



**Servei d'Atenció als Espectadors,
Oients i Usuaris de la CCMA**

INFORME TRIMESTRAL

(de l'1 de gener al 31 de març del 2008)

ÍNDIX

1.	Introducció	3
2.	Contactes rebuts	4
2.1	Per empreses	4
2.2	Per canals d'entrada	4
2.3	Per empreses i canals d'entrada.....	5
2.4	Per tipologies	6
2.5	Per empreses i tipologies.....	7
2.5.1.	Dades i observacions sobre Televisió de Catalunya.....	7
2.5.2.	Dades i observacions del Grup d'Emissores Catalunya Ràdio	10
2.5.3.	Dades i observacions sobre CCRTV Interactiva.....	13
2.5.4.	Dades i observacions sobre la Fundació La Marató	14
3.	Temps mitjà de resposta	14

1. Introducció

El Servei d'Atenció a l'Espectador i l'Oient (SAEO) de la Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals (CCMA) ha rebut 11.425 contactes al llarg del primer trimestre del 2008 i ha començat l'actual exercici, el que serà el segon any natural des de la seva posada en marxa el 9 d'octubre del 2006, amb un doble objectiu: consolidar-se com a eina imprescindible per conèixer què pensa l'audiència de les nostres respectives programacions en qualsevol de les plataformes utilitzades i reforçar encara més l'atenció i la proximitat dels mitjans de la CCMA a la societat a la qual serveixen.

En les pàgines següents trobareu informació detallada sobre l'activitat del Servei d'Atenció durant aquests primers tres mesos de l'any, centrada en allò que més interessa a les nostres audiències i expressada en forma de consultes, opinions i queixes. A banda de destacar una vegada més el paral·lelisme permanent que s'observa entre els volums de contactes i els índexs d'audiència, cal subratllar la detecció d'un augment d'entitats, associacions, professionals de la docència i estudiants que fan ús del SAEO. Ho fan amb finalitats diverses: les associacions o entitats escolars, per proposar temàtiques relacionades amb les seves activitats a magazins i programes de reportatges i educatius (*Els matins* o *Entre línies*, en el cas de TV3, o *Eduqueu les criatures* i *Quaderns de pedagogia*, a Catalunya Ràdio i Catalunya Informació, respectivament) i professors i estudiants, per sol·licitar informació i còpies de programes científics i educatius (*Quèquicom* o *Atrapasons*, al 33 i K3, entre d'altres) amb l'objectiu de disposar de material de suport en la tasca acadèmica o per il·lustrar treballs sobre els nostres mitjans i les programacions.

L'augment de l'oferta de continguts a través d'internet també és molt ben rebut. El portal de notícies *3cat24.cat*, operatiu des del desembre, s'ha convertit, aquest trimestre, en el portal web més visitat de la CCMA i el renovat portal *tv3.cat* ha triplicat les consultes; i no hem d'oblidar, tampoc, l'èxit de la ràdio a la carta o el podcast, els usuaris dels quals actuen com un autèntic sistema d'alarma que permet detectar qualsevol incidència a l'instant i solucionar-la de manera ràpida.

El 2008 és l'any del vint-i-cinquè aniversari de TV3 i Catalunya Ràdio, esdeveniment que també comença a tenir un impacte positiu en el SAEO. Així ho palesen la gran activitat generada al voltant de dos esdeveniments com la baixada de torxes des de la Tossa d'Alp fins a la Masella, el 26 de gener, organitzada pel programa *Temps de neu*, i la plantada de 35.000 arbres en 35 boscos de Catalunya, el 30 de març, organitzada per Catalunya Ràdio.

El SAEO esdevé, doncs, dia a dia, un valuós termòmetre de la reacció del públic davant de qualsevol activitat que generin les empreses de la CCMA i una clara mostra de la nostra vocació de servei públic.

