

# Informe anual 2016

DEFENSORA DE L'AUDIÈNCIA

Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals

## Atenció a l'Audiència

<b>1.</b> La Defensora de l'Audiència i el Servei d'Atenció a l'Audiència.....	02
<b>2.</b> Balanç 2016 .....	03
<b>3.</b> Contactes per àmbit i tipologia .....	08
<b>4.</b> Valoració de la resposta.....	09
<b>5.</b> Trucades telefòniques ateses.....	10
<b>6.</b> Rànquing dels 10 programes de Televisió de Catalunya amb més comunicats rebuts .....	11
<b>7.</b> Rànquing dels 10 programes del grup d'emissores de Catalunya Ràdio amb més comunicats rebuts .....	12
<b>8.</b> L'audiència a través de les xarxes socials .....	13
<b>9.</b> Els temes que han interessat més a l'audiència	
<b>9.1.</b> L'audiència a través de les xarxes socials .....	19
<b>9.2.</b> Programació: informatius, esports i programes.....	20
<b>9.3.</b> Canals i cobertura.....	31
<b>9.4.</b> Mitjans digitals.....	32
<b>9.5.</b> Menors .....	33
<b>9.6.</b> Llengua .....	34
<b>9.7.</b> Publicitat .....	35
<b>9.8.</b> Diversos .....	36
<b>9.9.</b> Fundació La Marató de TV3 .....	38

## 1. LA DEFENSORA DE L'AUDIÈNCIA I EL SERVEI D'ATENCIÓ A L'AUDIÈNCIA

La Defensora de l'Audiència i el Servei d'Atenció a l'Audiència (SAA) són eines de la ciutadania per a la defensa dels seus drets respecte a la programació i els continguts de la Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals (CCMA). Constitueixen –juntament amb la participació a través de les xarxes socials– una via de comunicació important entre l'audiència i els mitjans de comunicació audiovisual de la CCMA, a l'hora d'opinar sobre el seu servei i contribuir a millorar-ne la qualitat.

Laura Baladas és la Defensora de l'Audiència i la directora corporativa del Servei d'Atenció a l'Audiència, des de l'octubre del 2014, responsable d'atendre les peticions i reclamacions que s'adrecen a aquest organisme.

La figura institucional de la Defensora reforça l'objectiu de compromís i voluntat de servei en tot el que està relacionat amb els drets de les persones, en la programació i continguts dels mitjans de la CCMA, amb especial atenció a la protecció a la infància i els col·lectius més vulnerables.

## 2. BALANÇ 2016

Durant l'any 2016, el Servei d'Atenció ha rebut un total de 23.962 comunicacions a través del seu web. Les respostes que reben els comunicants són fruit d'un treball de coordinació i col·laboració amb els diferents departaments dels mitjans de la CCMA.

La majoria de les comunicacions de l'audiència corresponen a consultes, comentaris i suggeriments sobre els continguts de la programació dels mitjans. Les comunicacions qualificades pels mateixos usuaris com a queixes representen un 8,65% del total, 4,46% menys que l'any anterior.

El volum de comunicats específicament adreçats a la Defensora -750 en total- representen un lleuger augment respecte a l'any anterior.

Un dels principals indicadors de qualitat del Servei és el temps de resposta, que s'ofereix de forma personalitzada, després d'haver valorat i treballat el tema amb les àrees corresponents.

En aquest exercici, el temps mitjà de resposta ha estat de 6,78 dies, llevat de les respostes en l'àmbit del Super3, que ha estat de 15 dies. Un aspecte molt important que cal tenir en compte és la incorporació dels comunicats relacionats amb la gestió del Club Super3 a l'eina del Servei d'Atenció que es va fer a començaments de juny, coincidint amb el llançament de la nova web de l'espai infantil. En el període que va de juny a desembre, els comunicats adreçats específicament al Club Super3 han estat 8.198.

La integració del Club Super3 a l'eina del Servei d'Atenció ha implicat una feina addicional de coordinació d'equips, de classificació de comunicats, preparació de respostes tipus i manuals de funcionament. En particular, s'han rebut 4.547 comunicats sobre incidències amb els carnets de súper, les claus d'accés i altres qüestions relatives als aniversaris.

Per altra banda, el nombre total de trucades al 902 22 54 30 ha estat de 12.912, i el grau de satisfacció s'ha marcat en un 4,52 d'un màxim de 5.

Des del SAA s'ha revisat, actualitzat i millorat els sistemes d'informació dels operadors telefònics del SAA.

L'ús de les xarxes socials continua guanyant rellevància per interactuar amb l'audiència. En aquest exercici, els temes que més transcendència i volum han generat han estat centrats en l'àmbit polític d'una manera destacada. En aquest sentit, els més comentats a les xarxes han estat: el debat que es va celebrar el 19 de juny sobre les eleccions generals, l'especial sobre la investidura del president de la Generalitat i el programa "CAT" amb Artur Mas com a convidat, tot i que en ocasions el volum de comunicats no va vinculat a l'emissió del contingut, sinó arran de determinades polèmiques que tenen lloc a la premsa.

En un ordre més específic, els temes que podem destacar per l'interès generat durant l'últim any són els següents:

### **Horari Merlí - reforma horària**

Han arribat comunicacions vinculades amb l'horari de les emissions de la programació de la franja del vespre. Durant els dies laborables, TV3 procura que els programes principals acabin a les 23 hores i col·loca els seus programes de més èxit abans que les cadenes competidores, que allarguen el "prime time" més enllà de la mitjanit. Tot i això, en el cas concret de la sèrie de TV3 "Merlí", l'horari d'emissió de nit ha estat criticat. En la resposta que s'ha fet arribar s'ha explicat que "Merlí" no és un contingut específicament adreçat a joves, sinó d'àmbit generalista, i que l'emissió per televisió es complementa amb la possibilitat de veure-ho a la carta, a qualsevol hora.

### **Llengua**

El compromís per vetllar pel bon ús del català és una de les responsabilitats dels mitjans de la CCMA i sobre el qual hi ha més comunicats. Els comentaris de l'audiència sobre aspectes lingüístics reben una resposta treballada per part del Departament d'Assessorament Lingüístic.

### **Drets de les persones – petició retirada d'imatges**

Les peticions de despublicació d'imatges, textos o vídeos continuen arribant per part de persones que es consideren afectades per unes imatges o informacions que els fan referència.

S'ha dissenyat un protocol d'actuació amb la intervenció dels Serveis Jurídics, Mitjans Digitals, l'àrea responsable del contingut en qüestió i Documentació, per tal de procedir, en cada cas, de la forma més pertinent.

## **Reivindicació continguts culturals Catalunya Ràdio**

Hi ha hagut un seguit de comunicacions reivindicant més continguts culturals a les emissores de Catalunya Ràdio. En la resposta s'ha explicat l'aposta per la integració d'aquests continguts culturals al llarg de tota la programació, més enllà de programes específics, per assegurar que arriben en espais de màxima audiència.

## **Promocions de programes**

El recurs a la ironia en les peces que es realitzen per convidar a veure alguns programes no sempre han estat ben enteses per part de l'audiència.

S'han rebut comunicats sobre la idoneïtat de promocions de programes en horari infantil perquè han pogut fer por en alguns nens en el cas del cicle especial de terror, o bé imatges que han molestat alguns espectadors com és el cas de la promoció de la sèrie "Cites" o d'algun partit de futbol.

Finalment, també hi va haver comunicats de professionals del doblatge sobre una promoció d'un cicle de pel·lícules en VO al 33.

## **Petició tornada 3XL per part de l'audiència juvenil**

La reclamació per part dels joves d'una programació juvenil es manté. Des de l'àrea de programació se'ls ha traslladat que es treballa per oferir continguts de públic juvenil des de l'oferta generalista.

## **Recepció i geolocalització de continguts a les Illes Balears**

Espectadors de les Illes ens han fet arribar la seva inquietud per la qualitat de les emissions dels canals de Televisió de Catalunya, la qual cosa és responsabilitat del Govern Balear, i pel fet de no accedir a l'emissió íntegra de TV3, sinó al canal TV3CAT que ofereix continguts amb restriccions de drets.

## **Teletext**

S'han adreçat al SAA, via telefònica, correu postal i a través del formulari web, tot un seguit de persones que no tenen accés a les noves tecnologies i que reclamen el manteniment i actualització del Teletext. Progressivament s'han anat traslladant determinades informacions, com ara els resultats esportius o el temps, als espais web, la qual cosa provoca la queixa de les persones que no tenen accés a internet.

