

# EXPERIENCIAS DE INFORMACIÓN. LA REDACCIÓN INFORMATIZADA. UN SISTEMA DE INFORMACIÓN

*Rafael Díaz Arias*

Que los ordenadores forman parte del paisaje de las redacciones audiovisuales es algo que los espectadores pueden constatar con sólo mirar su televisor. En parte por razones funcionales, pero, seguramente, por asociar la difusión de noticias con el prestigio que acriticamente rodea a las nuevas tecnologías, los conductores de los informativos (desde la CNN a la BBC) nos hablan desde la proximidad de un ordenador que, en ocasiones, consultan. Bien significativo es que a la hora de abrir un telediario, cuando en un conteo de cinco segundos se quiere sintetizar en imágenes su proceso de elaboración, se comience por la imagen de la pantalla de un ordenador.

No sé si ante esta ostentación tecnológica de la que tanto gustan todas las televisiones, algún espectador se habrá preguntado en qué medida es ahora más rápida, fiable, comprensible -de mejor calidad- la información que recibe. Esta es la cuestión que, en último término me gustaría responder. Pero difícilmente lo lograremos si no realizamos una valoración previa de la experiencia de la informatización para empresas y profesionales. O, en otras palabras, ¿ha valido la pena informatizar las redacciones?. Mi tesis es que sólo si la redacción automatizada se convierte en un sistema de información todos - empresa, informadores y público- habrán salido ganando.

## **Objetivos empresariales y expectativas profesionales**

Lo que a comienzos de los ochenta nació como la implantación en las redacciones de radio y televisión -Ted Turner fue el primer cliente- de las facilidades de la edición

electrónica de textos, con la guinda de la recepción de noticias de agencias, ha evolucionado en breve tiempo hasta convertirse en sistemas integrados dedicados a la elaboración de espacios informativos de radio y televisión, especialmente telediarios. La elaboración del guión y su guía, el minutado, es el proceso central gestionado por estos sistemas. Desde un punto de vista informático se asientan sobre programas de tratamiento de textos, bases de datos, correo y hojas electrónicas. Nada fuera de lo corriente, como se ve. Un conjunto de prestaciones especiales -recepción de noticias de agencias, envío y recepción de telex, posibilidades de recuperación y recepción selectiva de información, entre otras- confluyen en el proceso de guionización gobernado por el minutado. Estos sistemas también pueden ser aprovechados para asignar medios a las noticias previstas, pero no ofrecen sistemas integrados de gestión de medios y recursos, quizás porque estos procesos no son tan estándares como los de guionización y resultan muy dependientes de la organización de cada emisora concreta de radio y televisión.

Las empresas pioneras sin duda deseaban explotar las posibilidades de una informática que comenzaba a ser asequible, para la producción de noticias. Los primeros sistemas nacen no como productos estándar, sino al servicio de las necesidades de los nuevos modelos de redacciones audiovisuales como la de la CNN, con un servicio permanente de noticias, o los nuevos programas matinales en Europa (la BBC desarrolló su propio sistema informático para sus breakfast news, que luego abandonaría por un producto estándar)

Pronto, sin embargo, los ordenadores fueron instalándose en redacciones más convencionales. En mis contactos con responsables de la informatización de distintas compañías -públicas o privadas, americanas o europeas- siempre recibí la misma respuesta al preguntar por la finalidad de la automatización: aumentar la productividad. Después, al detallar, en muchos casos resultaba que la informatización se utilizaba como pretexto para eliminar aspectos organizativos trasnochados por ejemplo, eliminar el proceso de dictado a secretarías por parte de periodistas...

Mi impresión personal es que en pocos casos las empresas han realizado estudios detallados previos sobre la incidencia de la implantación de la productividad. La confianza genérica en la mejora de la productividad y, quizá más todavía, el deseo de contar con los mismos medios que la competencia han sido factores decisivos para poner en marcha los procesos de informatización de las redacciones.

