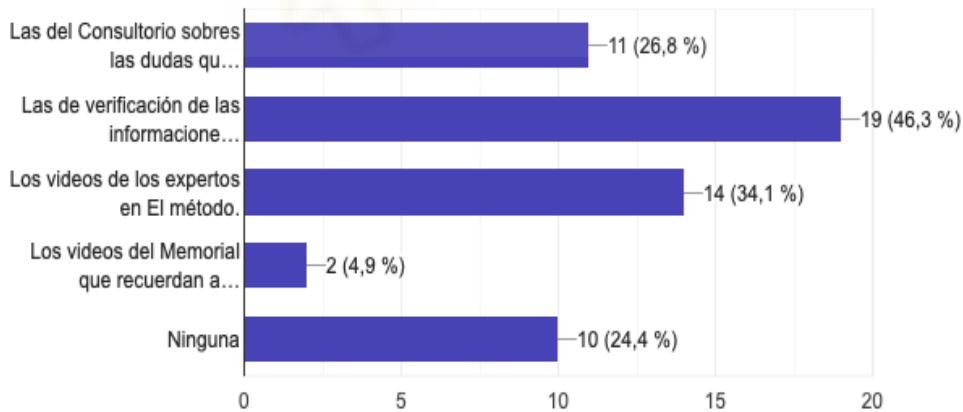
11. ¿Qué piezas informativas sobre la crisis del COVID-19 del RTVE Lab has visto?

44 respuestas



12. ¿Qué piezas informativas del RTVE Lab te resultan más útiles?

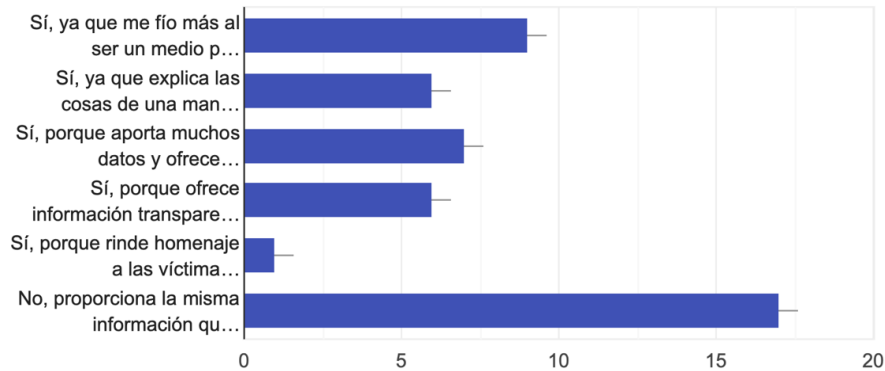
41 respuestas



A pesar de los resultados, el 42,5% piensa que la información proporcionada por el laboratorio de RTVE no es más útil que la de otros medios, ya que proporciona la misma información.

13. ¿Crees que la información que proporciona el RTVE Lab sobre la crisis del COVID-19 es más útil que la de otros medios?

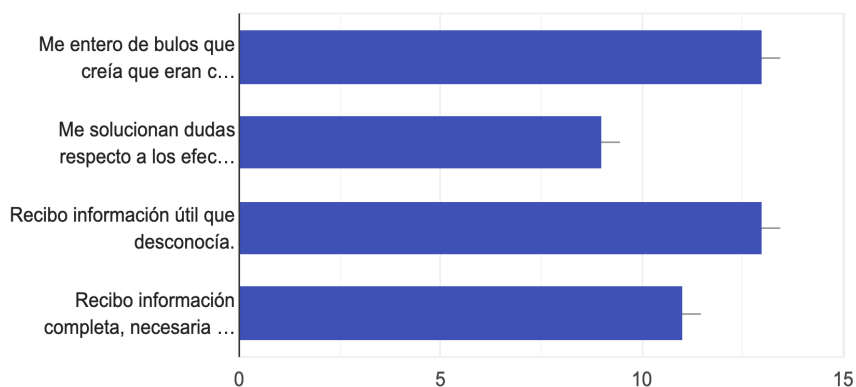
40 respuestas



Además, el usuario dice que gracias a estas piezas han recibido, sobre todo, información útil que desconocían y se han enterado de bulos que creían que eran ciertos.

14. ¿De qué manera te sirve la información que encuentras en el RTVE Lab?

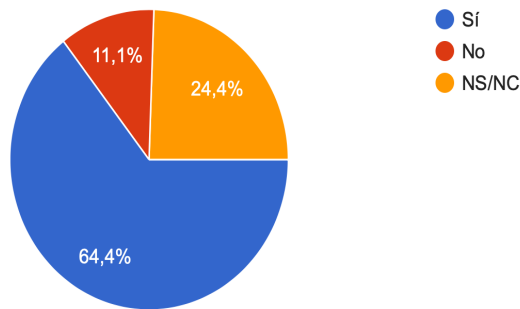
33 respuestas



Como información final sobre el laboratorio de RTVE, hemos obtenido un 64,4% de respuestas positivas afirmando que cumple una función de servicio público con su contenido específico que ha puesto en nuestras manos durante esta pandemia.

15. ¿Crees que este tipo de información sobre la crisis del COVID-19 que está publicando RTVE Lab cumple una función de servicio público?

45 respuestas

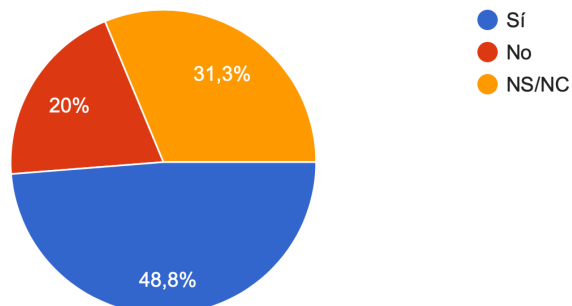


- Sobre RTVE

Igual que en la pregunta anterior, aquí se cuestiona si creen que RTVE en general cumplen esta función de servicio público. Aquí las respuestas afirmativas han disminuido, pues menos de la mitad, el 48.8% creen que sí que cumple esta función, el 20% dicen no saberlo y prefieren no contestar, mientras el 31,3% piensa que no cumplen esta función.

16. ¿Crees que la información sobre la crisis del COVID-19 que está emitiendo RTVE cumple una función de servicio público?