## **MILLORES A PARTIR DE LES PETICIONS DELS USUARIS**

A partir de les comunicacions rebudes al SAA i per la mediació del mateix Servei s'han fet unes millores en el servei que oferim als nostres espectadors, oients i usuaris:

### **Audiodescripció – canvis en la subtitulació d'Informatius- accessibilitat llengua de signes**

Des del Servei d'Atenció a l'Audiència es va detectar que una part dels seguidors habituals dels canals de televisió de la CCMA expressaven certes dificultats a l'hora de seguir amb precisió les declaracions en versió original dels nostres informatius. A partir d'aquesta constatació, l'àrea d'Informatius i l'àrea d'Accessibilitat van començar a treballar de manera conjunta per tal de cercar una solució que s'ha concretat en una millora gràfica en les traduccions.

En aquest sentit, s'ha augmentat la mida del cos de lletra, que ha passat de 50 al 58, és a dir, ha augmentat 8 punts. D'altra banda, aquesta millora directa es complementa amb el fet de deixar només una única línia de traducció, en comptes de les dues que hi havia fins ara. Això vol dir que es redueix el nombre de caràcters per línia i s'elimina de la pantalla el logo del TN de la pastilla de traducció per tal de deixar molt més neta la pantalla i aconseguir que els caràcters siguin molt més llegibles. Finalment, també s'han centrat els textos perquè l'espectador no hagi de desplaçar tant la vista i tingui sempre les imatges i els subtítols al centre de la pantalla.

D'altra banda, també s'informa que els espectadors que ho desitgin tenen la possibilitat, a través dels controls del seu aparell de televisió, de seguir les declaracions dels protagonistes de les notícies traduïdes al català a través del segon canal d'àudio, que és el destinat a l'audiodescripció.

### **Tot hora a hora, a Catalunya Ràdio**

Des del mes d'octubre, amb la nova oferta del web de Catalunya Ràdio, es va atendre una de les reivindicacions més freqüents i constants, per recuperar l'oferta a la carta "hora a hora". Ara es pot recuperar tota la programació dels deu dies anteriors al moment en què es consulti.

### **Suport tècnic**

Les observacions d'espectadors, oients i seguidors dels webs de la CCMA incideixen de forma important en les millores que s'introdueixen amb la voluntat de satisfer al màxim totes les expectatives.

La interacció amb els nostres usuaris ha estat útil per obtenir dades per valorar les millores introduïdes a les apps, i també pel seguiment d'incidències puntuals en relació amb l'accés als nostres continguts.

Les dificultats per reproduir vídeos del servei del TV3alacarta per part dels usuaris són analitzades i ateses per diferents àrees de la CCMA de cara a la resolució de la problemàtica de manera individualitzada.

Atesa la diversitat de models disponibles al mercat és rellevant la consulta individual, tant per a dispositius mòbils com per als televisors intel·ligents.

Han estat significatives les dificultats en l'accessibilitat via web als continguts restringits per drets d'emissió vinculats a un territori concret per part d'usuaris que desconeixen que la IP del seu equip informàtic està registrada fora de Catalunya o l'estat espanyol.

### **Retirada d'un spot d'alarmes i modificació de l'spot de "Save the Children"**

A partir d'una queixa d'un espectador sobre un anunci d'alarmes, el Departament Comercial de Televisió de Catalunya va demanar la revisió de l'spot per part d'Auto-control, que va dictaminar un "copy advice" negatiu i es van anul·lar les emissions que hi havia encara pendents.

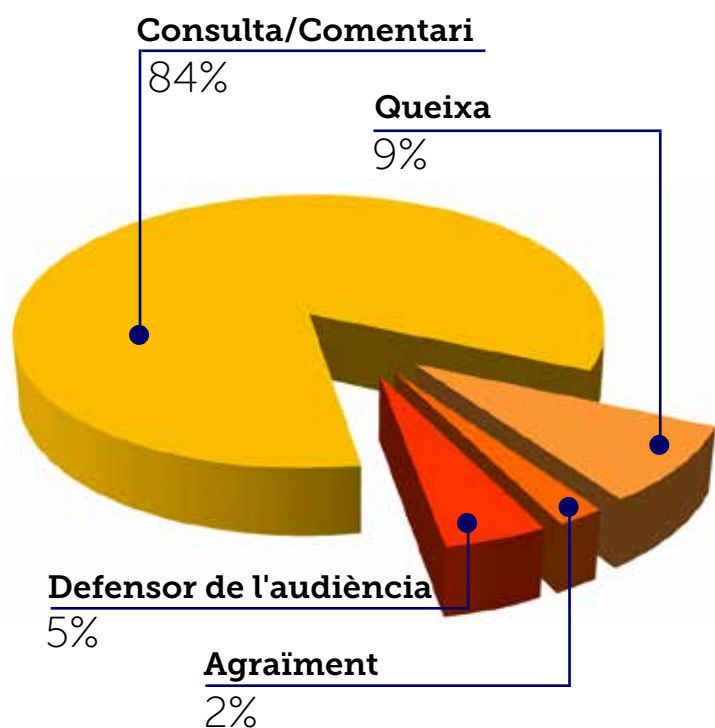
Diversos comentaris sobre la duresa de les imatges d'una campanya publicitària de l'ONG Save the Children van incidir en el canvi de la veu en off i, posteriorment, en una nova creativitat.

### **Utilitat dels missatges per als programes de TV3 i Catalunya Ràdio**

Els formularis del SAA són utilitzats per fer propostes de temes a tractar en els nostres programes. N'hi ha hagut exemples a TV3 a "Els matins", a "Espai Terra", a "Divendres" i també als serveis informatius de TV3. També passa el mateix a Catalunya Ràdio, al "Solidaris", "Catalunya migdia" i altres programes de les emissores.



### 3. CONTACTES PER ÀMBIT I TIPOLOGIA



#### DEFENSORA DE L'AUDIÈNCIA

	Comunicats	Temps mitjà resposta (dies)
	<b>750</b>	<b>5,86</b>
	<b>750</b>	<b>5,86</b>

#### TELEVISIÓ DE CATALUNYA

Tipologia	Comunicats	Temps mitjà resposta (dies)
Consulta/Comentari	<b>9.465</b>	<b>5,91</b>
Queixa	<b>1.179</b>	<b>6,00</b>
Agraïment	<b>256</b>	<b>3,86</b>
	<b>10.900</b>	<b>5,87</b>

#### GRUP D'EMISSORES CATALUNYA RÀDIO

Tipologia	Comunicats	Temps mitjà resposta (dies)
Consulta/Comentari	<b>2.396</b>	<b>12,81</b>
Queixa	<b>144</b>	<b>8,32</b>
Agraïment	<b>59</b>	<b>7,90</b>
	<b>2.599</b>	<b>12,45</b>

#### FUNDACIÓ LA MARATÓ DE TV3

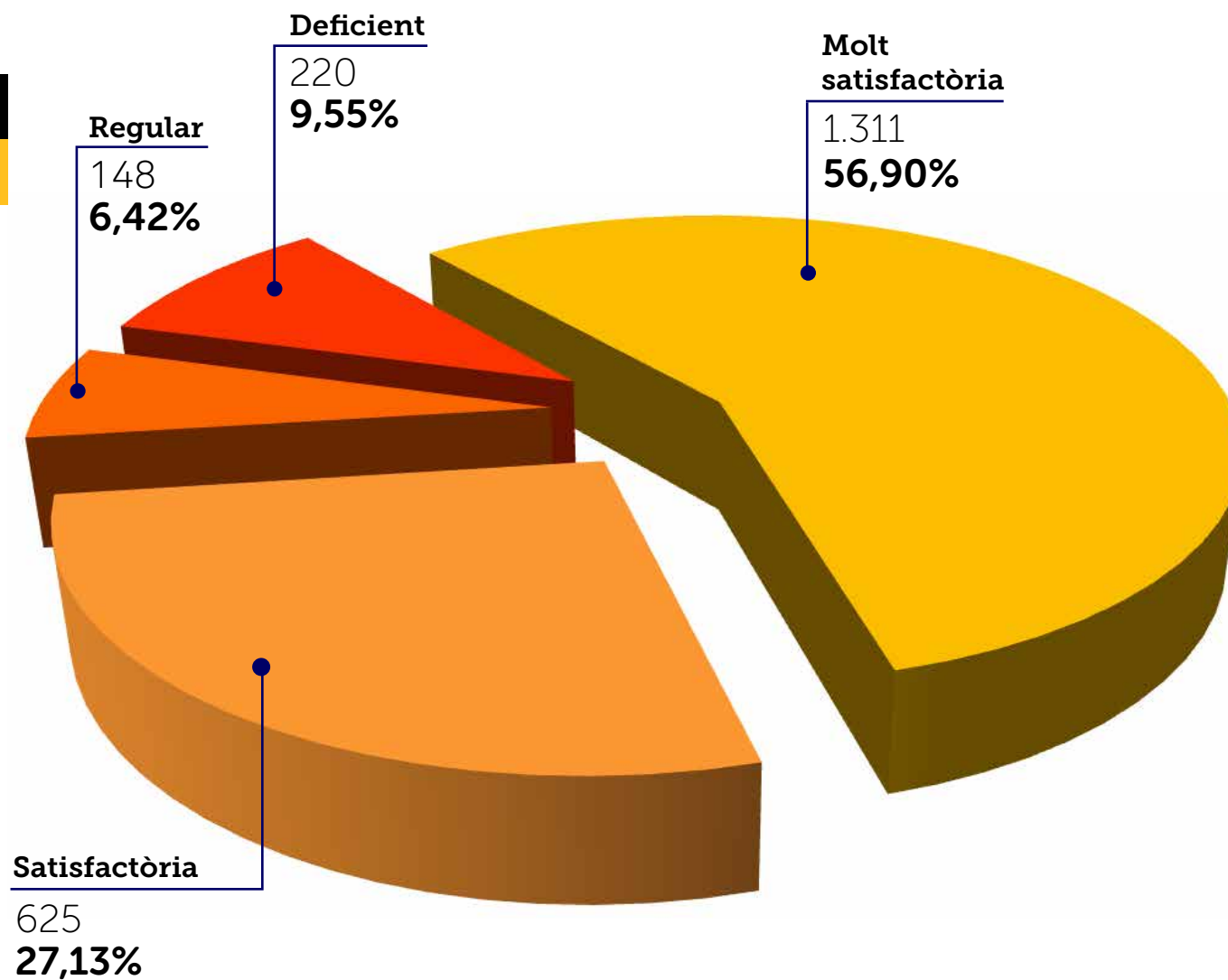
Tipologia	Comunicats	Temps mitjà resposta (dies)
Consulta/Comentari	<b>1.436</b>	<b>4,08</b>
Queixa	<b>41</b>	<b>5,59</b>
Agraïment	<b>37</b>	<b>5,54</b>
	<b>1.515</b>	<b>3,99</b>

