

La Polivalencia Periodística en los Gabinetes de Prensa Digitales. Estudio del Caso del Servei Català de Trànsit (Servicio Catalán de Tráfico)

Sonia González, Josep Lluís Micó
Servei Català de Trànsit, Universitat Ramon Llull

Índice

1 Bases y fundamentos	2
2 Aproximación conceptual	3
3 Objetivos y metodología	4
4 Nuevas tareas, nuevas responsabilidades	5
5 Estudio de caso: El SCT	6
6 Conclusiones	11
7 Bibliografía	11

Resumen

Las innovaciones tecnológicas han desencadenado cambios en las competencias y los perfiles de los profesionales de la información, hasta el punto de que se han convertido en el motor de nuevas modalidades de periodismo. El proceso de digitalización en los medios de comunicación está remodelando el espacio laboral de los periodistas. Cada vez hay más empresas en las que esta figura se ve obligada a actualizar sus conocimientos y a incrementar su polivalencia. Sólo así puede estar en condiciones de afrontar con garantías los retos derivados de este fenómeno. Hoy por hoy, muchos periodistas están aprendiendo a elaborar contenidos

para distintos soportes de manera simultánea. Pero el reciclaje no atañe solamente a los profesionales de las empresas tradicionales, también afecta a los que trabajan en los soportes digitales. Por lo común, los nuevos medios generan más (y diferentes) funciones.

Los gabinetes de prensa no permanecen ajenos al nuevo contexto. Así, por ejemplo, en la Oficina de Prensa y Comunicación del Servei Català de Trànsit (Servicio Catalán de Tráfico, SCT), el organismo que gestiona la circulación en Cataluña, la introducción de la tecnología digital ha supuesto diversas transformaciones laborales. Los cambios están relacionados tanto con el contacto con los periodistas especializados en la materia como con las rutinas para difundir la información. Antes, cuando un periodista quería saber cuál era el estado del tráfico o cuando necesitaba algún material adicional (textual, sonoro o visual) para sus noticias, le bastaba con telefonar al gabinete y pedirlo. La atención que recibía era personalizada y (más o menos) inmediata. Sin embargo, el empleo de las nuevas tecnologías ha modificado esta pauta considerablemente. Ahora, el gabinete

del SCT envía a través de la red imágenes sobre las retenciones y los accidentes a las cadenas de televisión y ofrece desde su página web las mismas crónicas en formato digital para todas las emisoras de radio. Igualmente, distribuye por internet sus convocatorias, notas y dossieres de prensa.

En la presente comunicación detallamos de qué modo se ha modernizado tecnológicamente la oficina del SCT y cómo se han renovado las competencias de sus integrantes. Desde un punto de vista interno, los cambios estudiados han afianzado las funciones clásicas del gabinete (organización de ruedas de prensa, congresos y jornadas divulgativas) y, además, han contribuido a agilizar sus acciones informativas. De este modo, las trabajadoras de la oficina han ganado un tiempo que pueden invertir en tareas adicionales, sobre todo vinculadas al ámbito de la publicidad y las relaciones públicas, como la gestión de campañas y folletos preventivos, el *merchandising*, etc.

1 Bases y fundamentos

La tradición de los estudios sobre las industrias culturales en las Ciencias de la Comunicación es extensa y firme. Así, el texto primigenio de Theodor Adorno y Max Horkheimer (1981) data de 1947. No obstante, las investigaciones centradas en la fuerza de trabajo en el sector tardaron bastantes años en proliferar. Hasta finales de la década de los 60 no empezó a consolidarse el análisis académico de las rutinas productivas y de los roles de los profesionales, tras una época en que los académicos se detuvieron preferentemente en los contenidos de los medios y en los efectos que originaban en la audiencia.

Los teóricos ingleses de los estudios cul-

turales recuperaron la tradición de la Escuela de Frankfurt, la despojaron de su pesimismo y la tomaron como base para desarrollar la llamada "Economía Política de la Comunicación y la Cultura" (Ferguson y Golding, 1998). Durante la década de los 70 se impulsó la investigación sobre los procesos productivos y la mano de obra en la prensa británica. Las primeras aportaciones teóricas ignoraron a los periodistas de la radio, la televisión, las agencias y los gabinetes de comunicación. Sin embargo, poco a poco el potencial de medios como la British Broadcasting Company (BBC) acabaron atrayendo a los expertos (Kumar, 1981; Elliot, 1981). Esta nueva vía era ya irreversible.