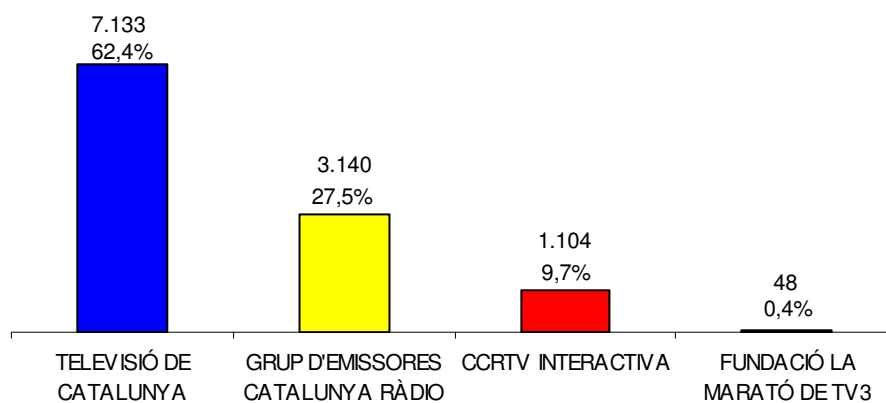
Joan Marí

Coordinador Corporatiu del Servei d'Atenció

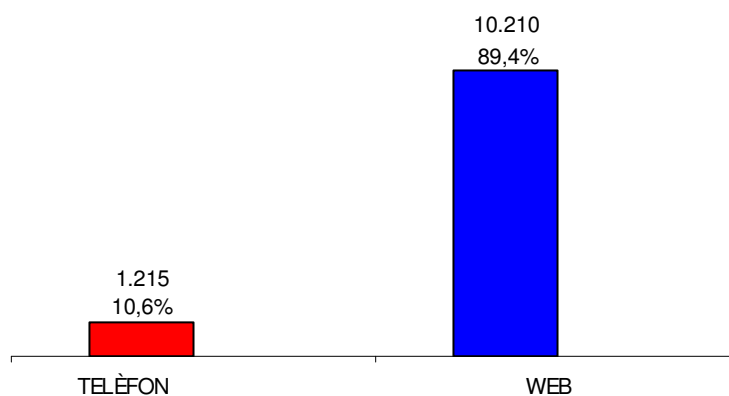
2. Contactes rebuts

Total de contactes rebuts: **11.425**

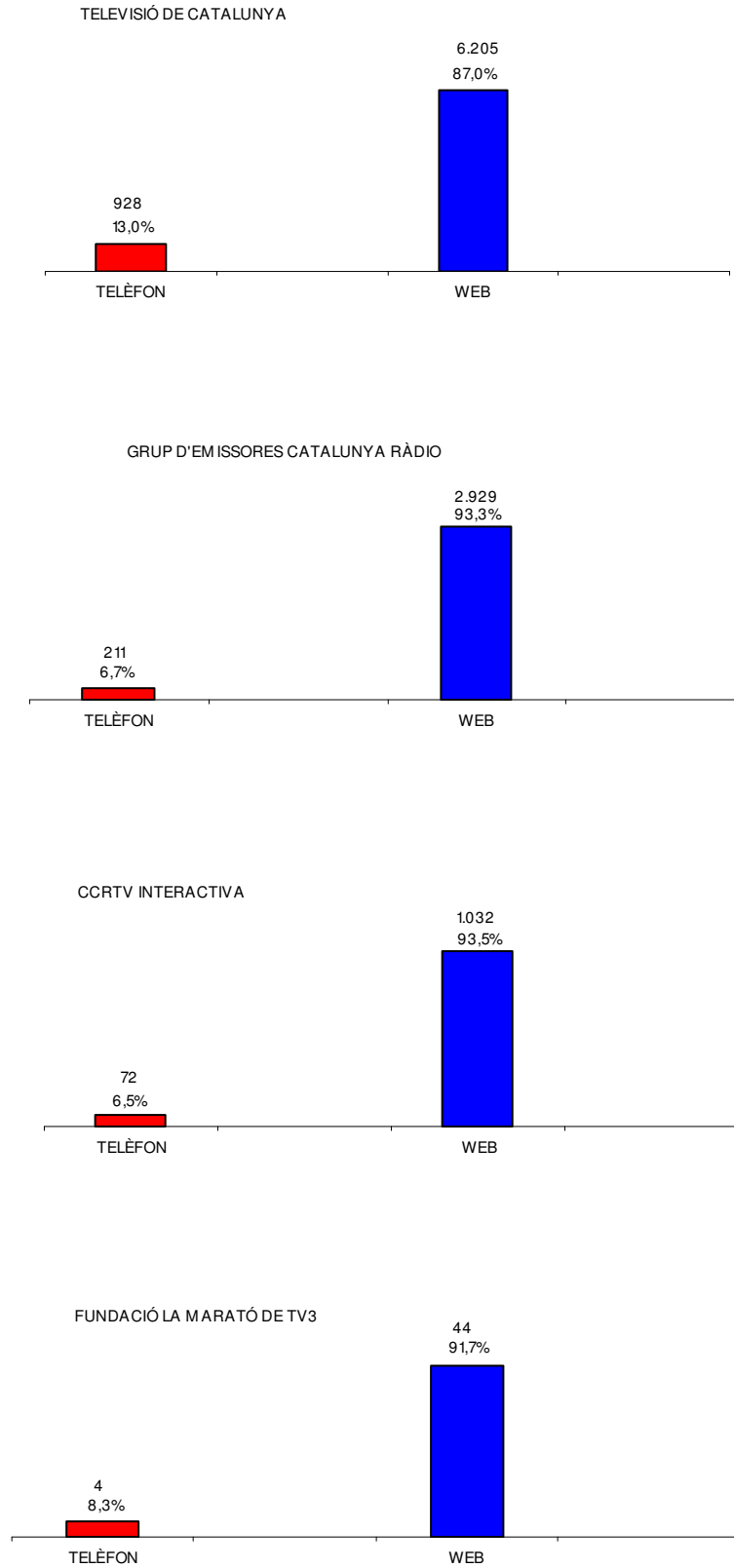
2.1 Per empreses



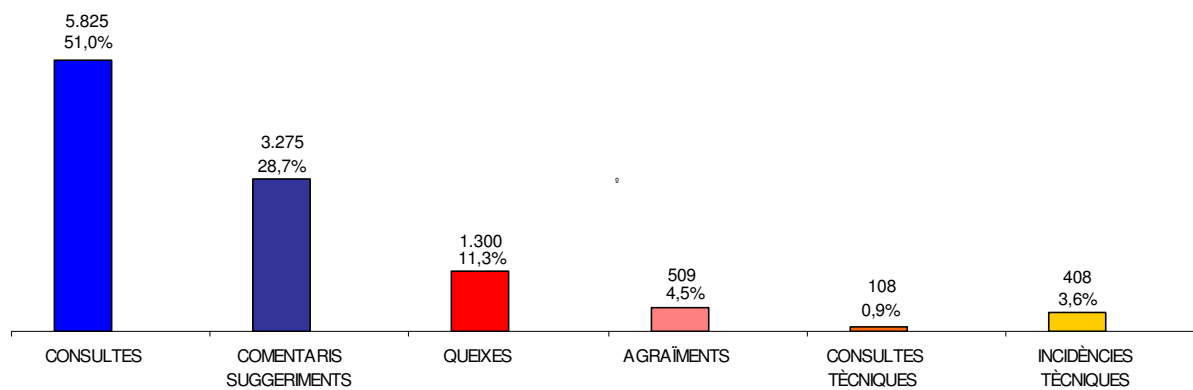
2.2 Per canals d'entrada