<b>TOTAL</b>	<b>15.764</b>	<b>6,78</b>
--------------	---------------	-------------

## 4. VALORACIÓ DE LA RESPOSTA

Total nombre de contactes

2.304



## 5. TRUCADES TELEFÒNIQUES ATESES

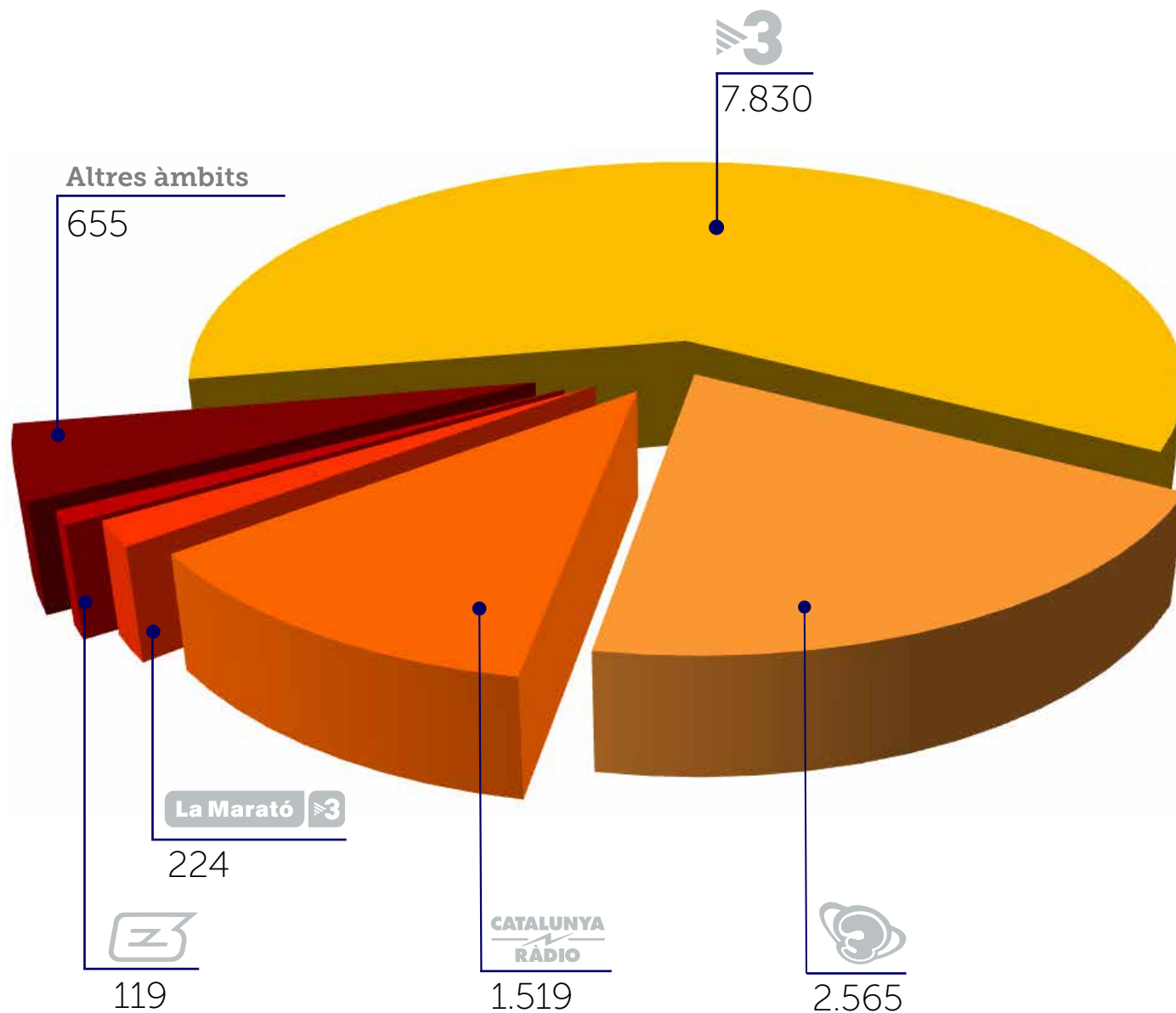


**Total trucades**

**12.912**

RESPOSTA TRUCADA  
**GRAU DE SATISFACCIÓ**  
(De l'1 al 5)

	4,53
	4,50
	4,56
	4,72
	4,32
Altres àmbits	4,13



## 6. RÀNQUING DELS 10 PROGRAMES DE TELEVISIÓ DE CATALUNYA AMB MÉS COMUNICATS REBUTS



Programa	Agraïment	Consulta/ comentari	Queixa	Comunicats	Temps mitjà resposta (dies)
Telenotícies	8	490	149	647	6,8
Els matins	10	373	61	444	8,5
Divendres	8	337	33	378	6,1
El Faro, cruïlla de camins	2	330	27	359	1,4
Espai terra	3	230	25	258	4,9
3XL sèries	3	130	80	213	3,1
30 minuts	10	167	29	206	11,3
La Riera	4	157	30	191	2,2
Merlí	10	140	38	188	4,3
InfoK	25	148	4	177	11,1
<b>RESUM</b>	<b>83</b>	<b>2.502</b>	<b>476</b>	<b>3.061</b>	<b>6,07</b>

## 7. RÀNQUING DELS 10 PROGRAMES DEL GRUP D'EMISSORES DE CATALUNYA RÀDIO AMB MÉS COMUNICATS REBUTS



Programa	Agraïment	Consulta/ comentari	Queixa	Comunicats	Temps mitjà resposta (dies)
El matí de Catalunya Ràdio	5	560	48	613	2,6
La transmissió d'en Puyal -La TdP	5	112	11	128	14,4
La vida	17	96	4	117	12,7
L'ofici de viure		98	2	100	36,02
El suplement	3	67	4	74	26,3
La nit del s ignorants 2.0	5	68	1	74	2,1
La tribu de Catalunya Ràdio	1	60	3	64	42,7
L'oracle	1	35	10	46	5,3
El club de la mitjanit		36	6	42	11,0
Les mil i una nits	1	28	5	34	16,7
<b>RESUM</b>	<b>74</b>	<b>1.160</b>	<b>94</b>	<b>1.292</b>	<b>11,3</b>