A la hora de evaluar la relación que se establece entre los profesionales de la información y las tecnologías que, con el tiempo, se han incorporado en su ámbito productivo, podría decirse que este oficio ha estado marcado por un proceso aparentemente infinito de redefinición de especialidades. Cada nuevo invento —el telégrafo, la máquina de escribir, la radiotelegrafía— ha generado tensiones y ha funcionado como catalizador para nuevas modalidades del periodismo (Smith, 1981). O sea, no es aventurado afirmar que la "reprofesionalización" (GRID, 2007), entendida como la ejecución de nuevas tareas, ha sido un proceso permanente.

La popularización de las rotativas y de los motores de vapor en la segunda mitad del siglo XIX llevó grandes cambios al proceso productivo de la prensa, lo mismo que sucedió en el siglo XX con la tecnología electrónica. La difusión de la World Wide Web (WWW) y la digitalización, junto a otras transformaciones de carácter social, económico y cultural, han generado numerosas

mutaciones en el perfil y en las competencias de los profesionales de la información.

Las rutinas laborales de los periodistas del presente están totalmente vinculadas al ordenador y a la WWW. Como aseguran Deuze y Paulussen (2002: 243), muchos periodistas pasan gran parte de su tiempo delante de la pantalla de su computadora y "raramente abandonan la redacción". El uso de internet como herramienta de investigación ha posibilitado que los profesionales de la información se hayan independizado de los archivos de la redacción o de la institución para la que trabajen (GRID, 2007).

Del mismo modo que sucede en muchos otros sectores de la economía y la sociedad de hoy, el conocimiento de las tecnologías digitales se ha convertido en la *lingua franca* de los trabajadores de la información del siglo XXI (GRID, 2007). El impacto de la digitalización ha sido especialmente intenso en las grandes unidades productivas (como las empresas de radio y televisión, algunas agencias de noticias y ciertos gabinetes de prensa), en las que había una división industrial del trabajo de naturaleza taylorista. Sin embargo, con la digitalización han mutado las descripciones de los diferentes espacios laborales, las competencias profesionales de los trabajadores y la calidad del ambiente productivo (Micó, 2003; Rintala y Suolanen, 2005).

2 Aproximación conceptual

En el contexto que estamos describiendo, entendemos por "digitalización" un proceso caracterizado por la aparición de:

- Soportes basados en el código binario (lo cual permite, a diferencia de lo que

sucedía anteriormente con los soportes clásicos, infinitas manipulaciones del material periodístico sin pérdida alguna de información).

- Dispositivos de producción y distribución basados, una vez más, en el código binario (edición no lineal de vídeo, *desktop publishing*, etc.).
- Intercambios de información a través de redes basadas en la transmisión por paquetes de datos (es decir, el fundamento conceptual y tecnológico de internet).
- Nuevas formas de organización de la producción (empresa-red) y nuevas lógicas de creación y transmisión de la información (*peer-to-peer*, *open-source*, etc.).
- Convergencia de lenguajes, medios y empresas.

A estas cinco grandes transformaciones (GRID, 2007), habría que sumar los cambios desencadenados en los sistemas de distribución y en los procesos de recepción. Así pues, la comunicación de masas se fragmenta hasta atomizarse en millones de situaciones de consumo individual, a menudo mediante dispositivos móviles y de manera asincrónica.

La difusión de nuevos medios (como las ediciones electrónicas de los periódicos convencionales) y renovadas formas de producción y consumo informativo (como la denominada "Agenda Digital Mundial" de la Agencia EFE) han acabado de modificar en la última década el terreno laboral del periodista formado en la antigua cultura de la máquina de escribir y el teletipo (Micó, 2006b).

Pero, además del término "digitalización", la presente investigación se articula alrededor de otros dos conceptos que tendrían que ser analizados antes de seguir adelante: la "polivalencia" y el "reciclaje" laboral. En los últimos años, los periodistas se han visto obligados a asumir nuevas tareas y a aprender a producir simultáneamente informaciones para diferentes soportes. Este tipo de convergencia de tareas o, todavía mejor, polivalencia se ubica en el centro de las discusiones académicas y profesionales sobre la comunicación digital. Para Pineda (2005: 87), las tecnologías "están abriendo nuevos campos de trabajo al comunicador". Según su criterio, aunque no desplazan "a los campos tradicionales del periodismo ejercido en los medios masivos", sí que plantean "un reparto de tareas y una reclasificación de funciones".