2.3 Per empreses i canals d'entrada

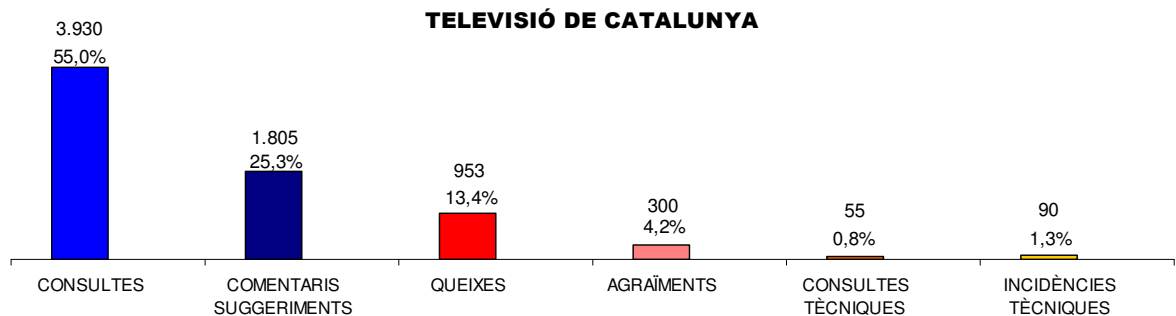


2.4 Per tipologies



2.5 Per empreses i tipologies

2.5.1. Dades i observacions sobre Televisió de Catalunya



Els programes que han rebut més contactes el primer trimestre del 2008 han estat *Polònia*, *Els matins*, *El club*, *El cor de la ciutat* i *Bocamoll*.