Los periodistas -porque a ellos parecía ir dirigido en primer término el proceso- acogieron de diverso modo la informatización. En las redacciones más consolidadas predominó el temor a convertirse en apéndices del ordenador y resultar controlados por él. En alguno de estos casos, los sindicatos lograron compensaciones económicas por el uso de la nueva herramienta. En redacciones más jóvenes y proclives al uso de la informática se creó una expectativa de mejora en los modos de trabajo.

## Herramientas de trabajo y sistema de información

Para juzgar si estos objetivos y expectativas se han visto cumplidos profundizaré en la función de los sistemas informáticos de trabajo en la redacción audiovisual. Estos sistemas pueden ser herramientas de trabajo individual, pero también avanzar un paso y convertirse en herramientas de trabajo colectivo y, en definitiva, en verdaderos sistemas de información.

### Herramientas de trabajo individual

- Escritura e impresión de textos
- Archivo (limitado) de información particular
- Recepción de noticias de agencias
- Recepción y envío de telex
- Búsqueda y recepción selectiva de informaciones
- Recepción y envío de mensajes

### Herramientas de trabajo colectivo

- Creación y actualización de minutos
- Redacción de noticias e incorporación al guión
- Generación y control de rótulos
- Presentación de textos en el teleapuntador
- Impresión de guiones
- Control de emisión
- Previsión de noticias
- Petición/asignación de medios

Si nos mantuviéramos en el terreno de un aprovechamiento puramente individual cada puesto de trabajo podría ser un fin en sí mismo. No se compartiría más información que la general (por ejemplo, agencias) y la que específicamente se nos dirigiera. Pero en tal caso, la mejora de la productividad pretendida con las cuantiosas inversiones que requieren estas tecnologías sería puramente individual: individual, que no quiere decir aprovechamiento para fines particulares o extralaborales, sino una potenciación de la capacidad de trabajo -casi habría que decir de escritura- de cada uno de los informadores. Si nos quedásemos ahí, estaríamos desaprovechando las posibilidades más ricas del sistema, que en tal caso quedaría reducido a poco más que a la conjunción de la máquina de escribir electrónica, más receptor de telex/teletipo.

Para que el invento pueda utilizarse como herramienta de trabajo colectiva, y, por tanto, incidir directamente sobre el producto se requiere una interrelación entre «emisores» y «receptores», que generan y comparten una información permanentemente actualizada, conforme a códigos aceptados y con el resultado de elaborar el producto más transparentemente. Detallaré a continuación los distintos elementos mencionados en la anterior información.

## Red informática

Premisa técnica para que la herramienta se convierta en sistema es la existencia de una red informática. Los distintos productos en el mercado tienen diferencias funcionales, que pueden hacerlos más o menos apropiados para una determinada redacción, y responden a distintas concepciones que pueden encajar mejor o peor en la estrategia informática de la compañía. A los efectos que aquí detallaremos es básico dotar a cada puesto de capacidad de trabajo autónomo. Dada la extensión y posibilidades de la informática personal parece conveniente contar con ordenadores personales trabajando en red. Así, cada puesto es un ordenador inteligente, capaz de soportar otros programas y aplicaciones y, por tanto, susceptible de usos alternativos. Cada puesto puede ejecutar incluso funciones como el tratamiento de textos de modo autónomo, en desconexión de la red. Pero un equipamiento central, al que se conecta cada puesto, conserva toda la información común y gestiona y controla el funcionamiento de todos y cada uno de los periféricos (ordenadores, impresoras) y dispositivos. Mediante las redes públicas o privadas de telecomunicaciones es posible, además, acceder remotamente e interconectar sistemas distintos.