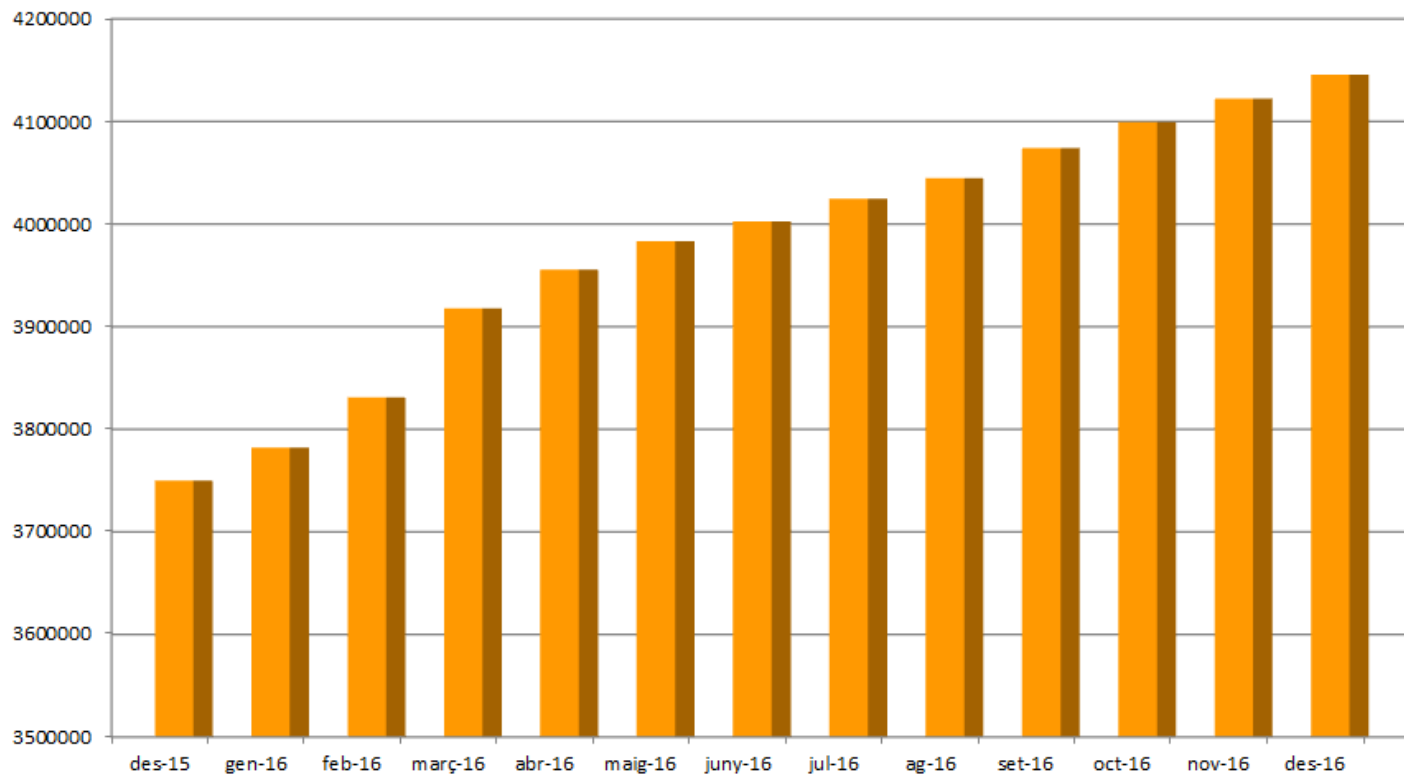
## 8. L'AUDIÈNCIA A TRAVÉS DE LES XARXES SOCIALS

