

**Plataformas digitales de servicios audiovisuales autonómicos:
programar, diseñar y crear un entorno innovador**

Esther Medina

Área de Innovación y Nuevos Canales de CRTVG

La irrupción de la tecnología e internet han cambiado la forma en que consumimos contenidos audiovisuales y por tanto el concepto de televisión tradicional. Cuando hablamos de hacer televisión, hoy por hoy, tenemos que tener en cuenta todo un ecosistema audiovisual. El contenido es líquido y se desparrama por diferentes plataformas y pantallas. Los broadcasters como Televisión de Galicia han tenido que adaptarse, y en estos últimos años hemos desarrollado plataformas digitales para satisfacer la nueva demanda y la experiencia de los usuarios. Hemos aplicado las novedades tecnológicas a nuestros servicios para que el usuario esté contento con la experiencia convergente.

¿Y cómo hemos hecho esto? Programando, diseñando y creando en un entorno innovador. Nos estamos reinventando a través de la innovación y esto implica una constante apuesta por nuevos servicios digitales. Es muy importante establecer una estrategia de desarrollo digital que se pueda liderar en base a los ya conseguidos valores asociados a la marca.

Desde Televisión de Galicia hemos hecho un gran esfuerzo por mimar al espectador a través de todos estos desarrollos tecnológicos. Hemos creado webs que se adaptan a todos los dispositivos, desarrollado APPs para mejorar el seguimiento de los servicios de la Radio Galega y de la Televisión de Galicia a través de movilidad. Establecimos una estrategia sólida con unos objetivos bien definidos en redes sociales donde lo que prima es la escucha activa permanente de los usuarios y la interactividad. Trabajamos para tener presencia en operadores, en SmartTV y HBBTV. Creamos canales temáticos con la convicción de ser espacios de nicho donde tenemos una posición de liderato, e utilizamos narrativas transmedia para que nuestros contenidos sean más atractivos a través de plataformas con contenido aumentado, donde el usuario elige su propio relato.

Algo muy importante que hemos conseguido con esta adaptación, a través de la innovación, es que por fin empieza a verse un cambio de cultura empresarial. Empieza a notarse esa concienciación de que la parte digital no es ese departamento que en muchas organizaciones está escondido y nadie sabe lo que hace. Tampoco es una moda, como pensaron muchos e incluso se atrevieron a comparar con otros cambios. Y mucho menos lo digital es cosa de frikis. No hay nada parecido a lo que está pasando ahora con internet; y es algo que amenaza seriamente al servicio de cualquier medio tradicional audiovisual. Por lo tanto, si incorporamos la innovación



permanente en nuestros procesos y en la cultura organizativa tendremos una oportunidad de futuro.

Dos son las apuestas de Televisión de Galicia a muy corto plazo: bigdata y contenido con valor añadido.

El bigdata determinará la producción, la programación, la experiencia de usuario y el marketing. Esa segmentación a la que todos aspiramos, el poder ofrecer al usuario justo lo que quiere o recompensarlo con algo que le gusta porque sabemos de antemano que le gusta, vendrá marcada por el conocimiento de los hábitos de consumo.

El contenido siempre ha sido el rey, y lo seguirá siendo, pero ahora trasladado al mundo digital. La creación de nichos alrededor de nuestros contenidos es lo que nos dará armas para jugar un papel importante en el ámbito digital. Seguir ofreciendo contenidos exclusivos y diferenciales en digital es la gran reto al que nos vemos sometidos las televisiones autonómicas.

Tendremos que trabajar para que nuestra larga cola, formada por pequeños nichos internacionalizados, sume una audiencia igual a superior a la llegamos desde televisión convencional. Esto implica trabajar con nuevos modelos de negocios que surgen en el ámbito digital y de encontrar fórmulas de explotación comercial que administrativamente y jurídicamente implican nuevos retos de adaptación.

Por lo tanto, y como se traslada en uno de los manifiestos de Cluetrain, desde Televisión de Galicia "estamos despertando y conectándonos. Estamos observando. Pero no estamos esperando".