## Sistemas de información

¿Quiénes son los sujetos de este proceso de comunicación? Respuesta inmediata, los periodistas. Y así es: al menos cuantitativamente son los redactores el grupo profesional más importante usuario del sistema. Pero, como sus utilidades no se limitan a la escritura de textos, es el grupo de realización el que ve más afectada y potenciada su labor. En efecto, pensemos que si el guión/minutado es el centro alrededor del que gira todo el sistema, a partir del cual puede controlarse la puesta en el aire, serán los realizadores los que mayor partido podrán sacar del sistema, y en consecuencia, en mayor medida verán modificadas sus rutinas de trabajo. Y, claro, para emitir hay que contar con datos de emisión, que habrán de incorporarse al sistema cuando se producen: por ejemplo, duración de la noticia y otras informaciones técnicas. Los más indicados para su alimentación son los propios operadores que acaban de finalizar el montaje de la noticia, con lo cual ya otro sector profesional, en este caso técnico, pero siempre muy cercano a la elaboración de noticias, se ve implicado. Si bien no se trata de un sistema de gestión de medios, permite la previsión de noticias, la petición de medios y la asignación de los mismos. De modo que sectores como los de producción y gestores de medios técnicos se convierten también en usuarios. Ciertamente la información en estos sistemas se renueva permanentemente y, por tanto, no son sistemas documentales; sin embargo, reservan áreas para información de utilidad perdurable, que no se renovará. Aparece, entonces, un nuevo sector, los documentalistas, que también podrán potenciar el sistema con su propia información. Y si el sistema se interconecta con grafismo, de modo que los propios redactores puedan enviar a los generadores de caracteres el texto de sus rótulos, el

personal de grafismo y postproducción, por activa o por pasiva, también resultará afectado...

## **Universalidad y troncalidad del tema**

Y, así, sin necesidad de detallar grupo por grupo, se comprende que el usuario de estos sistemas es universal: todo el personal vinculado de un modo u otro a la elaboración de la información en el marco de la redacción es sujeto, en términos comunicativos, del sistema. Esta universalidad del sistema electrónico se ve reforzada por la existencia de las facilidades del correo electrónico que convierten a este sistema en troncal. Si el propósito básico de la redacción audiovisual es elaborar programas informativos, lógico es que el sistema, informático y comunicacional, que sirve para este propósito se convierta en columna vertebral por la que circula la información básica y a la que se interconectan otros sistemas de finalidad más especializada, documentalistas o un sistema de gestión de medios que tenga en cuenta las variables económicas y organizativas y se encuentre orientado no solo a un uso eficaz, sino también eficiente de medios.

## **El sistema es interactivo**

No existe una diferenciación entre sujetos pasivos -simples receptores- y activos emisores-. Todos los usuarios reciben y generan información que incorporan al sistema. Alimentación y retroalimentación son continuas. Pero esto no quiere decir que el status o capacidad de uso y comunicación sean idénticas para cada sujeto, ni siquiera que un mismo sujeto no vea alterada su capacidad comunicativa actuando en distintos entornos o asumiendo distintos roles. Así, para cada usuario debe definirse un «perfil», que contempla distintas capacidades y habilitaciones:

a) En primer lugar, la propia posición respecto a la administración del sistema o la posibilidad de utilizar prestaciones más potentes, pero que requieren un mayor dominio del sistema.

b) El acceso a los distintos ficheros, minutados y formatos de trabajo: quién podrá leer en unos, quién podrá escribir en otros, quien ambas cosas, quién incluso podrá acceder a determinados campos en un minutado, pero no a otros... El éxito del sistema dependerá, en gran medida, del acierto a la hora de configurar los distintos flujos de información y las posibilidades de cada usuario de acceder a los mismos. El principio lógico debe ser el acceso general para su conocimiento a la información de «dominio público» (Agencias, minutados, información de tipo documental, previsión de noticias, registro de grabaciones) y acceso diferenciado a la incorporación de información a las distintas áreas de trabajo, conforme la función personal y la adscripción a un determinado programa (por ejemplo,

el editor de las noticias del mediodía no tiene porqué poder escribir en el minutado del telediario de la noche).

c) Definición de niveles o habilitaciones editoriales conforme al papel de cada cual en la Redacción (redactor, editor, realizador, etc...), pudiendo, incluso, una misma persona tener una habilitación de máximo nivel en cuanto al proceso de elaboración de un telediario y quizá sólo de nivel mínimo a la hora de disponer los medios de producción.