80 respuestas



En esta gráfica, con puntuaciones del 1 al 5 hemos preguntado cómo consideran la información que emite RTVE (útil, completa, transparente, objetiva, rigurosa y necesaria).

Respecto a si la información es útil o no, 24 personas que forman la mayoría, han puntuado con un 3, que sería una respuesta intermedia, ni sí ni no, aunque le sigue con 19 respuestas el 4, por lo que se podría decir que sí es útil.

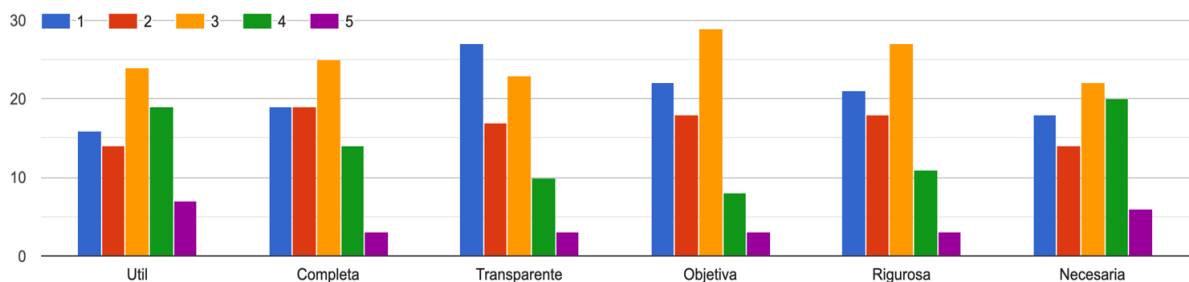
Pasando a si es completa, pese a que la mayoría de las respuestas (25), también han puntuado con un 3, le siguen 19 respuestas con un 1 y otras 19 con un 2, por lo que la gente no está contenta con lo completa que pueda ser la información de RTVE.

En relación a su transparencia, vemos como es la única gráfica en la que gana la barrita azul, ya que, por gran mayoría, 27 personas han dicho que no es nada transparente esta información.

Tanto en las respuestas respecto a si la información es objetiva y rigurosa, las puntuaciones varían entre el 1 y el 3, por lo que las respuestas siguen siendo negativas.

Finalmente, aquí hemos podido observar respuestas semejantes, puesto que 22 personas han puntuado con un 3, seguido de 20 que han dado un 4, 18 personas un 1 y 14 un 2, por lo que es la respuesta más igualada.

17. Consideras que la información que emite RTVE es...



5. Conclusiones

Finalmente, teniendo en cuenta las hipótesis que planteábamos al principio de la investigación, se puede ver cómo hemos conseguido los objetivos de la investigación, ya que confirmamos todas las hipótesis con toda la información recopilada. Se comprueba lo siguiente:

- H1. Las nuevas tecnologías se aplican para favorecer la función de servicio público en casos de crisis.

El Laboratorio de RTVE ha hecho uso de sus herramientas de producción innovadoras para crear multitud de contenidos acerca del COVID-19- Hemos visto cómo ha empleado secciones que ya usaban, pero adaptándolas a la situación, además de crear diferentes apartados específicos con el fin de satisfacer las necesidades informativas del público. Han producido con sus herramientas más innovadoras tanto piezas informativas, como de entretenimiento (Coronavirus 360º).

El papel mediático de las plataformas digitales ha ido creciendo y, en casos de crisis, ha aumentado esta necesidad de ofrecer nuevos contenidos en los que el usuario pueda participar. El laboratorio ha hecho uso de esta innovación y ha creado contenido especializado en una época de crisis para poder mantener informados a los ciudadanos, pero de una manera más dinámica e interactiva y, a la vez, facilitando a todo tipo de público la información, así como a través de diversos medios, como son la televisión e Internet.

- H2. El RTVE Lab aporta un valor añadido en términos de información a la sociedad con piezas innovadoras sobre el COVID19.

Según lo visto en nuestro estudio de caso, el RTVE Lab ha creado secciones y piezas exclusivas sobre esta temática, utilizando formatos y herramientas ya implantadas en el laboratorio, así como introduciendo nuevos elementos en los contenidos como son los videos de los usuarios y la participación de expertos. Estos nuevos formatos y su

distribución a través de diversos soportes digitales ha conseguido captar la atención de los usuarios, según indican las encuestas.

- H.3. El contenido de RTVE Lab cumple la función de servicio público.

Ante esta situación y como respuesta a la demanda de información por parte de la ciudadanía, hemos comprobado que el laboratorio está publicando constantemente piezas informativas que profundizan sobre la crisis y sus efectos en la sociedad, lo que demuestra su compromiso con la sociedad y justifica su función de servicio público.

Con esta investigación podemos comprobar cómo los medios, en este caso la entidad pública RTVE, ha optado por las nuevas tecnologías para cubrir las necesidades informativas. Para ello ha contado con piezas interactivas, en las que el propio usuario ha podido participar.

En cuanto a la distribución de estas piezas, se utilizan tanto soportes online como offline. Los contenidos se han publicado tanto en la página web del RTVE Lab como sus propias redes sociales, así como en la web y redes sociales corporativas y sus principales canales de televisión, TVE 1 y Canal24. La finalidad es llegar al máximo público posible, de diverso perfil sociodemográfico, que consuma tanto medios convencionales como digitales, puesto que en la encuesta observamos que gran cantidad de personas no habían consumido estas piezas ni conocían el RTVE Lab. Su distribución a través de las redes sociales pretende llegar al público más joven. Aunque estas piezas, al tratarse de un tema de interés general tan relevante y actual, no se dirigen a un target específico. Además, su simplicidad y perfil didáctico convierte a las piezas en productos informativos útiles y fáciles de entender tanto por jóvenes como por adultos. Muchas de las dudas recibidas en el apartado del Consultorio, solían ser por parte de personas de mediana edad y padres de familia.

Como hemos comentado anteriormente, pese a que los principales canales de distribución hayan sido las redes sociales del RTVE Lab, las cuales diariamente compartían estas piezas, también han aparecido en el canal principal de televisión, La 1.

Así, en el programa “Las mañanas” se iban analizando diariamente las piezas del Consultorio y de Verificación. El Consultorio se emitía de manera más dinámica, ya que las preguntas eran recogidas por un reportero en la calle y se respondían en directo por un especialista, por lo que estas piezas han tenido dos enfoques diferentes en cuanto al formato, pero basándose en el mismo tipo de contenido.