Partiendo de una investigación efectuada en Finlandia entre 2001 y 2002, que a su vez retomaba las líneas desarrolladas por Slotterøy Johnsen en 2004 sobre la situación en Bélgica, Rintala y Suolalanen (2005: 57-58) han sintetizado las modificaciones experimentadas en los perfiles profesionales del siguiente modo:

- Transferencia de funciones: las tareas que antes realizaba un profesional determinado ahora las asume otro. Así sucede en la radio moderna, por ejemplo, cuando el periodista se hace cargo de la edición de sonido.
- Fusión de papeles: ciertas actividades que en el pasado dependían de dos (o más) profesionales actualmente son ejecutadas por uno solo. Verbigracia: cuando los perfiles convencionales del *managing editor* televisivo y el *managing editor* en línea conforman una

única figura, simplemente el *managing editor*.

- Incremento de tareas: como estamos viendo, con los nuevos medios, se generan labores adicionales para los periodistas, de modo que, muy a menudo, tienen que producir varias versiones de una misma información en diferentes lenguajes y para formatos diversos.

Por supuesto, esta adaptación no afecta solamente a las industrias culturales. Los trabajadores de la nueva economía deben ser capaces de reciclarse en términos de habilidades, conocimientos y maneras de pensar. El entorno de negocios del presente está en continua evolución (Castells, 2001:109). Por ello, los empleados deben actualizarse y superar la obsolescencia de los saberes aprendidos en la etapa inicial de su carrera. Más concretamente, en el sector que nos ocupa, el reciclaje afecta tanto al personal de los medios tradicionales (gabinetes de prensa, agencias de noticias, prensa, radio, televisión) como al que se desenvuelve en las nuevas plataformas de la comunicación digital (Kotamraju, 2002).

3 Objetivos y metodología

El objetivo básico de esta investigación es detectar las transformaciones en el perfil profesional del periodista a partir de la introducción de la tecnología digital en el gabinete de comunicación del Servei Català de Trànsit (Servicio Catalán de Tráfico, SCT). Este objetivo general se desglosa en dos más específicos:

- Analizar las consecuencias de la digi-

talización del trabajo periodístico en el SCT.

- Describir las nuevas competencias que están asimilando los periodistas de este gabinete.

Los resultados obtenidos provienen mayoritariamente del trabajo de campo realizado en el seno del Servicio entre 2005 y 2007 con el propósito de conocer las rutinas productivas, las nuevas atribuciones profesionales y las estrategias informativas de las fuentes (total o parcialmente) en línea (González, 2004; 2005; Micó, 2006b; Micó y González, 2006). En concreto, se ha tenido en cuenta una serie de entrevistas a una docena de empleados y directivos del SCT, y un bloque de encuestas a periodistas catalanes especializados en la información del tráfico.

El refuerzo metodológico para esta combinación de una fórmula cualitativa y otra cuantitativa (Wimmer y Dominick, 1996) se ha plasmado en la observación participante en la oficina de prensa del SCT durante diez meses, repartidos entre 2006 i 2007, en el caso de uno de los dos autores de la comunicación (Sonia González), mientras recopilaba material para su tesis doctoral, dirigida por el segundo investigador (Josep Lluís Micó).

4 Nuevas tareas, nuevas responsabilidades

El periodista de la era digital no ha tenido más remedio que asumir funciones que antes realizaban otros profesionales. Lo que comenzó en los medios impresos con el redactor saliendo a la calle con su cámara fotográfica digital se ha acelerado hasta afectar

a todos los medios. Como ya hemos apuntado, uno de los conceptos centrales de este cambio es la "polivalencia", que se está extendiendo por la prensa (de hecho, acabamos de citar uno de los ejemplos más elementales y claros), las agencias de noticias, la radio, la televisión y los gabinetes de comunicación (ICOD Network, 2006).

Quizá el periodista multimedia se encuentre en su hábitat natural en los medios interactivos en línea. Es en la red digital donde este profesional puede aplicar todas sus competencias en el tratamiento de la información en diferentes formatos y lenguajes. La figura del periodista polivalente es fundamental en las nuevas empresas dedicadas a generar contenidos para los canales de comunicación más jóvenes (televisión digital, web, telefonía móvil, etc.). Pero también en aquellas estructuras que deben producir un volumen de información notable con una plantilla bastante escasa, tanto de titularidad privada como pública. Dentro de este grupo podríamos situar gabinetes de prensa como, por ejemplo, el del SCT.