### 8.1-FACEBOOK / TELEVISIÓ DE CATALUNYA

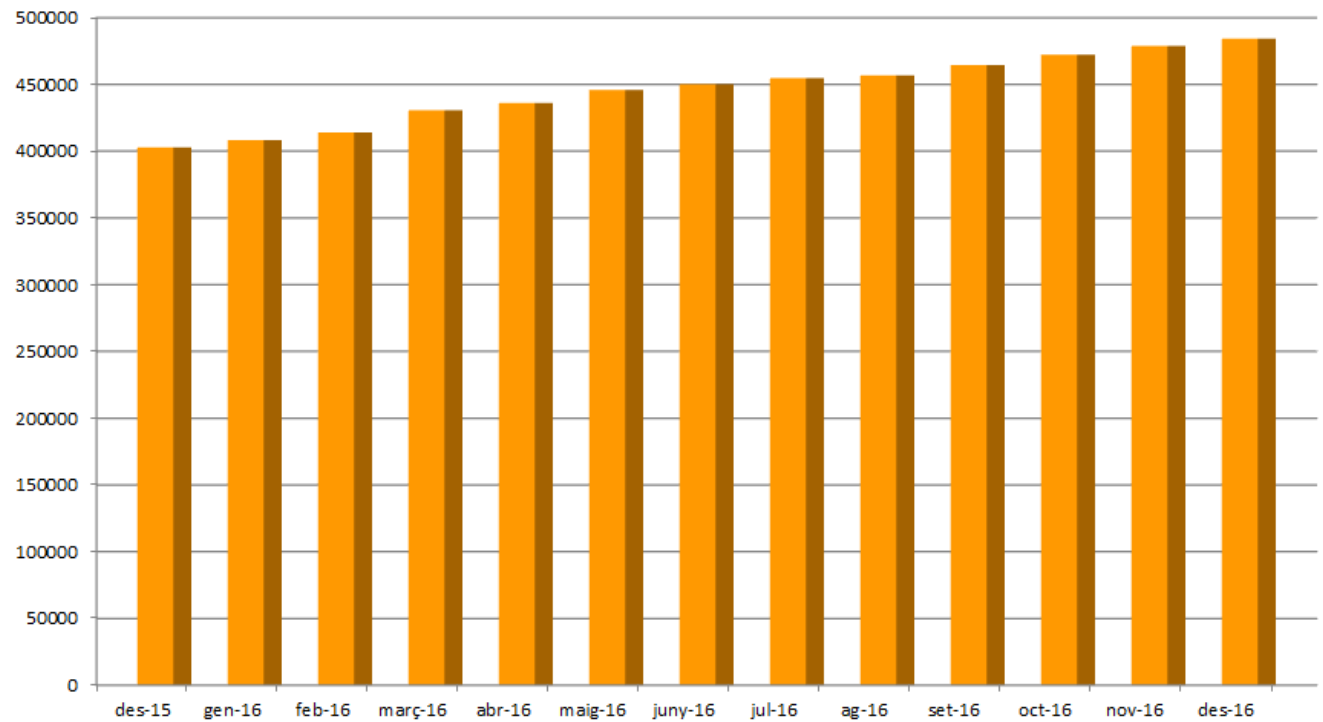
Evolució dels seguidors



3

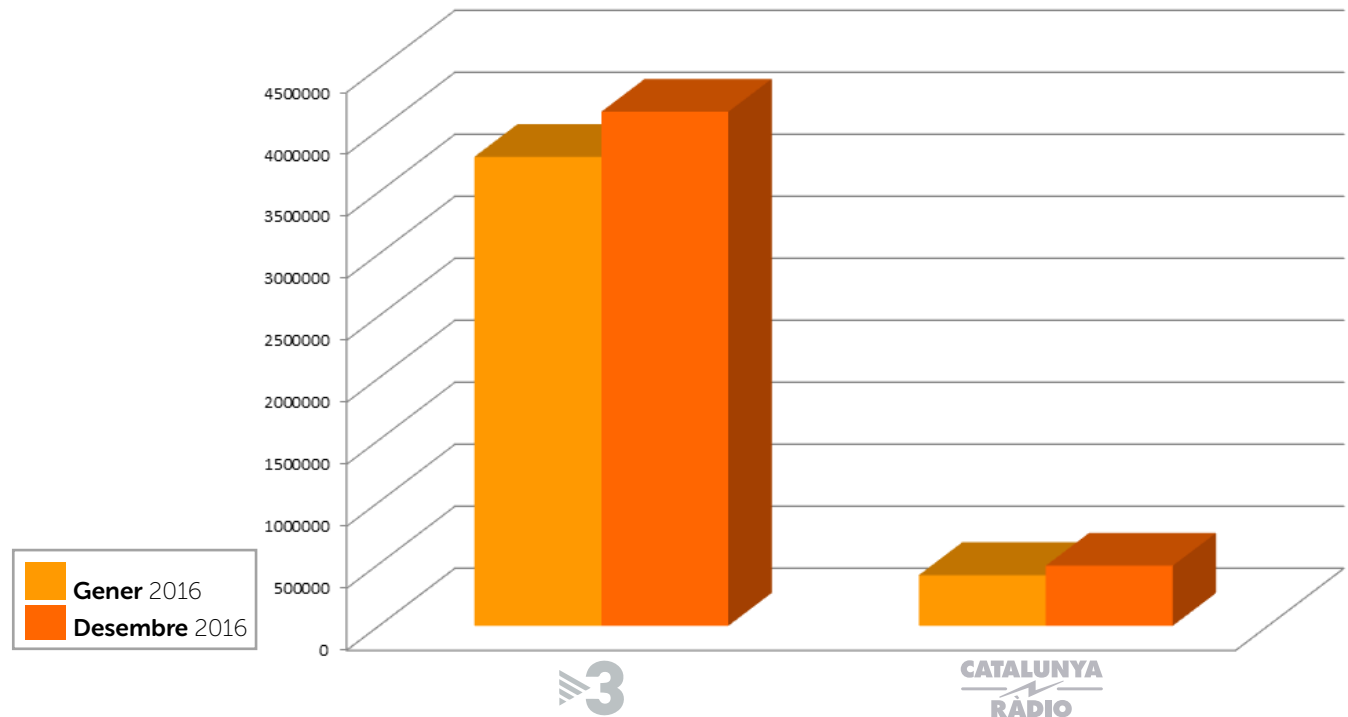


Gener 16	Desembre 16	Creixement
3.781.994	4.145.530	10,6%



Gener 16	Desembre 16	Creixement
408.138	484.347	20,2%

## 8.3-FACEBOOK / TOTAL CCMA



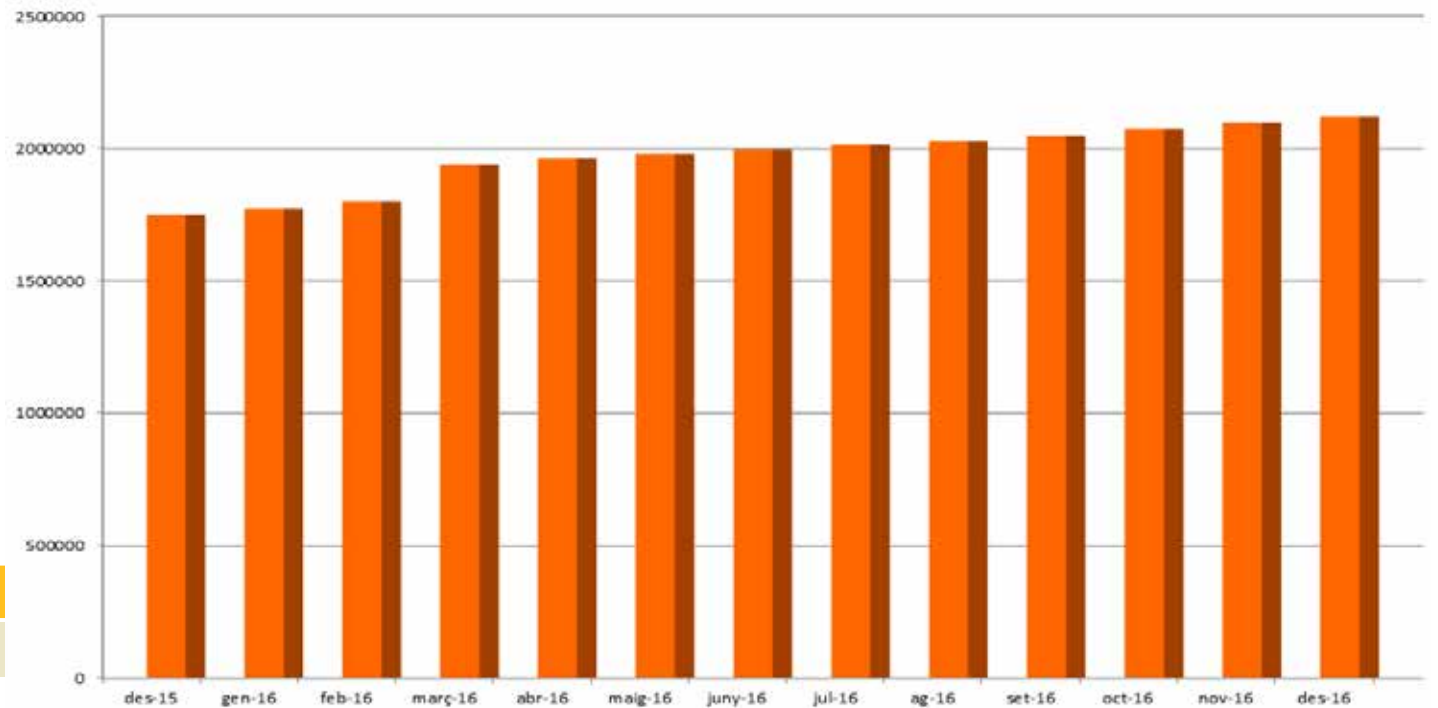
	Gener 16	Desembre 16	Creixement
<b>3</b>	3.781.994	4.145.530	10,6%
<b>CATALUNYA RÀDIO</b>	408.138	484.347	20,2%
<b>TOTAL</b>	<b>4.190.132</b>	<b>4.629.877</b>	<b>11,5%</b>