Por otro lado, hemos podido comprobar gracias a la encuesta cómo las piezas de Verificación son las que han registrado mayor cobertura, y también las que más han gustado, posiblemente porque hayan sido las más consumidas. Y es que estas piezas han sido las únicas que se han mostrado en el Telediario de La 1 y, tal vez, de esta manera hayan conseguido llegar a un número mayor de personas.

Quedaría pendiente identificar si durante este período tanto las webs como las redes sociales de RTVE y RTVE Lab han registrado un aumento de visitas y usuarios para comprobar su eficacia y nivel de cobertura.

RTVE, como medio de servicio público, ha empleado técnicas innovadoras, a través de su laboratorio, para ofrecer información de calidad sobre un tema periodístico tan relevante como la crisis del Covid-19. Por ello, podemos concluir que RTVE apuesta por la innovación para ofrecer contenidos de valor informativo y ha demostrado su rápida capacidad de respuesta ante esta situación urgente, que requiere una amplia cobertura informativa. RTVE Lab ha atendido la demanda informativa publicando piezas específicas que llegan a un amplio sector de la sociedad, ya que se distribuyen por diversos soportes. Y se aseguran llegar al público más joven utilizando las redes sociales, ya que sus piezas se caracterizan por ser nativas digitales.

6. Bibliografía

- De Lara, A.; Arias, F.; Carvajal, M. y García-Avilés, J. A. (2015). Ranking de innovación periodística 2014 en España. Selección y análisis de 25 iniciativas.
- García-Avilés, J. A. (2012). Innovation Man. Nagement in Crossmedia.
- IAB. (2019). Estudio anual de redes.
- Valencia-Bermúdez, A. y Campos Freire, F. (2016) La innovación como motor del nuevo servicio público audiovisual: análisis comparado de las corporaciones estatales de Francia, España e Irlanda.
- Zaragoza Fuster, M.T. y García-Avilés, J.A. (2018). Desarrollo de la innovación periodística en la televisión pública: El caso del RTVE Lab. *Hipertext. net: Revista Académica sobre Documentación Digital y Comunicación Interactiva*, (17), 4.
- Coronavirus: Aumenta la confianza en el periodismo y cae en las redes sociales, según estudios en Reino Unido. Laboratorio de periodismo. <https://laboratoriodeperiodismo.org/coronavirus-aumenta-la-confianza-en-el-periodismo-y-cae-en-las-redes-sociales/>
- David Valcarce, nuevo director de TVE y Enric Hernández, director de Información y Actualidad de RTVE, RTVE. <https://www.rtve.es/rtve/20190904/david-valcarce-nuevo-director-tve-enric-hernandez-director-informacion-actualidad-rtve/1978880.shtml>
- El coronavirus empuja a Facebook al límite, ABC, José M. Sánchez. (https://www.abc.es/tecnologia/redes/abci-coronavirus-empuja-facebook-limite-202003191234_noticia.html)
- El Gobierno cambia la cúpula de RTVE en vísperas de unas posibles elecciones, ABC. https://www.abc.es/play/television/noticias/abci-gobierno-prepara-cambios-inminentes-cupula-directiva-rtve-201909041024_noticia.html
- El periodismo en tiempos de coronavirus. El país. https://elpais.com/elpais/2020/04/24/el_pais_que_hacemos/1587714100_071847.html
- El uso de WhatsApp y Facebook se dispara un 50% en países como España y se duplican las videollamadas, ABC, José M. Sánchez.

https://www.abc.es/tecnologia/redes/abci-tecnologicas-hunden-coronavirus-pesar-redes-sociales-aumentan-202003251111_noticia.html

- Enfermedad del coronavirus 2019. Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades. <https://espanol.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/daily-life-coping/animals.html>
- La pandemia de covid-19 es la crisis sanitaria que marcará nuestra época. Tedros Adhanom Ghebreyesus y Jutta Urpilaine. El Confidencial. https://blogs.elconfidencial.com/economia/tribuna/2020-05-15/pandemia-coronavirus-crisis-sanitaria-marcará-epoca_2595799/
- Ley Orgánica 4/1981, de 1 de junio, de los estados de alarma, excepción y sitio. BOE. <https://www.boe.es/buscar/pdf/1981/BOE-A-1981-12774-consolidado.pdf>
- Los labs de medios en España: la innovación desde el área de la organización periodística. José A. González Alba. <http://www.cuadernosdeperiodistas.com/media/2017/03/49-64-GonzalezAlba.pdf>
- Memoria 2018 sobre el cumplimiento de la función de servicio público y la responsabilidad social corporativa. RTVE. https://www.rtve.es/contenidos/corporacion/MEMORIA_SP_Y_RSC_2018.pdf
- Miriam Hernanz (Lab RTVE): “Lo importante es ser diferentes”, CUV3, Celia Casañé. <https://www.cuv3.com/2018/05/08/miriam-hernanz-lab-rtve-lo-importante-es-ser-diferentes/>
- ¿Qué se sabe del coronavirus de Wuhan? RTVE. <https://www.rtve.es/noticias/20200609/se-sabe-del-nuevo-coronavirus-china/1996067.shtml>
- Quiénes somos. RTVE. <https://www.rtve.es/rtve/20140512/quienes-somos/937847.shtml>
- Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19. BOE. http://noticias.juridicas.com/base_datos/Laboral/661797-rd-463-2020-de-14-mar-estado-de-alarma-para-la-gestion-de-la-situacion-de.html#a1