Por obligación (o por necesidad), el periodista de las empresas pequeñas siempre ha sido polivalente: el mismo profesional tenía que preparar noticias para diferentes secciones y/o canales informativos. Incluso cuando la división del trabajo y los perfiles estaban bien diferenciados, como sucedía en las compañías más potentes, la situación tampoco era homogénea. Todavía hoy encontramos grandes cadenas de televisión y emisoras de radio cuyos equipos prácticamente integran a los mismos profesionales de la era pre-digital (como Televisión Española o Radio Nacional de España).

Pero no sólo las transformaciones tecnológicas han modificado el perfil del perio-

dista y sus rutinas de producción, sino que también los vínculos entre profesionales han cambiado. Por ejemplo, la relación entre un periodista y un informático no era igual en la década de los 70 que en los primeros años del nuevo siglo. Es obvio que la digitalización trae consigo una mayor dependencia de los informáticos. Hasta cierto punto, el periodista siempre estuvo a merced de las figuras que podríamos denominar "técnicas", del experto en fotomecánica al técnico de sonido. No obstante, en la nueva era digital, el informático se convierte en una figura transversal necesaria en todas las grandes unidades productivas (gabinetes, cadenas de radio, canales de televisión, medios digitales, etc.).

La enorme proximidad entre periodistas e informáticos puede derivar en procesos de hibridación. Y es que el panorama de los perfiles profesionales es extremadamente complejo y está abierto a ulteriores mutaciones o "contaminaciones". Por todo ello, debemos conceder una gran relevancia a la formación continua y el reciclaje. Queda claro que las competencias de cualquier profesional de la comunicación difícilmente le servirán a lo largo de toda su vida laboral. Tendrá que actualizarse de forma permanente, tanto en lo relativo al uso de las tecnologías como en los procedimientos de trabajo (ICOD Network, 2006).

Una circunstancia generacional divide a los periodistas más jóvenes, para quienes la polivalencia y el uso de las tecnologías digitales es un hecho perfectamente natural (son "nativos digitales"), de los profesionales formados en los medios tradicionales, que deben hacer frente a un proceso de reciclaje (por ser "migrantes digitales") (GRID, 2007). Es decir, que los periodistas que han migrado del sistema tradicional a las formas

de producción más modernas tienen que formarse expresamente para conocer los nuevos instrumentos tecnológicos y para familiarizarse con las dinámicas de producción actuales.

En los grandes medios públicos españoles suelen organizarse cursos de formación para la actualización de los conocimientos del personal (Micó, 2006a). Salvo alguna excepción, las empresas pequeñas y las privadas prescinden de esta vía. Así que en estas unidades de producción el reciclaje queda en manos de los propios empleados (Masip, 2005). De momento, prevalece el aprendizaje "sobre la marcha" cuando se introducen equipos que obligan a los periodistas a desarrollar nuevas competencias. La transición en algunos medios públicos ha sido lenta: las viejas figuras han ido desapareciendo como parte del recambio generacional (Micó, 2003).

Sin embargo, los contratos laborales en las grandes estructuras productivas definen muy claramente cada perfil profesional y, así, impiden que un trabajador se ocupe de tareas que no figuran entre sus competencias. En el presente, los directivos prácticamente no se quejan de la capacidad de reciclaje de sus subordinados. En todo caso, matizan que los más reticentes a asimilar los cambios han sido los "veteranos" de la empresa. Del mismo modo, los jóvenes que llegan con una formación universitaria se adaptan rápidamente a las nuevas modalidades de trabajo.

5 Estudio de caso: El SCT

El Servei Català de Trànsit (Servicio Catalán de Tráfico, SCT) nació en 1997 con dos objetivos primordiales: reducir los acciden-

tes y conseguir una movilidad segura y fluida en la red viaria de Cataluña. Su predecesor era el Institut Català de Seguretat Viària (Instituto Catalán de Seguridad Viaria, ICSV), que se centraba en la prevención de los siniestros y en la atención a las víctimas. Cuando la competencia administrativa sobre el tráfico se transfirió a la Policía Autonómica catalana, es decir, a los Mossos d'Esquadra, el Servicio amplió sus misiones. Hoy, este organismo:

- Difunde la información sobre el estado del tráfico.
- Controla la publicidad sobre la seguridad viaria.
- Decide la regulación de la circulación de mercancías peligrosas y transportes especiales.
- Supervisa el funcionamiento de las autoescuelas y la formación de sus profesores.
- Gestiona el procedimiento sancionador (multas y recursos).
- Mantiene las tareas del ICSV.