### Evolució dels seguidors



3

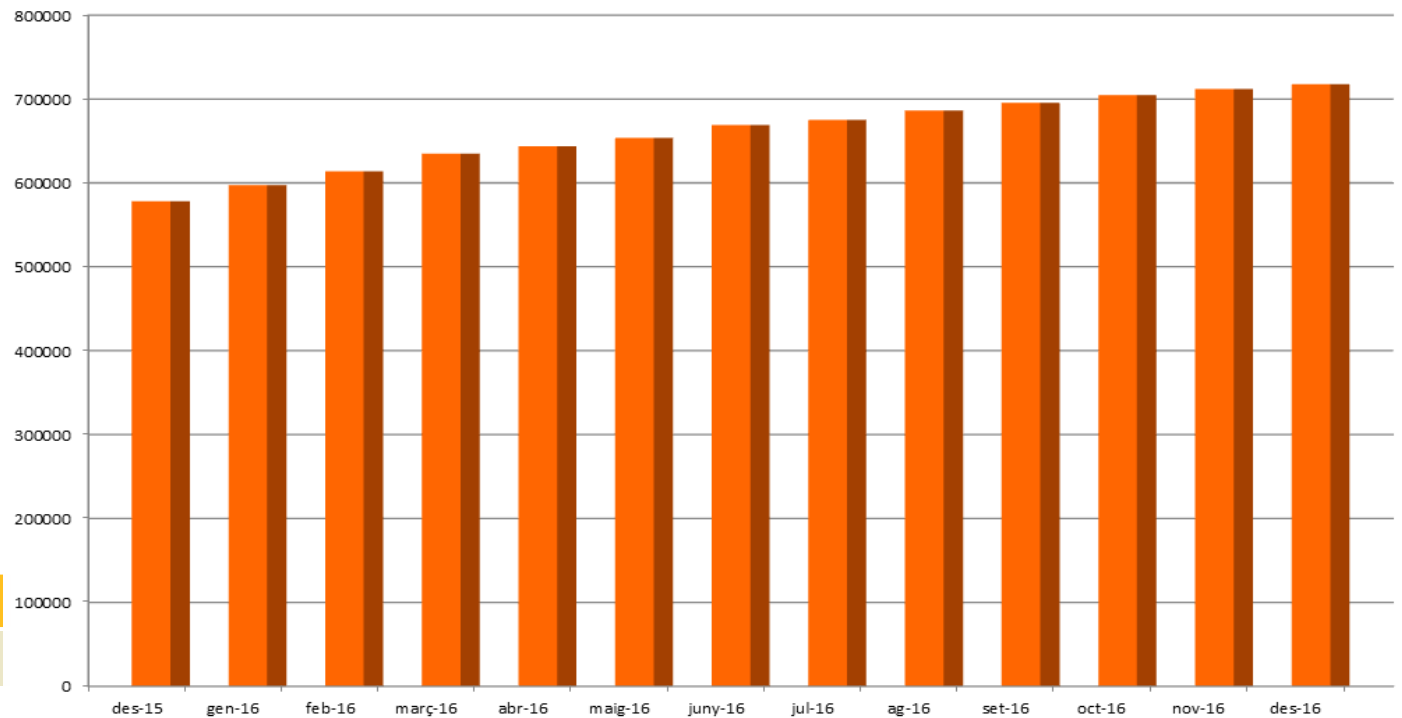


Gener 16	Desembre 16	Creixement
1.772.127	2.118.853	21,0%

Evolució dels seguidors



**CATALUNYA**  
**RÀDIO**



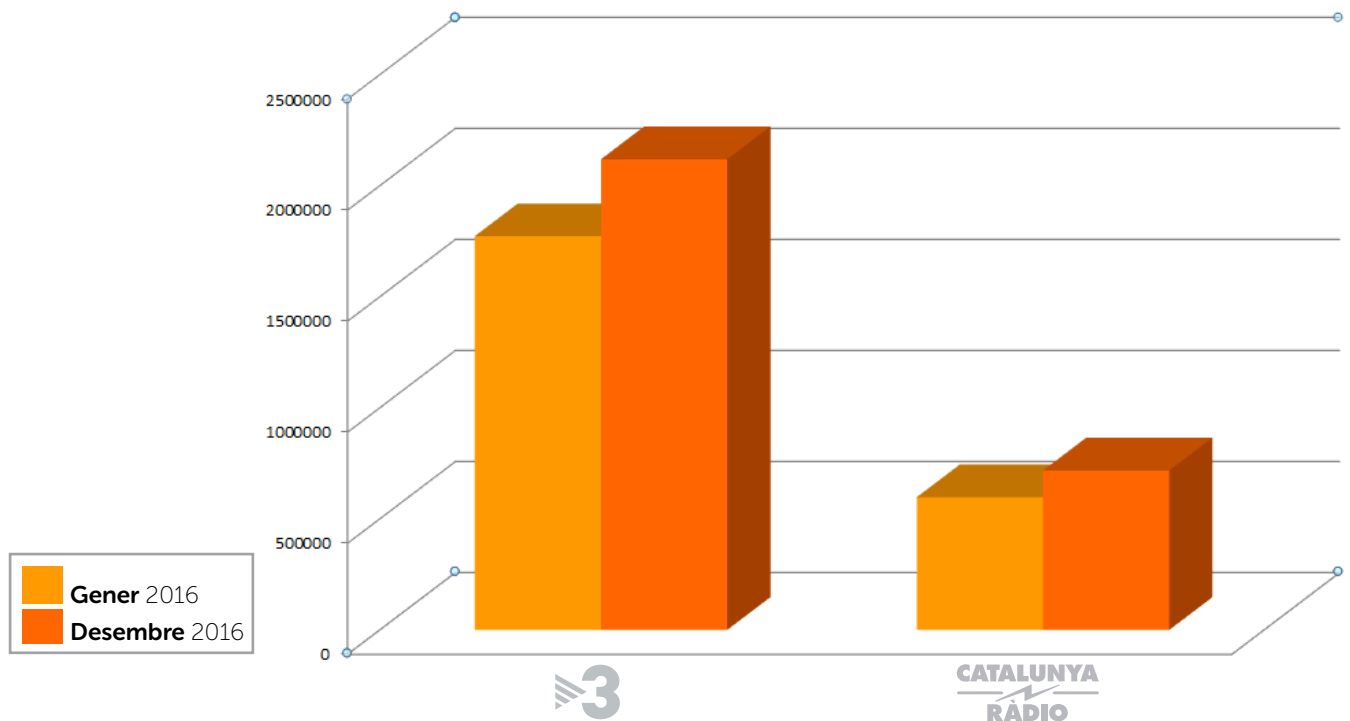
Gener 16	Desembre 16	Creixement
597.351	717.756	24,2%

## 8.6-TWITTER / TOTAL CCMA

### Evolució dels seguidors



Corporació Catalana  
de Mitjans Audiovisuals, SA



	Gener 16	Desembre 16	Creixement
3	1.772.127	2.118.853	21,0%
CATALUNYA RÀDIO	597.351	717.756	24,2%
<b>TOTAL</b>	<b>2.369.478</b>	<b>2.836.609</b>	<b>21,8%</b>

## 9. ELS TEMES QUE MÉS HAN INTERESSAT A L'AUDIÈNCIA

### 9.1 L'AUDIÈNCIA A TRAVÉS DE LES XARXES SOCIALS

El nombre de seguidors que es connecten i utilitzen les xarxes socials vinculades a canals i a programes de la CCMA va creixent cada any.

Les xifres del 2016 donen un 11,50% d'augment de seguidors de Facebook, amb una xifra anual de 4.629.877 persones registrades a la xarxa, i els usuaris de Twitter s'han incrementat un 21,80% amb un total de 2.836.609 seguidors.

Pel que fa als temes sobre els quals s'han manifestat els usuaris de les xarxes socials, han estat, una vegada més, els comentaris centrats en l'àmbit polític. El debat electoral del 19 de juny amb els caps de llista a TV3, l'especial informatiu de la investidura del President Puigdemont, la intervenció d'Artur Mas en el ".Cat" i l'entrevista al president de la Generalitat han estat els moments amb més participació dels usuaris de les xarxes socials.

Les celebracions esportives del Barça també són destacables. Finalment, hi figuren els comentaris al voltant de la transmissió dels Premis Gaudí de l'Acadèmia de Cinema català.

## 9.2. PROGRAMACIÓ: INFORMATIUS, ESPORTS I PROGRAMES

### 9.2.1. INFORMATIUS

#### Telenotícies

Els informatius concentren, de manera destacada, la majoria de comunicats de l'audiència. Fonamentalment manifesten opinions personals i subjectives sobre els continguts i la manera de presentar-los i es proposen altres enfocaments sobre diferents temes. Es manté el fet de centrar les queixes en un informatiu en concret, sense tenir en compte que hi ha un circuit de 24 hores ininterrompudes del canal 3/24 en què s'amplien o es complementen moltes informacions.

Demanen que els TN es facin més ressò de les notícies positives i de les iniciatives amb esperança, i també evitar al·lusions a malalties mentals.

Hi ha hagut espectadors molestos amb les imatges dures d'atemptats o sobre el fet de no avisar prou de la cruesa algunes imatges que s'han adreçat al Servei d'Atenció.

La informació de l'àrea internacional, en concret les notícies sobre la guerra de Síria, el tractament de la mort de Fidel Castro i les informacions sobre Rússia han centrat part dels comunicats per part de persones que volen exposar el seu punt de vista sobre la matèria.

Hi ha hagut crítiques sobre el que alguns han entès com a centralisme barceloní a l'hora d'informar, i també han arribat comunicats al voltant del tractament de la notícia de la mort d'Alfons Quintà, primer director de TV3, després d'haver assassinat la seva dona.

El tractament de les relacions polítiques entre Catalunya i Espanya, i la no emissió del discurs del rei per Nadal, també han estat abordats per l'audiència en els seus comunicats.



### **Sense ficció**

A partir de l'emissió dels documentals de "To Kyma" i "On acaben els camins" sobre l'activitat del doctor Oriol Mitjà a Nova Guinea ens fan arribar la voluntat de fer aportacions econòmiques.

Una associació denuncia que s'ha fet un tractament molt victimista de la sexualitat a "Jo també vull sexe", que a la vegada també ha rebut felicitacions per haver afrontat aquest tema.

### **30 minuts**

És, amb l'InfoK, el programa que rep més peticions per part de professors i estudiants per fer-ne un ús acadèmic.

Familiars de les víctimes de l'avió de Germanwings s'ofereixen per parlar en el programa, la qual cosa va anar evolucionant i el 27 de març es va dedicar el programa a aquesta qüestió.

Van suscitar diverses comunicacions el reportatge sobre les vacunes, sobre els ciclistes i sobre la transsexualitat.

### **InfoK**

L'InfoK rep majoritàriament comunicats de mestres i alumnes que proposen que el programa es faci ressò d'algun projecte educatiu. Joves espectadors feliciten el programa i la cadena per la selecció i els tractament dels temes.

L'espai figura entre els programes més vistos, tant en consum web com en vídeo a la carta.



### **Catalunya Informació**

L'emissora Catalunya Informació concentra bona part dels comunicats que arriben en referència als serveis informatius.

Es fa referència a la presència, segons alguns, de continguts esportius en detriment d'espais culturals i de societat. La demanda de més atenció al territori per part de l'emissora també ha generat alguna comunicació.

S'han rebut comentaris negatius perquè al migdia es connecta amb la tertúlia de Catalunya Ràdio, i també alguns comentaris sobre la música de fons que dificulta la comprensió de les paraules d'experts.

### 9.2.2. ESPORTS

Les informacions esportives representen un important percentatge de comunicats, amb alguns temes puntuals i d'altres de més generals, que es van repetint de manera cíclica.

Les modificacions de programació per fer el seguiment d'algun esdeveniment esportiu causen malestar a alguns espectadors.

La transmissió de les celebracions del Barça ha motivat queixes per part de seguidors d'altres equips i esports.

Una altra línia de comunicats demana més atenció a esports minoritaris i a les esportistes i equips femenins de totes les disciplines. També hi ha hagut el recurrent missatge sobre la preeminència del Barça per damunt de l'Espanyol. En concret, durant el mes d'agost hi va haver tot un seguit de comunicats de queixa pel fet que no s'emetessin els partits de pretemporada de l'Espanyol i per la desaparició del "Hat-Trick Espanyol".

Des del Servei s'ha informat sobre la limitació de drets, fruit del contracte amb la Lliga de futbol, davant les queixes d'espectadors per no poder veure les imatges i els gols dels partits. Bàsicament, els TNs tenien dret a dos resums de 90 segons de cada partit, en les 24 hores posteriors al final dels partits. El 3/24 podia fer dues emissions de cada resum i l'Esport3 i Esport3.cat no tenien drets.

Hi ha hagut comunicats al voltant de la falta d'informació sobre els Jocs Olímpics també relatius a una qüestió de drets.

També s'han rebut queixes per la dificultat d'accés a les transmissions esportives per internet a causa de la geolocalització dels continguts.

Finalment, alguns comunicants exposen que hi ha una certa barreja de temes d'actualitat política i esport.







A Catalunya Ràdio, els comentaris que ens han arribat de l'audiència se centren més en aspectes al voltant de les retransmissions esportives. De vegades són qüestions al marge de l'esport: consideracions subjectives sobre l'estil, coneixement i criteri de les persones que fan la narració de la competició que sigui.

Reiteren la preponderància del Barça, la poca presència de l'Espanyol i altres esports que no són futbol.