7. Anexo

7.1. Anexo piezas del RTVE Lab

7.1.1. Piezas Verificación

1. 17/03/2020. Desmentimos los bulos del coronavirus en las redes: Si, Madrid prorroga por 90 días las recetas de pacientes crónicos. (<http://lab.rtve.es/las-claves/los-bulos-desmentidos-hasta-ahora-por-el-coronavirus-en-redes-sociales-2020-03-17/> y <http://lab.rtve.es/las-claves/bulos-coronavirus-espana-verificacion-2020-03-17/>)
2. 18.03.2020. No, no es cierto que haya una vacuna española. (<http://lab.rtve.es/las-claves/bulo-no-es-cierto-que-espana-tenga-vacunas-contra-el-coronavirus-2020-03-18/>)
3. 19. 03.2020. Si, han impedido el aterrizaje de un vuelo español en Guayaquil. (<http://lab.rtve.es/las-claves/el-video-del-vuelo-que-no-aterrizo-es-real-pero-no-lo-capto-un-avion-de-iberia-2020-03-19/>)
4. 21.03.2020. El ibuprofeno no empeora los síntomas del Covid-19. (<http://lab.rtve.es/las-claves/coronavirus-covid19-ibuprofeno-eucalipto-mano-dominante-2020-03-20/>)
5. 22.03.2020. No, hacer vahos no cura el coronavirus (<http://lab.rtve.es/las-claves/hacer-vahos-no-cura-el-coronavirus-2020-03-22/>)
6. 23.03.2020. No, el coronavirus no se adhiere a las cremas, maquillajes o esmaltes (<http://lab.rtve.es/las-claves/putin-plan-reduccion-poblacion-suspension-clases-coronavirus-2020-03-23/>).
7. 24.03.2020. No, no hay riesgo de contagio por salir al balcón a aplaudir. (<http://lab.rtve.es/las-claves/aumento-phishing-bulos-coronavirus-2020-03-24/>)
8. 25.03.2020. No, fumar no evita el Covid-19 sino que puede empeorar la enfermedad (<http://lab.rtve.es/las-claves/fumar-vacuna-coronavirus-covid19-2020-03-25/>)
9. 26.03.2020. No, el hantavirus no será una nueva pandemia (<http://lab.rtve.es/las-claves/coronavirus-hantavirus-plasma-erte-bulos-2020-03-26/>).

10. 27.03.2020. No, aguantar la respiración no sirve para detectar el Covid-19 (<http://lab.rtve.es/las-claves/juez-calatayud-matt-damon-aguantar-respiracion-coronavirus-2020-03-27/>).
11. 31.03.2020. No, los supermercados no van a cerrar. (<https://www.rtve.es/noticias/20200222/bulos-supermercados-asaltos-casas/2011155.shtml>)
12. 01.04.2020. No, la Guardia Civil no ha dejado de registrar los contagios. (<http://lab.rtve.es/las-claves/covid19-guardia-civil-cospedal-anciano-paz-2020-03-30/>)
13. 01.04.2020. No, la RAI no contó en 2015 que el Covid-19 se creó en un laboratorio chino. (<https://www.rtve.es/noticias/20200401/bulo-television-italiana-rai-2015-coronavirus-china/2011221.shtml>)
14. 02.04.2020. No, el Ministerio no bloqueó el desarrollo de nuevos respiradores. (<https://www.rtve.es/noticias/20200402/bulos-coronavirus-mueve-cucu-respiradores-impresoras-3d/2011314.shtml>)
15. 03.04.2020. No, WhatsApp no va a ser de pago ni el Gobierno está expropiando hidrogeles (<https://www.rtve.es/noticias/20200403/bulos-coronavirus-hidrogeles-perez-reverte/2011391.shtml>)
16. 04.04.2020. No, el vídeo de las bolsas negras de cadáveres no es de España o Nueva York. Es Guayaquil, Ecuador. (<https://www.rtve.es/noticias/20200404/video-bolsas-cadaveres-negras-espana-guayaquil/2011440.shtml>)
17. 06.04.2020. No, el dióxido cloro (derivado del MMS) no cura el coronavirus. (<https://www.rtve.es/noticias/20200406/coronavirus-dioxido-cloro-harvard-argentina/2011519.shtml>)
18. 07.04.2020. No, Boris Johnson no ha muerto. (<https://www.rtve.es/noticias/20200407/bulo-boris-johnson-muerto-uso-mascarillas/2011621.shtml>)
19. 08.04.2020. No, la pareja del hijo de José Bono no se ha llevado comisión por los test defectuosos. (<https://www.rtve.es/noticias/20200408/bulo-muertes-datos-heineken-coronavirus/2011669.shtml>).

20. 09.04.2020. No, no se ha aprobado que los corredores puedan salir a la calle.
(<https://www.rtve.es/noticias/20200409/bulo-zoom-runners-eutanasia-csic/2011779.shtml>).
21. 10.04.2020. ¿Pueden robar mi dinero a través de la brecha de seguridad de Zoom?
(<https://www.rtve.es/noticias/20200410/bulo-zoom-videllamadas-robo-dinero-seguridad/2011793.shtml>)
22. 10.04.2020. No, Whatsapp no ha reducido solo en España el número de grupos a los que se puede enviar un mensaje.
(<https://www.rtve.es/noticias/20200410/whatsapp-reenvio-censura-bulos-coronavirus/2011834.shtml>)
23. 13.04.2020. No, en Atocha no ha habido acumulaciones de personas con la vuelta al trabajo no esencial. (<https://www.rtve.es/noticias/20200413/boe-propiedad-privada-atocha-vuelta-trabajo/2011925.shtml>)
24. 14.04.2020. No, WhatsApp no censura mensajes
(<https://www.rtve.es/noticias/20200415/whatsapp-censura/2011988.shtml>)
25. 15.04.2020. Sí, en La Garriga se sigue celebrando el mercado municipal pero solo de alimentación y extremando la seguridad. Miguel Hernández
(<https://www.rtve.es/noticias/20200415/sextorsion-sexo-chantaje-mercadillo-garriga/2012061.shtml>)
26. 16.04.2020. Sí, los respiradores turcos que compró Castilla La Mancha son para transporte pero se usan en UCIs.
(<https://www.rtve.es/noticias/20200416/sanchez-respiradores-5g-ramadan-mugica/2012141.shtml>)
27. 16.04.2020. No, no hay ninguna relación científica entre 5G y el Covid-19
(<https://www.rtve.es/noticias/20200416/teoria-conspiracion-5g-bulo-coronavirus/2012187.shtml>)
28. 18.04.2020. WhatsApp, cuarentena y pequeños productores. ¿la solución para la distribución o un problema de exceso de difusión?
(<https://www.rtve.es/noticias/20200418/confinamiento-reparto-alimentos-whatsapp/2012318.shtml>)