El SCT tiene cinco delegaciones (o servicios territoriales): una en cada capital de provincia (Barcelona, Tarragona, Lleida y Girona) y una quinta en la zona de les Terres de l'Ebre. Todas dependen de los Servicios Centrales, situados en Barcelona.

Otro de los departamentos vinculados directamente a esta sede es la Oficina de Prensa y Comunicación, que planifica, diseña y coordina la relación con los medios,

unos actores fundamentales a la hora de divulgar pautas de conducción segura (González, 2004: 8). Las ocho integrantes de la oficina destinan gran parte de su tiempo a explicar cuál es el estado del tráfico en cada momento. Tradicionalmente, cuando los periodistas querían saber qué incidencias había habido en las carreteras catalanas, llamaban al gabinete de prensa para preguntarlo. Sin embargo, la digitalización de las tareas en este área ha modificado su *modus operandi* en este aspecto.

En el pasado, las labores del gabinete de prensa del SCT consistían sobre todo en atender las necesidades informativas de los periodistas. Así, se ocupaban (mayoritariamente, por teléfono) de peticiones para llevar a cabo entrevistas, obtener datos estadísticos y, como se indicaba anteriormente, conocer los detalles puntuales sobre el estado del tráfico. A este bloque cabía añadir el trabajo derivado de la elaboración de notas y dossieres para las ruedas de prensa, una práctica habitual en este tipo de oficinas.

El gabinete se benefició de la ayuda de internet para organizar su producción informativa desde el principio. De forma que el correo electrónico y, especialmente, la página web del organismo contribuyeron a agilizar la difusión de contenidos sobre tráfico y seguridad vial de manera eficiente y práctica (González, 2005: 8). No en vano, la información sobre la circulación permite formar conductores más conscientes y cívicos, y este elemento, junto a los mecanismos sancionadores, son las dos estrategias capitales para reducir los siniestros viales (Montoro, 2005).

Sin embargo, la progresiva introducción de las nuevas tecnologías en el gabinete de prensa del SCT ha propiciado una serie de

modificaciones en las prácticas laborales de las periodistas que lo integran. Estas transformaciones afectan especialmente las rutinas relacionadas con la difusión de información sobre el estado del tráfico para los periodistas y con el contacto con los profesionales especializados en la materia. Las principales novedades con respecto a las funciones de las integrantes del gabinete son:

- El envío de imágenes a los canales de televisión sobre retenciones y siniestros en las carreteras.
- Las crónicas en línea sobre el estado del tráfico para las emisoras de radio.
- El uso de internet para mandar documentación diversa (notas, comunicados, dossieres, etc.) a todo tipo de medios de comunicación.

5.1 Envío de imágenes para la televisión

Una de las primeras tareas que se digitalizó en el gabinete del SCT fue la distribución de imágenes sobre accidentes y retenciones en las carreteras para los canales de televisión. Al principio, antes de la transformación digital, las integrantes de la oficina de prensa debían dirigirse a los trabajadores del centro de control de tráfico, el Centre d'Informació Viària de Catalunya (Centro de Información Vial de Cataluña, CIVICAT), para enviar este material. Esta sección era la única del Servicio que contaba con la tecnología adecuada para ello. Sin embargo, en el verano de 2001, los máximos responsables del SCT decidieron equipar tanto a los empleados del CIVICAT como a los del gabinete con un nuevo programa informático

para gestionar estas imágenes y enviarlas con rapidez a las televisiones que las solicitasen, a través de un repetidor de la empresa Tradia. Desde aquí, las emisoras importaban la señal hasta sus estudios.

Con el nuevo sistema, no sólo se agilizaba la transmisión de las imágenes a las cadenas de televisión, sino que, además, las integrantes de la oficina gozaban de una mayor autonomía en el desarrollo de sus tareas. De hecho, como dejaban de depender directamente de los trabajadores del CIVICAT para estos menesteres, podían asumir otras funciones con más tiempo. Como es lógico, las periodistas del gabinete se vieron obligadas a actualizar sus conocimientos y tuvieron que aprender a manejar una nueva herramienta de trabajo. El propio Servicio organizó unos cursillos de formación a los que asistieron algunos de sus empleados, que, a su vez, impartieron clases al resto de trabajadores, una práctica similar a la seguida en otras empresas informativas. Cuando se renovó el programa informático, durante el verano de 2007, se aprovechó la ocasión para editar un manual de funcionamiento para los futuros usuarios.