### ¿Qué información circula por el sistema?

Simplificando podemos clasificarla en tres clases:

a) Fuentes: este tipo de información es el «input» que «excita» todo el proceso comunicativo. El caso más evidente es la recepción de la información de agencias, que mantienen con su pulso periodístico la atención del redactor, por cierto, que los sistemas suelen avisar sonora y visualmente de la llegada de informaciones clasificadas por las agencias de «urgentes». La instalación de nuevas líneas de datos, en sustitución de las líneas telegráficas, adelanta en varios minutos la llegada de las noticias, que ya no son una masa estática de papel, sino que pueden ser seleccionadas, buscadas e incluso recibidas selectivamente conforme a criterios específicos. Pero con ser importantes, no son las agencias las únicas fuentes posibles. Previsiones de acontecimientos son otra de las fuentes puramente textuales, referencia obligada para poner en marcha el proceso comunicativo. Y, ya entrando en lo puramente audiovisual, un paso más allá de la previsión genérica de acontecimientos se encontraría la previsión concreta de noticias, cuya cobertura plantea la redacción, con los medios solicitados y asignados. Por último, en fin, podríamos citar un registro de las grabaciones -no documentales, sino un reflejo de las noticias, que bien provenientes de una señal exterior, bien como consecuencia de un rodaje se han grabado- como la constancia de las fuentes audiovisuales a nuestra disposición. Y, así, cualquier otra información que se produzca o acompañe la producción de telediarios.

b) Guiones: a la vista de las fuentes se inicia el proceso de guionización, que parte de la creación del minutado. Poco a poco, se van incorporando al minutado las noticias, textos, indicaciones y datos técnicos, relevantes para la emisión, que conforman el guión. A partir de aquí se produce el, en el actual estado de la técnica, más importante «output» del sistema: los textos pueden leerse en el teleapuntador y guión y minutado comandan distintos dispositivos de emisión interconectados al sistema.

c) Información «particular», ya sea la propia que un usuario puede archivar sólo para sí, ya sea la compartida por un grupo o área de trabajo, ya sea, en fin, la compartida entre usuarios mediante las facilidades de correo electrónico, que permite el envío de mensajes

personas concretas o grupos. El correo es un elemento básico de coordinación y, de alguna manera, es el vínculo que cierra el sistema. Con la posibilidad de correo con otros sistemas o terminales remotos se produce la interrelación entre distintas redacciones o entre la redacción y corresponsales o enviados especiales, con expectativas lógicas de resolver las necesidades de coordinación, más acuciantes en la medida en que se traten de unidades informativas distantes geográfica, orgánica y funcionalmente.

d) Información documental y de ayuda. Potencia las prestaciones del sistema y sirve de común referencia para todos.

Con estos elementos, para que exista verdadera comunicación se requiere un código compartido por los sujetos o usuarios. Código que, en este caso, podemos diferenciar en código profesional y código informático.

### Código profesional

El sistema comunicativo informático se asienta sobre el sistema comunicativo natural, le refuerza y potencia, pero en ningún caso le sustituye. Por poner un ejemplo, si cualquier persona se comunicara con sus compañeros distantes en la misma sala solo unos cuantos metros por correo electrónico el diagnóstico resultaría fácil: el sujeto estaría loco. De lo dicho resulta que ya existe un código profesional básico, que funciona razonablemente bien. La dificultad estriba en que este código ha venido siendo bastante informal e incluso parcelado por sectores profesionales. La informatización requiere una normalización terminológica y una normalización de los instrumentos de trabajo que ya no son patrimonio individual o de grupo, sino referencia común de ese sujeto universal que son todos los profesionales implicados en la elaboración de los programas informativos.