### 9.2.3. PROGRAMES

Com és habitual, l'apartat de programes genera un gran nombre de comunicats, amb expressions de visions i sensibilitats diferents que són el reflex d'unes graelles construïdes amb molts espais heterogenis per atendre la diversitat de gustos dels espectadors catalans.

#### APM?

Hi ha hagut persones que han demanat que s'elimini la seva imatge, tot i haver donat el consentiment abans de la gravació de les imatges, perquè entenen que els perjudica.

S'han generat consultes per la visualització del programa a YouTube.

#### Arrelats

Alguns participants del programa han generat controvèrsia per part d'alguns espectadors sobre la interpretació de què s'entén per l'arrelament a Catalunya.

#### Bola de Drac

Principalment hi ha hagut queixes pel canvi d'horari de la sèrie que va passar de les 21.00 a les 14.00.

Molts seguidors de la sèrie s'adrecen assíduament al SAA amb tota mena de consultes.

#### Cites

Principalment, les consultes han anat en el sentit de no poder veure la sèrie des de fora de l'àmbit territorial espanyol.

N'hi ha que han fet referència al tipus de llenguatge emprat, que consideren en alguns casos molt castellanitzat, i en d'altres, vulgar.

#### Còmics Show

Comentaris negatius al voltant de la qualitat del programa.



## **Crackòvia**

S'han rebut comunicacions sobre els gags en castellà i els que estan relacionats amb el Reial Madrid.

El Club 1917 femení d'hoquei herba es va queixar de l'aparició de l'equip al programa en un context masculista. El programa s'hi va disculpar.

## **Cuines**

El nou programa de cuina, estrenat al febrer, ha generat molts comentaris al voltant del format, el decorat, el presentador i les receptes.

Segons alguns comunicants, la presència de diferents cuiners donava més varietat.

Feliciten per la pàgina web.

## **Divendres**

És el tercer programa que rep més comunicats. Arriben opinions contrastades sobre els presentadors, els col·laboradors, els convidats i la manera com s'aborden els temes al programa.

És un espai d'entreteniment que parla de l'actualitat d'una manera distesa. La gran varietat de temes que es tracten –que van des de qüestions d'actualitat política i social, nacional i internacional fins a qüestions mèdiques i científiques- genera sovint consultes per part de l'audiència.

En especial, n'hi ha que manifesten dificultats pel seguiment auditiu de les tertúlies.

## **El Detectiu Conan**

Com passa amb els seguidors de "Bola de Drac" els fans de la sèrie es van queixar per la supressió i després van felicitar quan van tornar a la graella. Fan propostes sobre l'ordre dels episodis, i de la programació de les pel·lícules.

## **El Faro**

És el quart programa en nombre de comunicats. Quan va acabar la temporada, al setembre, hi va haver molts comunicats demanant la continuació de la sèrie i no deixar-la inconclusa.

També reclamen poder veure el capítol del mateix dia al TV3alacarta.

## **El Foraster**

Arriben força peticions de particulars i ajuntaments perquè el seu poble sigui protagonista.

S'han rebut alguns comentaris sobre el tracte als barcelonins al programa.

## **El Gran Dictat**

El concurs "El gran dictat" ha generat consultes sobre les paraules, sobre la selecció de concursants.

Es manté l'alt nivell d'exigència lingüística per part d'alguns comunicants.

## **Els matins**

Ocupa el segon lloc en el rànquing de comunicats que han arribat al Servei d'Atenció.

La col·laboració d'Empar Moliner a la part final del programa on exerceix la crítica satírica, irònica i punyent de l'actualitat social i política és la part més destacada.

En particular, el gag d'Empar Moliner en què feia una denúncia metafòrica de la decisió del Tribunal Constitucional, que ella entén com una discriminació sobre els drets dels més desfavorits, amb la crema simbòlica d'algunes pàgines d'un llibre amb unes tapes falses que emulaven la Constitució Espanyola, va ser objecte d'una viva polèmica.

La cadena va retirar les imatges del seu web i aquesta decisió va generar comentaris enfrontats, tant els que critiquen que s'hagi retirat el vídeo com els que troben un insult que s'hagi produït.

Les tertúlies i, en particular, la participació d'algunes persones en concret, són objecte de comentaris a favor i en contra per part de l'audiència.

## **Emergències**

El Col·legi Oficial d'Infermeres de Girona ens ha traslladat queixes dels seus col·legiats en el sentit que en algun episodi es va veure una persona administrant medicació intravenosa i que, aparentment, no tenia titulació en Infermeria.

## **Espai Terra**

Arriben moltes comunicacions de propostes de reportatges, denúncies de situacions mediambientals i peticions de col·laboració per als presentadors.

L'exposició dels llocs que van a visitar des del programa fa que arribin crítiques perquè es malmetin espais naturals i que, per exemple, donen lloc a la presència massiva de boletaires.

Han arribat alguns comunicats que qüestionen el criteri en la selecció de les fotografies que apareixen en el programa.

## **Fora de sèrie**

El fet que els sis primers protagonistes del programa fossin homes va generar algun comunicat reivindicant la presència de dones.

L'entrevista de Pilar Rahola a Marcela Topor va ocasionar crítiques pel que fa a l'enfocament i al protagonisme que agafava l'entrevistadora al llarg del programa.

També es van rebre comentaris sobre el vocabulari que feia servir Carles Francino en l'entrevista a Sergi López.

## **Ja t'ho faràs**

Es reben felicitacions pel programa, ofermaments per sortir i participar en el programa a través de webs o botigues.

## **La gent normal**

Feliciten el programa per la seva qualitat.

## **La Riera**

Opinions contrastades sobre la qualitat dels guions i les trames i sobre la idoneïtat d'algunes escenes que poden ferir la sensibilitat en una sèrie de llarga durada.

L'Associació Catalana de Llevadores s'han queixat del tractament de la seva professió a la sèrie i des del Servei d'Atenció se'ls respon que, en ficció, el comportament dels personatges obeeix a necessitats dramàtiques i que aquests comportaments o accions d'un personatge no són representatives del col·lectiu social, professional, ètnic o cultural al qual pertany aquest personatge.

També arriben comentaris sobre l'actitud dels personatges malvats que provoquen la reacció dels espectadors. Davant d'això, la resposta del Servei d'Atenció exposa que s'ha d'esperar veure l'evolució de les trames perquè tots aquests personatges no en surten impunes.

## **Merlí**

Han arribat queixes per l'horari d'emissió de la sèrie i demanen el canvi d'horari.

La sèrie va rebre la qualificació de "no recomanable per a menors de 13 anys" i tot i que aquests criteris són orientadors, correspon als pares o tutors valorar si els seus fills són prou madurs o no per accedir a determinats continguts.

Quant als comentaris sobre els continguts de la sèrie que van des del tractament de les dones, el sexe, l'alcohol i les drogues, des del Servei d'Atenció s'explica que, com tots els programes de ficció, no s'hi poden atribuir altres principis que són indiscutibles en d'altres gèneres televisius, com ara els relatius a les qüestions de gènere, salut i sexe. La ficció pot presentar personatges controvertits, contradictoris i imperfectes. A més, té la capacitat de poder generar debat i mostrar, a través de les trames, relats sancionadors de determinades actituds.

## **Nit i dia**

Feliciten per la qualitat de la sèrie, la realització i per l'interès de les trames.

## **Oh Happy Day**

Es reben moltes comunicacions per anar de públic al programa i també comentaris sobre el comportament i puntuacions del jurat en relació amb les actuacions musicals.

## **Polònia**

Es reben suggeriments, recomanacions i idees per part d'espectadors perquè es facin gags.

S'ha rebut alguna comunicació criticant el que entenen com a burla de la religió catòlica, o d'un gag que qualifiquen de masclista.

## **Una mà de contes**

Feliciten per la qualitat i sensibilitat del programa.



### **Catalunya migdia**

Es van rebre comunicats sobre el canvi de format de l'espai i de la incorporació d'Empar Moliner, que no deixa indiferent.

### **Catalunya vespre**

Al començament de temporada es van rebre alguns comentaris sobre el canvi d'horari i estructura del programa.

### **El club de la mitjanit**

Des del setembre el programa de ràdio va confluïr en un programa de televisió com iniciativa pionera de la CCMA, la qual cosa no ha incidit en un augment de comunicats al Servei d'Atenció.

### **El matí de Catalunya Ràdio**

El programa "El matí de Catalunya Ràdio" genera el nombre més alt de comunicats d'una manera destacada.

El tractament de les relacions polítiques entre Catalunya i Espanya i la participació de determinats tertulians regulars del programa, juntament amb els temes relacionats amb l'economia, la religió i l'educació són els que provoquen més reaccions per part dels oients.

S'utilitza la via del Servei d'Atenció per traslladar cap al programa informació d'alguna activitat o esdeveniment que se celebra al territori.