5.2 Crónicas en línea para la radio

Hasta el 20 de febrero de 2006, cabía la posibilidad de que los portavoces del Servicio facilitasen a los periodistas (mayoritariamente, radiofónicos) todos los detalles que les interesasen para sus medios (Micó y González, 2006). Estas crónicas podían emitirse en directo o bien grabarse para salir en antena más adelante. Pero cuando los responsables del SCT decidieron presentar estos datos en su

página web, la situación cambió. La oficina tuvo en cuenta tres aspectos:

- La adaptación tecnológica del gabinete.
- La presentación de la información para que cubriese del mejor modo posible todas las posibilidades geográficas.
- La actualización de los datos.

Para la primera necesidad, se recurrió al área que mantiene la web del organismo; para la segunda, se elaboró una plantilla para estructurar las novedades según cada provincia, y no en función de su relevancia periodística; la tercera se solucionó fijando un horario a partir de los momentos en los que se recibía más solicitudes de crónicas.

Adaptación tecnológica

La decisión de presentar las crónicas sobre la situación del tráfico en la página web del SCT obligó a sus responsables a incrementar los recursos técnicos del gabinete de prensa. Así, se instaló un par de programas informáticos para grabar y colgar en la red la información en forma de ficheros de audio Moving Picture Experts Group (MPEG) Layer 3, o sea, mp3. Para grabar las crónicas, se escogió el Audacity 1.2.4, un *software* sencillo y gratuito, que se puede bajar de internet. Se siguió el mismo criterio para elegir el programa Nico-FTP 3.0 para subir a la red la información grabada previamente. El departamento de informática del Servicio ya usaba esta herramienta para la elaboración de dosieres. Las crónicas en mp3 se pueden abrir fácilmente con aquellos ordenadores que, como mínimo, estén equipados con el sistema operativo Windows 98. La

velocidad de la descarga depende del equipamiento, del tipo de conexión del usuario... Desde el primer momento, los responsables del SCT procuraron que la información se actualizase adecuadamente, para que los datos de las crónicas no llegasen con retraso y quedasen desfasados.

Adaptación de contenidos

Los contenidos de las crónicas del tráfico también experimentaron modificaciones. Antes, cada periodista reclamaba unos datos distintos según el tipo de medio para el que trabajase. Si la cobertura de un canal de radio era Cataluña entera, desde el gabinete se le daba información de las cuatro provincias (Barcelona, Tarragona, Lleida y Girona). En cambio, una emisora local únicamente necesitaba los detalles que afectasen a su término municipal. Las profesionales del SCT incluso "personalizaban" sus intervenciones, con diferentes fórmulas para saludar a los oyentes o para despedirse de ellos. Sin embargo, con las crónicas en línea se han unificado y homogeneizado los contenidos. Las integrantes del servicio de prensa graban una única pieza que debe cubrir, simultáneamente:

- El conjunto de Cataluña.
- Las entradas y las salidas de Barcelona (el punto con más movimiento de la red viaria).
- Cada demarcación (Barcelona, Tarragona, Lleida y Girona).

Adaptación de rutinas

La transición en el soporte de las crónicas del SCT (del teléfono a la red) también influyó

en las rutinas del gabinete de prensa. Fundamentalmente cambió el momento en que se ofrecía la información sobre el estado de las carreteras. Mientras que, en el pasado, las palabras de los portavoces del Servicio se emitían en directo o se grababan cuando lo pedía cada medio (siempre que operativamente resultase posible, claro está), a partir de entonces, la iniciativa la tomaba la fuente. Los horarios para presentar la información se anunciaban con antelación. Pero ya no se aceptaban llamadas para pedir una crónica "en directo". La jefa de la Oficina de Prensa y Comunicación del SCT, Verònica Pardo, expuso por carta a los responsables de las emisoras radiofónicas catalanas que, en una situación de normalidad, habría una grabación nueva con los datos actualizados cada media hora entre las 7 y las 9.30 horas y entre las 18 y las 20.30 horas; y con una frecuencia de cada hora entre las 10 y las 17 horas. Las piezas estarían disponibles 10 minutos antes de las horas en punto y de las horas y media. Aun así, si se generaba una situación excepcional, como por ejemplo un dispositivo especial de tráfico o un episodio de nevadas, lluvias intensas o cualquier otro incidente que se saliese de lo habitual, se volvería a las crónicas y valoraciones más amplias y complementarias, de acuerdo con el anterior modelo (con llamadas telefónicas).