### Código informático

La cultura informática de los informadores audiovisuales es muy variable: como regla general, disminuye con la edad. Para que exista un código informático común, la jerga informática, muy posiblemente introducida por los programadores de los distintos productos deberían ser trasladada a términos más familiares para los informadores, aún a riesgo de perder precisión técnica. ¿Por qué no hablar de informaciones en lugar de registros, o caracteres en vez de «bytes»?...

### Configuración

Llegamos así a una cuestión crucial: el producto no es nada si no se le configura. Acertar en la configuración -esto es, la estructura de ficheros, flujos de información, formatos de trabajo, terminología adecuada, etc- es la madre del cordero para que el sistema informático

funcione como un verdadero sistema de comunicación. No sirve para esto adoptar modelos foráneos, que no pueden servir sino de orientación. A la hora de informatizar, es preciso realizar un serio análisis funcional, que parta de la realidad existente -que al fin y al cabo demuestra cada día su «funcionalidad» poniendo la información en el aire- y persiga encontrar los puntos de contacto, las rutinas que pueden ser eliminadas con la automatización, la información hasta ahora de circulación restringida, pero que ahora puede ponerse a disposición de todos, los aumentos de productividad que pueden lograrse y los que no... En definitiva, se trata de una mutua adaptación entre el sistema de comunicación natural y el sistema de comunicación informática.

Parte fundamental del trabajo de implantación es una adecuada formación de usuarios. Formación que no sólo debe capacitar para el uso de las herramientas individuales, sino, sobre todo, para educar en un aprovechamiento pleno de las posibilidades del nuevo sistema de información. A través de la formación pueden asentarse los códigos a que más arriba nos referíamos.

### **Balance de resultados**

Expuestas las posibilidades de una redacción automatizada como sistema de información, es posible finalizar examinando si los objetivos empresariales y expectativas profesionales pueden verse satisfechas. Y, en qué medida el espectador sale ganando.

#### **Mejora de la productividad**

Declaramos al principio que las compañías persiguen una mejora de la productividad y la competitividad.

Podemos distinguir entre una productividad cuantitativa y cualitativa. Respecto a la primera, no creo que ninguna empresa haya ahorrado dinero. Si bien el coste de determinados consumibles (por ejemplo papel de teletipos) desaparece, la amortización de unos equipos, que rápidamente se convierten en obsoletos, y su mantenimiento no permite albergar ilusiones respecto a una disminución de costes. Sin embargo, muchas compañías obtienen incrementos cuantitativos de productividad por doble vía:

a) uso más efectivo de los medios (aún cuando estos sistemas no lo son de gestión) que depara la mejor coordinación y transparencia en la producción.

b) La implantación de estos sistemas permite que la misma redacción elabore nuevos productos informativos. Las redacciones de las grandes compañías son cada vez más un sistema de información permanente, con boletines y ediciones que se actualizan continuamente. Ello no sería posible sin la automatización de las redacciones.

En cuanto a la productividad cualitativa o mejora de la calidad del producto, desde el punto de vista empresarial se gana en rapidez (el caso más evidente son las «urgentes» llegadas durante la emisión) y, en consecuencia, en competitividad. Respecto a otras mejoras del producto, se examinará más adelante.

Pero todo ello con una premisa, que el proceso de implantación convierta a la redacción automatizada en un sistema de información. En caso contrario, estaremos ante simples máquinas de escribir electrónicas de coste millonario. Uno de los mayores obstáculos para lograr estos objetivos reside en aquellos directivos incapaces de comprender que la introducción de la informática no tiene efectos milagrosos y que en cambio requiere un esfuerzo de racionalización de la gestión. También es frecuente encontrar resistencias en mandos intermedios que se ven obligados a hacer transparente una información que hasta entonces custodiaban celosamente...