29. 20.04.2020. No, no existe un documento oficial con los plazos de la desescalada de la cuarentena. (<https://www.rtve.es/noticias/20200420/desescalada-fin-confinamiento-bulo-autopsias-musulmanes-coronavirus/2012247.shtml>)
30. 21.04.2020. Qué sabemos sobre la presencia de perfiles falsos en la cuenta de Facebook del Ministerio de Sanidad. (<https://www.rtve.es/noticias/20200421/perfiles-falsos-facebook-ministerio-sanidad-verifica-coronavirus/2012468.shtml>)
31. 21.04.2020. No, pegar un salvaslip a una mascarilla no sirve para filtrar el coronavirus. (<https://www.rtve.es/noticias/20200421/mentira-documento-mascarilla-salvaslip-coronavirus/2012465.shtml>)
32. 22.04.2020. No, no se ha demostrado que el coronavirus afecte a la sangre en vez de a los pulmones, es sólo una hipótesis más. (<https://www.rtve.es/noticias/20200422/hemoglobina-hipotesis-coronavirus-montero-distintivo-feminista/2012544.shtml>)
33. 22.04.2020. Qué sabemos sobre la presencia de perfiles falsos en la cuenta de Facebook del Ministerio de Sanidad. (<https://www.rtve.es/noticias/20200422/perfiles-falsos-facebook-ministerio-sanidad-verifica-coronavirus/2012468.shtml>)
34. 23.04.2020. No, el Washington Post no ha confirmado que la pandemia del coronavirus se originara en un laboratorio de Wuhan. (<https://www.rtve.es/noticias/20200423/washington-post-wuhan-coronavirus-africa/2012631.shtml>)
35. 23.04.2020. Twitter eliminará contenidos que representen un “riesgo directo” para la salud. (<https://www.rtve.es/noticias/20200423/twitter-endurece-contenidos-eliminados-coronavirus/2012687.shtml>)
36. 24.04.2020. Inyectarse desinfectante contra el coronavirus no es buena idea, como sugiere Trump. (<https://www.rtve.es/noticias/20200424/trump-coronavirus-desinfectante-lejia/2012751.shtml>)
37. 25.04.2020. Sí, en Béjar se están fabricando mascarillas quirúrgicas. (<https://www.rtve.es/noticias/20200425/bejar-mascarillas-test-defectuosos-dinero/2012755.shtml>)

38. 27.04.2020. No, no ha habido tantas aglomeraciones como parece el primer día de desconfinamiento de menores.
(<https://www.rtve.es/noticias/20200427/aglomeraciones-ninos-geles-carrefour-bucarest/2012872.shtml>)
39. 28.04.2020. No, no ha muerto la voluntaria que testó en Reino Unido una vacuna contra el coronavirus. (<https://www.rtve.es/noticias/20200428/bulo-muerte-voluntaria-vacuna-reino-unido-coronavirus-apple-cuenta-mediemarkt-sorteo/2012927.shtml>)
40. 28.04.2020. No, en España no se ha aprobado la geolocalización ni la grabación de conversaciones en ningún dispositivo o plataforma.
(<https://www.rtve.es/noticias/20200428/bulo-geolocalizacion-grabacion-conversaciones-monitorizacion-mensajes-estado-alarma-covid/2012953.shtml>)
41. 28.04.2020. No, el Gobierno no ha ingresado 3.000 euros a familias gitanas.
(<https://www.rtve.es/noticias/20200428/coronavirus-gitanos-tarjeta-mercadona/2012985.shtml>)
42. 29.04.2020. No, las mascarillas que ofertan las tiendas de Carrefour no son quirúrgicas pero sí son aptas para prevenir. Miguel Hernández
(<https://www.rtve.es/noticias/20200429/mascarillas-carrefour-precio-higienicas-quirurgicas-phishing-aeat-fnac-sanytol/2013003.shtml>)
43. 30.04.2020. No, no hay evidencias de que el COVID-19 haya sido creado en un laboratorio como dice el Nobel francés Luc Montagnier.
(<https://www.rtve.es/noticias/20200430/coronavirus-laboratorio-nobel-frances-montagnier-sin-evidencias/2013116.shtml>)
44. 30.04.2020. No, la Seguridad Social no te va a hacer un reembolso a través de email. (<https://www.rtve.es/noticias/20200430/estafa-bulo-reembolso-seguridad-social-email/2013122.shtml>)
45. 30.04.2020. No, el premio Nobel de Medicina Tasuko Honjo no ha dicho que el coronavirus haya sido creado por el hombre.
(<https://www.rtve.es/noticias/20200430/nobel-medicina-japones-china-fabrico-coronavirus/2012892.shtml>)

46. 30.04.2020. No, los test de seroprevalencia no se hacen en el domicilio por sanitarios acompañados de Policía. (<https://www.rtve.es/noticias/20200430/test-seroprevalencia-policia-domicilios-sanitarios/2013088.shtml>)
47. 04.05.2020. No, el coronavirus no puede tratarse en casa con anticoagulantes, antibióticos y antiinflamatorios. (<https://www.rtve.es/noticias/20200504/anticoagulante-covid-bulo-tratamiento-cerceda-orgullo-madrid/2013292.shtml>)
48. 05.05.2020. No, Amazon no ha solicitado que actualices tu cuenta, y que otros dos “phising” que tienes que saber. (<https://www.rtve.es/noticias/20200505/phishing-amazon-correos-ingdirect/2013372.shtml>)
49. 06.05.2020. Qué sabemos del mensaje sobre el cierre de colegios especiales por el Gobierno (<https://www.rtve.es/noticias/20200506/cierre-colegios-educacion-especial-mensaje-gobierno/2013428.shtml>)
50. 06.05.2020. No, el Gobierno no permite ahora empadronarse a los okupas para que cobren la renta mínima (<https://www.rtve.es/noticias/20200506/bulo-padron-okupas-renta-minima/2013481.shtml>)
51. 07.05.2020. ¿Qué sabemos de las afirmaciones que realizan dos médicos californianos sobre el COVID-19? (<https://www.rtve.es/noticias/20200507/medicos-california-confinamiento-gripe-coronavirus/2013505.shtml>)
52. 07.05.2020. Si, la imagen sobre la “gripe española” de 1918 que circula por las redes y mensajería móvil es real. (<https://www.rtve.es/noticias/20200507/imagen-gripe-espanola-1918-archivo-burgos/2013540.shtml>)
53. 08.05.2020. No hay aún pruebas sólidas de una nueva cepa del coronavirus, aunque sí de mutaciones. (<https://www.rtve.es/noticias/20200508/nueva-cepa-sms-test-autoevaluacion-imsero-coronavirus/2013698.shtml>)
54. 09.05.2020. ¿Qué sabemos sobre si las personas recuperadas del Covid-19 pueden o no volver a infectarse? (<https://www.rtve.es/noticias/20200509/coronavirus-reinfeccion-test-pcr-corea-sur-cientificos/2013639.shtml>)
55. 11.05.2020. No, desalojar a okupas de una vivienda sin llamar a la policía no es una buena idea. Puede acarrear consecuencias penales.