5.3 Documentación en línea

Desde el nacimiento del gabinete de prensa del SCT, sus integrantes se han beneficiado de las aplicaciones y prestaciones de internet, especialmente las referidas al correo electrónico y a la página web del organismo, para desarrollar sus funciones informativas. Las periodistas del Servicio no mi-

graron bruscamente hacia las utilidades digitales. Simplemente las integraron de modo natural en sus dinámicas laborales. Con ello, acabaron desplazando otras herramientas más incómodas, como el fax o, incluso, el teléfono, con las que habían convivido hasta entonces. Lo que paradójicamente comenzó siendo una práctica esporádica, como el reparto en línea de dosieres, convocatorias o notas de prensa, acabó convirtiéndose en la norma. Sobre todo a partir del año 2004, cuando la última remodelación de la web del SCT culminó con la creación de una sala de prensa virtual desde la que se accede a toda la producción de la oficina y al correo electrónico de contacto. Los materiales que contiene, en Portable Document Format (PDF), se organizan según las tradicionales funciones informativas del gabinete, con un enlace para cada una (convocatorias, notas y dosieres, crónicas y resúmenes de prensa).

Como ocurrió con la gestión de la distribución de imágenes para la televisión y de las crónicas en línea para la radio, el uso de la página web para difundir notas y dosieres informativos a todo tipo de medios de comunicación obligó a las integrantes del gabinete a renovar sus conocimientos tecnológicos. Para que los documentos con que se convoca ruedas de prensa, se informa sobre accidentes o se anuncia campañas preventivas estén disponibles en la red, las periodistas deben acceder a una intranet corporativa desde la que pueden colgar los textos mediante etiquetas HyperText Markup Language (HTML). Un profesional del área de informática del SCT se encargó antes de enseñarles a hacerlo. Sin embargo, el plan de formación (o reciclaje) no incluyó las informaciones con gráficos, fotografías o cualquier otro elemento que no fuese textual. Para

tal fin, las integrantes del gabinete no tienen más remedio que recurrir a un informático de la casa o de la Conselleria d'Interior, Relacions Institucionals i Participació (Consejería de Interior, Relaciones Institucionales y Participación), el departamento del Gobierno catalán del que depende el SCT. Esta solución parcial mantiene una cierta dependencia de las periodistas con respecto a la figura del informático.

6 Conclusiones

Las tres principales labores derivadas de la digitalización del gabinete de comunicación del SCT (a saber, el envío de imágenes a las cadenas televisivas, las crónicas en línea para las emisoras de radio y la distribución de las convocatorias, notas y dossiers de prensa a través de la red) contribuyeron decisivamente a agilizar las prácticas informativas de este organismo. En verdad, todavía hoy sigue siendo así. El nuevo modo de acometer estas tareas ha garantizado una mayor accesibilidad a unos materiales que, además, pueden ser difundidos más rápida y cómodamente. Al menos, así se percibe internamente, puesto que, desde una óptica externa, los periodistas han dejado de recibir datos personalizados de su fuente.

Las mejoras operativas detectadas en esta investigación sobre el SCT se han traducido en la práctica en un ahorro de tiempo, lo cual ha repercutido en otras misiones de la oficina. Al atender muchas menos llamadas telefónicas que antes, las profesionales del gabinete tienen más minutos a su disposición para desempeñar atribuciones adicionales, especialmente relacionadas con el ámbito de la publicidad y las relaciones públicas: campañas preventivas, edición de fol-

letos informativos, gestión del *merchandising*... Sin olvidar que, gracias a la innovación digital, también se ha podido avanzar satisfactoriamente en las funciones clásicas: la convocatoria de ruedas de prensa, la organización de congresos y jornadas divulgativas, etc.