### Aceptación y ventajas profesionales

Resulta imposible generalizar sobre el grado de aceptación profesional. Como regla general puede decirse que ésta ha sido mejor en los profesionales más jóvenes y en aquellos más habituados al uso de herramientas técnicas. Sólo conozco un par de casos muy señalados de «estrellas» que se han negado a utilizar un sistema informático. Evidentemente, por su especial «estatus» podían permitirse ese lujo... En ocasiones, el rechazo de los profesionales está justificado por los errores en la implantación: configuración inadecuada, mala formación, olvido de las exigencias ergonómicas que impone el trabajo con pantallas.

Sinteticemos las ventajas e inconvenientes para los profesionales:

#### a) Ventajas:

- Mayor control de las fuentes de información. Piénsese que anteriormente sólo algunos responsables tenían acceso a la copia de las noticias de agencia llegadas por teletipo. Ahora, todos tienen acceso no sólo a la integridad de la información, sino que pueden seleccionarla, filtrarla o archivarla conforme a sus propias necesidades o intereses. Estas funciones son las más apreciadas por los periodistas.

- Más transparencia en el proceso de producción. Todos pueden conocer los recursos disponibles, las noticias previstas, las producidas y no emitidas... lo que facilita el trabajo de editores y responsables de programas y dispositivos organizativos como los «assignment desk» norteamericanos.

- Más transparencia en el proceso editorial. Los sistemas dejan constancia de la responsabilidad de cada cual en el contenido de la información. Cómo era el texto que

escribió el redactor, cómo quedó éste después de una primera aprobación editorial... en definitiva la «historia» de la noticia. A veces se critica que los textos puedan ser cambiados sin contar con el redactor. Al margen de que, salvo en el caso de boletines con presentaciones en el estudio, esto no sea técnicamente posible, indicaría una práctica profesional viciada que, en el peor de los casos, el sistema ha reforzado.

- Mejor comunicación en el seno de la redacción. El correo electrónico no sólo ofrece una mejor coordinación. A través de él pueden circular mensajes personales (y hasta sentimentales) y colectivos que refuerzan la cohesión de la redacción.

#### b) Inconvenientes:

- Riesgos de trabajo con pantallas. Si el espacio físico de la redacciones está acondicionado adecuadamente no tiene por qué existir riesgo para la salud. Ciertamente el informador audiovisual no suele estar permanentemente ante la pantalla y por ello no le resultan aplicables como normas las de tiempos de descansos. Pero en algunos casos como los de ciertos editores (lo que en algunas redacciones norteamericanas se llama «copy editor») su trabajo puede exigir tiempos prolongados de utilización de la pantalla. En tales supuestos es muy importante cumplir todas las normativas de protección. De este modo, no tienen por qué aparecer disfunciones físicas, so pena de la existencia de alguna enfermedad previa.

- Aumento de la carga de trabajo. El sistema informático facilita las tareas, por lo que, en rigor, la carga debiera ser menor. Pero lo que ocurre es que, como ya se ha indicado, las empresas aprovechan la mayor disponibilidad de sus informadores para lanzar al aire nuevos productos informativos. Este hecho puede ser un inconveniente o la oportunidad para negociar mejoras salariales en proporción a la productividad.

### **¿Son mejores los programas? ¿Se ven mejor servidos los derechos e intereses del espectador?**

De todo lo dicho resulta que existe una ganancia de productividad cualitativa. La información se produce y actualiza rápidamente. A mi juicio, ésta es la única ventaja palpable para el espectador, tan frecuentemente sujeto pasivo y hasta paciente de la comunicación de masas. A pesar de las redacciones automatizadas la calidad y el coraje profesional de los informadores audiovisuales, de su independencia y libertad y de los medios puestos a su disposición. Pero, a partir de ahora, también un poco de un adecuado uso de los sistemas informáticos, porque merced a ellos se podrá hacer un uso más lógico de todos los recursos, logrando que el esfuerzo de cada día para obtener un producto de calidad, no resulte algo fuera de lo común.