- (<https://www.rtve.es/noticias/20200511/no-desalojar-okupas-sin-llamar-policia-no-esta-permitido/2013823.shtml>)
56. 12.05.2020. El bulo de Manos Limpias: no hay una banda de atracadores que te duerme oliendo gil hidroalcohólico. (<https://www.rtve.es/noticias/20200512/bulo-manos-limpias-atracadores-manos-limpias/2013893.shtml>)
57. 12.05.200. Sí, las recomendaciones del médico Faheem Younus sobre la prevención del coronavirus son auténticas. (<https://www.rtve.es/noticias/20200512/lista-recomendaciones-coronavirus-doctor-younus-phishing-google/2013876.shtml>)
58. 13.05.2020. No, no es cierto que el hospital de Vinaroz haya enviado a sus pacientes de UCI a Castellón y por eso haya pasado a la Fase 1. (<https://www.rtve.es/noticias/20200513/hospital-vinaroz-traslado-covid-uci-castellon-fases-bulo-escolar-sueldo-funcionarios-phishing-leroy-merlin-mcdonalds/2013939.shtml>)
59. 13.05.2020. Las lámparas ultravioletas domésticas no eliminan el Covid-19 y pueden dañar la salud. (<https://www.rtve.es/noticias/20200513/ultravioleta-uvc-lampara-coronavirus-riesgo-salud/2013968.shtml>)
60. 14.05.2020. ¿Qué mascarillas debo utilizar y con qué etiqueta? (<https://www.rtve.es/noticias/20200514/mascarillas-cual-utilizar-etiqueta/2014066.shtml>)
61. 15.05.2020. No, no es cierto que la policía haya entrado en una vivienda por una cacerolada. (<https://www.rtve.es/noticias/20200515/no-no-cierto-policia-haya-entrado-vivienda-cacerolada/2014123.shtml>)
62. 18.05.2020. No, el vídeo de los sanitarios que protestan dando la espalda a unos coches oficiales no está grabado en España sino en Bélgica. (<https://www.rtve.es/noticias/20200518/bulo-sanitarios-protestan-espaldas-palo-golf-conspiracion-covid-laboratorio-phishing-repsol/2014283.shtml>)

7.1.2. Piezas “El consultorio”

1. 19.03.2020. ¿Se queda el virus en los envoltorios de los alimentos?
(<https://www.rtve.es/noticias/coronavirus-covid-19/consultorio/>)
2. 21.03.2020. ¿Debería desinfectar las patas de mi perro después del paseo?
(<https://www.rtve.es/noticias/20200321/coronavirus-desinfectar-mascotas/2010401.shtml>)
3. 21.03.2020. ¿Puede una persona contraer el covid-19 dos veces?
(<https://www.rtve.es/noticias/20200321/coronavirus-infectarse-nuevo/2010504.shtml>)
4. 22.03.2020. ¿Hay que usar guantes y mascarilla para hacer la compra?
(<https://www.rtve.es/noticias/20200322/coronavirus-guantes-mascarilla-compra/2010515.shtml>)
5. 23.03.2020. ¿Qué tengo que hacer si presento síntomas?
(<https://www.rtve.es/noticias/20200323/hacer-sintomas-coronavirus/2010584.shtml>)
6. 24.03.2020. ¿Tengo derecho a que me devuelvan el dinero de un viaje que tenía contratado para Semana Santa? (<https://www.rtve.es/noticias/20200324/viajes-semana-santa-crisis-coronavirus-derechos-consumidor/2010647.shtml>)
7. 26.03.2020. ¿Cómo se puede paliar la ansiedad en estos días de encierro y con la llegada inminente del buen tiempo?
(<https://www.rtve.es/noticias/20200326/como-se-puede-paliar-ansiedad-estos-dias-encierro-llegada-inminente-del-buen-tiempo/2010824.shtml>)
8. 26.03.2020. ¿Cómo compensamos la falta de luz solar al estar en aislamiento?
(<https://www.rtve.es/noticias/20200326/como-se-puede-compensar-falta-luz-solar-estando-tantos-dias-sin-salir-casa/2010729.shtml>)
9. 27.03.2020. ¿Se debe reducir la alta carga de los deberes que reciben los alumnos y la carga de trabajo de los profesores? (<https://www.rtve.es/noticias/20200327/se-debe-reducir-alta-carga-deberes-reciben-alumnos-carga-trabajo-profesores/2010890.shtml>)
10. 28.03.2020. ¿Cómo le explico a un niño pequeño lo que está pasando por la pandemia del coronavirus? (<https://www.rtve.es/noticias/20200328/explicar-ninos-pequenos-coronavirus/2010953.shtml>)