Els seguidors i concursants de l'Enigmarius traslladen de vegades al Servei d'Atenció les seves preguntes abans no s'hagi actualitzat la informació del concurs al web.

### **El suplement**

Els comentaris inadequats que va formular un col·laborador del programa, durant el discurs de Hillary Clinton després de les eleccions nord-americanes, van ser motiu perquè s'advertís l'equip que no es tornessin a repetir comentaris d'aquest tipus.

També hi va haver alguna crítica pel fet d'entrevistar l'Enric Marco, protagonista d'un frau.

### **En guàrdia**

Les comunicacions sobre el programa se centren en el servei de podcast, demanen com es pot accedir als programes antics amb finalitats docents o de col·lecció.

### **Estat de Gràcia**

El programa de les tardes de Catalunya Ràdio es va estrenar al setembre per la qual cosa no té un registre alt de comunicats al Servei d'Atenció.

Bàsicament, s'han rebut comentaris sobre els barbarismes i tipus de llenguatge per part de col·laboradors del programa.

### **La nit dels ignorants**

Avisen de la mort d'una oient que participava de manera molt activa al programa.

Les filles del músic Benet Saló donen les gràcies per l'homenatge que el programa va fer al seu pare.

### **La TdP**

És el segon programa en rànquing de comunicats, sovint vinculats a la recepció de les transmissions per les televisions intel·ligents, consultes sobre l'emissió sincronitzada amb el senyal televisiu de TDT.

Arriben també consultes i comunicats sobre les opinions expressades pels col·laboradors que no estan relacionades directament amb la retransmissió del partit.

### **Tot costa**

Hi ha algun comentari sobre el to general del nou programa estrenat al setembre, observacions sobre el nivell de llengua. Un oient psicòleg va fer una crítica a les declaracions d'un entrevistat que, segons el seu punt de vista, estigmatitzava els malalts mentals.

### 9.3. CANALS I COBERTURA



Hi ha hagut espectadors que han expressat la seva inquietud perquè l'Esport3 no emet en HD. Des del Servei d'Atenció es respon que la reducció del pressupost de la CCMA afecta directament la inversió en material tècnic de primer nivell, tot i la voluntat de promoure la innovació tecnològica per posar a l'abast de la ciutadania uns continguts d'alt nivell de qualitat.

S'han detectat problemes puntuals de sintonia a les poblacions de Flix, Sant Antoni de Calonge i a la comarca del Baix Penedès.



Arriben qüestions puntuals sobre avaries o problemes tècnics de recepció que són ateses amb molta immediatesa per part dels responsables tècnics de Catalunya Ràdio.





### MILLORES 2016

La millora de les apps de la CCMA ha causat problemes puntuals que s'han anat resolent en coordinació amb els equips tècnics.

Han arribat observacions crítiques sobre el tipus de publicitat que s'activen amb les apps.

Finalment, s'han atès avisos per part d'usuaris que van detectar que hi havia una publicitat que reconduïa cap a una web fraudulenta i s'han pogut resoldre correctament les incidències.

A partir de l'octubre es va poder atendre la reivindicació per part dels oients de la recuperació de "Tot hora a hora".

Persisteix la petició que el servei de podcast vagi més enllà dels 10 últims programes, especialment els programes de llarg recorregut del tipus "L'ofici de viure".

## 9.5. MENORS

En qüestions relatives a la protecció menors, han arribat comunicats sobre la idoneïtat d'algunes pel·lícules del cap de setmana, d'algunes peces de promoció dels nostres programes i s'ha qüestionat la qualificació d'edat d'algunes sèries.

Els mateixos menors, seguidors fervents, demanen més presència de les seves sèries de culte, la programació de més temporades, i ens fan arribar tota mena de comentaris respecte al canvi d'horari d'emissió.

Reivindiquen més "anime", vinculat a la petició de tornada del 3XL i de sèries juvenils concretes.

La participació de menors en el "mannequin challenge" de "Merlí" ha provocat la revisió i millora del funcionament de concursos amb el perfeccionament de les bases legals. El Servei d'Atenció telefònica ha atès 2.565 trucades relacionades amb el Club Super3 durant el 2016, principalment dirigides a resoldre aspectes sobre el carnet, les invitacions i la Festa dels Súpers.



## 9.6. LLENGUA

Les observacions sobre la llengua són habituals. Fan referència a tots els departaments i programes de la CCMA i posen de relleu l'interès de l'audiència per l'ús de la llengua i l'elevada exigència lingüística als mitjans de la CCMA.

Des dels serveis lingüístics de la CCMA es treballa perquè els continguts dels mitjans tinguin uns estàndards de qualitat adequats, d'acord amb els principis i criteris establerts pel nostre Llibre d'estil.

Els controls que s'han arbitrat per part del Departament d'Assessorament Lingüístic de la CCMA han contribuït a reduir el nombre d'errors i, si bé és cert que s'escolen errors i inadequacions, també es pot afirmar que la majoria dels continguts tenen una qualitat lingüística satisfactòria.

En ocasions, ens fan notar errors que en realitat no ho són i de vegades els espectadors i/o oients no tenen en compte el registre en el qual s'utilitzen determinades paraules o expressions.

Ens arriben també observacions respecte al vocabulari no normatiu que acceptem als mitjans i els remetem tot sovint a l'ésAdir.



## 9.7. PUBLICITAT

La publicitat emesa també genera comunicats dels espectadors, que en alguns casos fan referència a la presència d'anuncis en castellà, a errades lingüístiques o bé al sexisme que veuen en un anunci.

També han arribat comentaris sobre la tipologia dels anuncis, ja sigui sobre productes de neteja que, segons exposen, contenen imatges desagradables o bé de situacions dramàtiques que els fereixen la sensibilitat, així com al voltant d'anuncis sobre la promoció del joc i, fins i tot, es qüestiona la idoneïtat d'algun anunciant concret.

S'han rebut comunicats que fan referència als anuncis del portal, tant per la quantitat com pel volum del so i comentaris sobre l'adaptació de la publicitat a les noves tecnologies amb una creativitat i format diferenciat de la resta de mitjans.



## 9.8. DIVERSOS

Arriben moltes peticions d'estudiants universitaris i d'altres nivells educatius per fer treballs de recerca i, fins i tot, tesis doctorals sobre els programes dels mitjans de la CCMA. Sovint demanen dades i entrevistes als professionals.

Les peticions dels ajuntaments per col·locar-hi una càmera del temps també tenen entrada via Servei d'Atenció.

S'han rebut comunicats qüestionant la idoneïtat de les pel·lícules programades durant el cap de setmana en horari de tarda.

Es van rebent i atenent periòdicament consultes sobre l'accessibilitat dels continguts, qüestió prioritària per part de la CCMA. En especial, s'han atès comunicats relacionats amb la subtitulació per a persones sordes.

TV3 i Catalunya Ràdio reben múltiples propostes i demandes de patrocini i de donacions econòmiques per a tot tipus de projectes i iniciatives que no ens és possible atendre.

Els activistes en salut mental o en la defensa dels animals també s'adrecen al Servei d'Atenció per denunciar el que consideren violacions dels drets de les persones més vulnerables, tant en espais informatius com en d'altres de més distesos, ja sigui en tertúlies o magazins.

Sobre la participació del comunicador i especialista en psiconeumoimmunologia Xevi Verdaguer al programa "Divendres" s'han rebut diversos requeriments des de col·legis i associacions professionals que demanaven una major responsabilitat i rigor en la difusió d'aquest tipus de continguts. Des del Servei d'Atenció, un cop analitzades les peticions, es van traslladar a la direcció del programa, que finalment va incorporar la presència d'una figura especialista titulada en ciències de la salut en la secció mensual de Xevi Verdaguer.



## 9.8. DIVERSOS



Van arribant peticions perquè iCat.cat torni al dial i perquè l'esport, en general, té massa rellevància, segons el seu criteri, en la programació de les emissores de Catalunya Ràdio.

## 9.9. FUNDACIÓ LA MARATÓ DE TV3

La Fundació La Marató de TV3, per la seva tipologia, concentra els comunicats en tres grans grups i en períodes temporals molt acotats.

D'una banda, quan s'anuncia el motiu escollit, es reben tota mena de propostes d'especialistes, d'afectats i d'entitats oferint-se com a testimonis.

Quan s'acosten les dates d'emissió, els comunicats rebuts incideixen en les possibilitats de fer de voluntari o d'organitzar tot un seguit d'activitats per a la recerca de fons. Finalment, hi ha un altre grup de comunicats que demana els certificats de la donació per poder desgravar les aportacions.

La gran quantitat de persones que han volgut apuntar-se com a voluntaris ha col·lapsat la pàgina web específica que va habilitar la Generalitat, i això ha provocat que s'adrecessin al Servei d'Atenció per insistir-hi.

L'organització per part de la Fundació de visites als centres de recerca per part de la ciutadania ha motivat l'entrada de peticions a través del Servei d'Atenció.