7 Bibliografía

- ADORNO, T.; HORKHEIMER, M. (1981) "La industria de la cultura: ilustración como engaño de las masas". En: CURRAN, J.; GUREVITCH, M.; WOOLLACOTT, J. (eds.) *Sociedad y comunicación de masas*. México: Fondo de Cultura Económica.
- CASTELLS, M. (2001) *La galaxia Internet*. Barcelona: Areté.
- DEUZE, M.; PAULUSSEN, S. (2002) "Research note. Online journalism in the Low Countries". *European Journal of Communication*, vol. 17 (2), p. 237.
- ELLIOT, P. (1981) "Organización de los medios y ocupaciones profesionales. Visión panorámica". En: CURRAN, J., GUREVITCH, M. y WOOLLACOTT, J. *Sociedad y comunicación de masas*. México: Fondo de Cultura Económica.
- FERGUSON, M.; GOLDING, P., (eds.) (1998) *Economía política y estudios culturales*. Barcelona: Bosch.
- GONZÁLEZ, S. (2004) "Educar per a la mobilitat: un repte de futur". *Infotrànsit*, núm. 20 (diciembre), p. 8.

- (2005) "La web del SCT: la informació de trànsit a l'abast del ciutadà". *Infotrànsit*, núm. 4 (segunda época) (diciembre), p. 8.
- GRUP DE RECERCA D'INTERACCIONS DIGITALS (GRID) (2007) *Nous perfils professionals de l'actual panorama informatiu audiovisual i multimèdia de Catalunya*. Vic: Eumo.
- ICOD NETWORK (2006) *Digital Communication. Professional skills and academic challenges*. Vic: Eumo.
- KOTAMRAJU, N. (2002) "Keeping up. Web design skill and the Reinvented Worker". *Information, Communication & Society*, núm. 5 (1), pp. 1-23.
- KUMAR, K. (1981) "Conservar el campo intermedio. La BBC, el público y el profesional de la radiotelevisión". En: CURRAN, J., GUREVITCH, M. y WOOLLACOTT, J. *Sociedad y comunicación de masas*. México: Fondo de Cultura Económica.
- MASIP, P. (2005) *Presència i ús d'internet a les redaccions. Periodistes, rutines professionals i tecnologia: el cas de La Vanguardia, Catalunya Ràdio i Televisió de Catalunya*. [tesis doctoral] Barcelona: Universitat Ramon Llull.
- MICÓ, J. L. (2003) *La edición digital no lineal en los programas informativos de televisión*. [tesis doctoral] Valencia: Universidad Politécnica de Valencia.
- (2006a) *Teleperiodismo digital*. Barcelona: Trípodos.
- (2006b) "Nuevas utilidades para las tareas periodísticas clásicas. La Agenda Digital Mundial y los avisos para teléfonos móviles de la Agencia EFE". *III Congreso Online. Observatorio para la Cibersociedad* [en línea] <<http://www.cibersociedad.net/congreso2006/gts/comunicacio.php?&id=196>> [consulta: 30-12-06].
- MICÓ, J. L.; GONZÁLEZ, S. (2006) "Adaptacions i conflictes entre els gabinets de premsa i els periodistes per la informació en línia". *III Congreso Online. Observatorio para la Cibersociedad* [en línea] <<http://www.cibersociedad.net/congreso2006/gts/comunicacio.php?&id=61>> [consulta: 30-12-06].
- MONTORO, L. (2004) "Educació versus sanció: dues estratègies per a prevenir els accidents de trànsit". En: SERVEI CATALÀ DE TRÀNSIT (SCT). *III Congrés Internacional sobre Politiques Europees de Trànsit. Barcelona, 4 i 5 de novembre de 2004*. Barcelona: Servei Català de Trànsit.
- PINEDA, M. (2005) "La profesión de periodista y los retos de las tecnologías de la información". *Diálogos de la Comunicación*, núm. 72, p. 87.
- RINTALA, N.; SUOLANEN, S. (2005) "The Implications of Digitalization for Job Descriptions, Competences and the Quality of Working Life". *Nordicon Review*, núm. 2 [en línea] <http://www.nordicon.gu.se/common/publ_pdf/222_rintala_soulanen.pdf> [consulta: 25-03-06].

SMITH, A. (1981). "Tecnología y control. Las dimensiones interactivas del periodismo". En: CURRAN, J., GUREVITCH, M. y WOOLLACOTT, J. *Sociedad y comunicación de masas*. México: Fondo de Cultura Económica.

WIMMER, R. D.; DOMINICK, J. R. (1996) *La investigación científica de los medios de comunicación. Una introducción a sus métodos*. Barcelona: Bosch.