11. 28.03.2020. ¿Si se contagia mi hijo por coronavirus le afecta más que a mi por tener patologías? (<https://www.rtve.es/noticias/20200328/si-se-contagia-hijo-coronavirus-afecta-mas-otros-tener-patologias/2010904.shtml>)
12. 29.03.2020. Si has tenido contacto con un infectado y no te has contagiado, ¿estás inmunizado? (<https://www.rtve.es/noticias/20200329/conactvo-infectado-coronavirus-estas-inmunizado/2010954.shtml>)
13. 30.03.2020. ¿Haber padecido cáncer es un factor de riesgo a la hora de desarrollar el coronavirus? (<https://www.rtve.es/noticias/20200330/haber-padecido-cancer-factor-riesgo-hora-desarrollar-coronavirus/2011043.shtml>)
14. 30.03.2020. ¿Tengo que seguir pagando la cuota del colegio o la guardería durante la cuarentena? (<https://www.rtve.es/noticias/20200330/tengo-seguir-pagando-cuota-del-colegio-guarderia-durante-cuarentena/2010928.shtml>)
15. 31.03.2020. En estos tiempos de cuarentena por el coronavirus: ¿Podemos tener relaciones sexuales? (<https://www.rtve.es/noticias/20200331/curentena-coronavirus-podemos-tener-relaciones-sexuales/2011093.shtml>)
16. 31.03.2020. ¿Si en una familia uno sospecha que podría estar contagiado co el coronavirus cómo debemos actuar los demás en casa? (<https://www.rtve.es/noticias/20200331/ante-sospecha-contagio-coronavirus-como-actuar-demas-familia/2011137.shtml>)
17. 01.04.2020. ¿Qué tiempo máximo puede estar en activo un ERTE y a qué prestación tengo derecho? (<https://www.rtve.es/noticias/20200401/tiempo-maximo-puede-estar-activo-erte-prestacion-desempleo-tengo-derecho/2011146.shtml>)
18. 01.04.2020.¿Si eres diabético tienes más probabilidades de contagiarte con coronavirus? (<https://www.rtve.es/noticias/20200401/si-eres-diabetico-tienes-mas-probabilidades-contagiarte-coronavirus/2011190.shtml>)
19. 02.04.2020. Los que ya están cobrando el paro, ¿van a seguir consumiendo días de paro o van a pasar a régimen de ERTE? (<https://www.rtve.es/noticias/20200402/ya-estan-cobrando-paro-van-seguir-consumiendo-dias-paro-van-pasar-regimen-erte/2011306.shtml>)
20. 03.04.2020. ¿Me pueden despedir como consecuencia de la crisis del coronavirus después de que el Gobierno lo haya prohibido?

- (<https://www.rtve.es/noticias/20200403/pueden-despedirme-crisis-del-coronavirus-despues-gobierno-haya-prohibido/2011259.shtml>)
21. 03.04.2020. ¿Quién se debe poner mascarilla? ¿Es un método para evitar el contagio del coronavirus? (<https://www.rtve.es/noticias/20200403/quien-se-debe-poner-mascarilla-metodo-para-evitar-contagio-del-coronavirus/2011310.shtml>)
 22. 04.04.2020. ¿Cómo podemos cuidar la relación en pareja durante la cuarentena? (<https://www.rtve.es/noticias/20200404/como-podemos-cuidar-relacion-pareja-durante-cuarentena/2011312.shtml>)
 23. 05.04.2020. ¿Puedo viajar con mis dos hijos en coche para cumplir una custodia compartida? (<https://www.rtve.es/noticias/20200405/puedo-viajar-dos-hijos-coche-para-cumplir-custodia-compartida/2011295.shtml>)
 24. 06.04.2020. ¿Debemos tomar precauciones al usar lentillas o gafas para protegernos del coronavirus? (<https://www.rtve.es/noticias/20200406/debemos-tomar-precauciones-usar-lentillas-gafas-para-protegernos-del-coronavirus/2011480.shtml>)
 25. 07.04.2020. En cuarentena, ¿cómo podemos gestionar el uso de la tecnología en los adolescentes? (<https://www.rtve.es/noticias/20200407/cuarentena-como-podemos-gestionar-uso-tecnologia-adolescentes/2011572.shtml>)
 26. 08.04.2020. ¿Cómo se consuela a alguien que ha perdido un familiar y no se ha podido despedir de él? (<https://www.rtve.es/noticias/20200408/duelo-consuelo-perdida-familiar-amigo-sin-poder-despedirse/2011668.shtml>)
 27. 09.04.2020. Coronavirus: ¿cómo debemos ventilar las casas durante la cuarentena? (<https://www.rtve.es/noticias/20200409/coronavirus-como-debemos-ventilar-casas-durante-cuarentena/2011702.shtml>)
 28. 10.04.2020. ¿Qué consecuencias tiene la cuarentena en el desarrollo cognitivo y psicomotriz de los niños pequeños? (<https://www.rtve.es/noticias/20200410/coronavirus-consecuencias-cuarentena-desarrollo-cognitivo-psicomotriz-ninos-pequenos/2011704.shtml>)
 29. 11.04.2020. ¿Cómo afrontamos el duelo por la muerte de un familiar en cuarentena? (<https://www.rtve.es/noticias/20200411/coronavirus-como-afrontar-duelo-muerte-familiar-cuarentena/2011709.shtml>)

30. 12.04.2020. ¿Qué alimentos mejoran el sistema inmune en cuarentena?
(<https://www.rtve.es/noticias/20200412/coronavirus-alimentos-mejoran-sistema-inmune-cuarentena/2011705.shtml>)
31. 13.04.2020. ¿Cómo se deben poner y quitar los guantes para evitar contagiarse?
(<https://www.rtve.es/noticias/20200413/coronavirus-como-poner-quitar-guantes-forma-segura-evitar-contagios/2011891.shtml>)
32. 14.04.2020. ¿Qué rutina podemos hacer con un bebé de tres meses que ahora no puede salir a la calle? (<https://www.rtve.es/noticias/20200414/coronavirus-confinamiento-ninos-encerrados-ejercicios-psicomotrices-bebes/2011986.shtml>)
33. 15.04.2020. ¿Cuál es la diferencia entre ERTE y ERE?
(<https://www.rtve.es/noticias/20200415/coronavirus-diferencia-entre-erte-ere/2011973.shtml>)
34. 16.04.2020. ¿Existe algún tipo de ayuda psicológica para los que estamos en casa encerrados con cinco niños? (<https://www.rtve.es/noticias/20200416/ayuda-psicologica-ninos-encerrado-familias-coronavirus/2012115.shtml>)
35. 17.04.2020. ¿Cómo acompañamos a un familiar ingresado por coronavirus que permanece aislado? (<https://www.rtve.es/noticias/20200417/acompanar-familiar-amigo-ingresado-hospital-aislado-coronavirus/2012226.shtml>)
36. 20.04.2020. En algunos supermercados no admiten devoluciones de productos de durante la cuarentena: ¿Eso es legal?
(<https://www.rtve.es/noticias/20200420/supermercados-no-admiten-devoluciones-productos-durante-cuarentena-legal/2011128.shtml>)
37. 21.04.2020. ¿Cómo tengo que limpiar la ropa del trabajo al llegar a casa?
(<https://www.rtve.es/noticias/20200421/coronavirus-como-limpiar-ropa-del-trabajo-llegar-casa/2012456.shtml>)
38. 22.04.2020. ¿Qué hago si me vence el alquiler y no he cobrado ni nómina ni prestación por desempleo? (<https://www.rtve.es/rtve/20200422/coronavirus-vencer-alquiler-sin-cobrar-nomina-ni-prestacion-desempleo/2012542.shtml>)
39. 23.04.2020. ¿Qué medidas de higiene debemos aplicar con los alimentos frescos?
(<https://www.rtve.es/noticias/20200423/coronavirus-medidas-higiene-alimentos-frescos/2012628.shtml>)

7.1.3. Piezas “El Método”

1. 06.04.2020. El Lab de RTVE analiza la respuesta científica al coronavirus en “El método”, un formato digital divulgativo. (<https://www.rtve.es/rtve/20200406/lab-rtve-analiza-respuesta-cientifica-coronavirus-metodo/2011533.shtml>)
2. 06.04.2020. 1. TEST. ¿En qué se diferencian los tres tipos de test de coronavirus? (<https://www.rtve.es/rtve/20200406/coronavirus-diferencias-entre-test-deteccion/2011545.shtml>)
3. 08.04.2020. 2. ZONOSIS. ¿Cuál es el origen del coronavirus y de las principales pandemias de la historia? (<https://www.rtve.es/rtve/20200408/zoonosis-cual-origen-del-coronavirus-principales-pandemias-historia/2011639.shtml>)
4. 13.04.2020. 3. LA CURVA DEL CORONAVIRUS. ¿Por qué es tan importante la curva del Covid-19? (<https://www.rtve.es/rtve/20200413/curva-del-coronavirus-respuestas-sobre-pandemia-tan-importante-curva-del-covid-19/2011894.shtml>)
5. 15.04.2020. 4. HISTORIA DE LAS PANDEMIAS. ¿Podíamos predecir la pandemia del coronavirus? ¿Qué lecciones hemos aprendido de otras pandemias? (<https://www.rtve.es/rtve/20200415/historia-pandemias-predeccion-llegada-coronavirus-lecciones-aprendidas/2012056.shtml>)
6. 20.04.2020. 5. VACUNAS. ¿Tenemos ya la vacuna contra el coronavirus? (<https://www.rtve.es/rtve/20200420/vacuna-contra-coronavirus-como-funciona-cuanto-tardara/2012402.shtml>)
7. 22.04.2020. 6. DESPUÉS DEL CONFINAMIENTO. ¿Cómo será la “nueva normalidad” tras el confinamiento? (<https://www.rtve.es/rtve/20200422/coronavirus-como-sera-nueva-normalidad-tras-confinamiento-pandemia/2012586.shtml>)
8. 27.04.2020. 7. UN VIRUS DESIGUAL: RICOS Y POBRES. ¿Por qué el coronavirus afecta de forma desigual a ricos y pobres? (<https://www.rtve.es/rtve/20200427/virus-desigual-ricos-pobres-coronavirus-afecta-forma-desigual-ricos-pobres/2012876.shtml>)
9. 29.04.2020. 8. EDAD Y VIRUS. ¿Por qué el coronavirus no afecta a todos por igual? (<https://www.rtve.es/noticias/20200429/edad-virus-coronavirus-no-afecta-todos-igual/2012873.shtml>)

10. 04.05.2020. 9. CORONAVIRUS, ¿VIRUS DE LABORATORIO?. ¿Por qué el coronavirus no es un virus de laboratorio? (<https://www.rtve.es/noticias/20200504/covid-19-no-virus-laboratorio/2013298.shtml>)
11. 06.05.2020. 10. CIUDAD POST-COVID19. ¿Cómo cambian las ciudades con el coronavirus? (<https://www.rtve.es/noticias/20200506/covid-19-no-virus-laboratorio/2013491.shtml>)
12. 11.05.2020. 11. EL MODELO COREANO. Corea del Sur: El exitoso modelo contra el COVID19 y la amenaza del rebrote. (<https://www.rtve.es/noticias/20200511/corea-del-sur-exitoso-modelo-contra-covid19-amenaza-del-rebote/2013829.shtml>)
13. 13.05.2020. 12. REINFECCIONES Y PASAPORTE INMUNITARIO. ¿Podemos reinfectarnos si hemos tenido Covid19? (<https://www.rtve.es/noticias/20200513/coronavirus-posible-reinfeccion-pasaporte-inmunitario/2014010.shtml>)



7.2. Anexo cuestionario

- URL del cuestionario “COVID-19 y el laboratorio de RTVE: <https://forms.gle/pwVTB8jwikhBgoC6>
- URL de los resultados: https://docs.google.com/forms/d/1bPomoN9_RBDVzz8V2owKjNNdny8Pm1lwFq9LTTT-WIQ/edit#responses

7.2.1. Preguntas cuestionario

1. Edad
2. Sexo
3. ¿Con qué medio de comunicación te informas sobre la crisis del COVID-19?
4. ¿A través de qué canal de televisión te estás informando sobre la crisis del COVID-19?
5. ¿A través de qué redes sociales te informas sobre la crisis del COVID-19?
6. ¿Qué medios digitales consumes para informarte sobre la crisis del COVID-19?

7. ¿Conoces el RTVE Lab, el laboratorio de innovación de RTVE?
8. ¿Cómo has conocido el RTVE Lab?
9. ¿Has visto las piezas informativas sobre la crisis del COVID-19 que está publicando RTVE Lab?
10. ¿Dónde las has visto?
11. ¿Qué piezas informativas sobre la crisis del COVID-19 del RTVE Lab has visto?
12. ¿Qué piezas informativas del RTVE Lab te resultan más útiles?
13. ¿Crees que la información que proporciona el RTVE Lab sobre la crisis del COVID-19 es más útil que la de otros medios?
14. ¿De qué manera te sirve la información que encuentras en el RTVE Lab?
15. ¿Crees que este tipo de información sobre la crisis del COVID-19 que está publicando RTVE Lab cumple una función de servicio público?
16. ¿Crees que la información sobre la crisis del COVID-19 que está emitiendo RTVE cumple una función de servicio público?
17. Consideras que la información que emite RTVE es...
18. ¿Qué medio o medios de comunicación te resultan más fiables en cuanto a la información sobre la crisis del COVID-19?