Interès repartit entre l'entreteniment i la informació

Tres programes de l'àrea d'Entreteniments de Televisió de Catalunya, un dels Serveis Informatius i un de l'àrea de Dramàtics, estan situats entre els que han rebut més contactes.

Polònia ha generat el 10% del total de missatges rebuts al Servei d'Atenció a l'Espectador i repeteix, un trimestre més, com a programa que lidera la interactivitat, amb més de 700 comunicacions. La meitat dels missatges són propostes per a nous gags i nous personatges, i els espectadors han continuat expressant el seu interès per conèixer els actors i perquè participin en actes socials de diversa índole. *Polònia* també és el programa que ha rebut més agraïments (16% del total de contactes rebuts pel programa) i més mostres de suport cap als seus protagonistes. Les principals queixes són pel que es considera un tractament inapropiat de destacades figures i temàtiques religioses com el papa Benet XVI, la Mare de Déu de Montserrat o els Pastorets.

Els contactes que han rebut *Els matins* (452) i *El club* (358) situen aquests magazins com el segon i tercer programa del servei amb més comunicació i, pel que fa a *Els matins*, també com el que ha rebut més contactes dels Serveis Informatius. La majoria d'usuaris utilitza el servei per fer comentaris, precisions i crítiques pel contingut o l'enfocament de les notícies en els *Telenotícies*. Parlant encara d'*Els matins* i *El club*, els espectadors han expressat opinions i crítiques, i els han utilitzat com a aparador per donar a conèixer experiències personals o per a qualsevol tipus de denúncia social. Com a novetat, aquest trimestre cal destacar l'èxit de la iniciativa d'*Els matins* de convidar un espectador a ser meteoròleg per un dia i que ha generat molta activitat al Servei d'Atenció, així com la possibilitat que s'ofereix als artistes aficionats d'exposar les seves obres. També han arribat moltes queixes

per les declaracions de Josep Cuní quan va exposar que hi ha sectors que critiquen que una persona que no parla català pugui ser Català de l'Any, referint-se a la candidatura del jugador del R. C. D. Espanyol, Raúl Tamudo. Els espectadors han acusat Cuní de parcial i d'afavorir altres candidats. Des de TVC s'ha informat els usuaris que el director d'*Els matins* recollia els comentaris que havien arribat al programa i que en cap cas expressava una opinió personal.

Aquest trimestre, el servei ha tornat a constatar l'interès que genera l'informatiu juvenil *Info K*, que s'ha convertit en el programa que més agraïments rep (15%) després de *Polònia*. La majoria de comunicats són consultes, en què es demana ampliar alguna informació o bé de contactar-hi i suggeriments per tractar determinats aspectes de l'actualitat o demanar que l'informatiu es faci ressò d'activitats de caire cívic i social. El públic de l'*Info K* també ha demanat més interactivitat amb el programa, com la creació d'un fòrum per parlar i debatre les qüestions que es tracten cada dia.

Igual que en trimestres anteriors, els professionals de la docència i els estudiants han utilitzat el Servei d'Atenció per obtenir eines que els ajudin a desenvolupar la seva feina i que completin determinats treballs de recerca, i han expressat el seu interès per obtenir còpies de programes com *Quèquicom* i *Atrapasons*, tots dos de l'àrea de Nous Formats, Documentals i Educatius. Des del servei se'ls ha adreçat al portal www.edu3.cat, on tenen a la seva disposició i de manera totalment gratuïta prop de 3.200 audiovisuals sobre les diferents àrees de coneixement. Aquest portal va néixer el 23 d'octubre del 2007, impulsat pel Departament d'Educació i la Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals, i conté material didàctic procedent de TVC, del GECE i del mateix Departament.

De l'àrea de Nous Formats, Documentals i Educatius també cal destacar el programa *Entre línies*, un clàssic del servei que ha tornat a ser el més contactat de l'àrea i el que genera un volum més gran de consultes (71%) en què es demana ampliar la informació dels temes tractats. S'ha detectat un augment dels missatges en què associacions, fundacions i particulars proposen temàtiques que voldrien que es tractessin en futurs reportatges.

Els seguidors de *Caçadors de paraules* han fet arribar al servei la seva satisfacció pel retorn del programa i del presentador Roger de Gràcia, a la recerca de paraules per tots els territoris de parla catalana.

***Qui els va parir!* entra amb força al SAEO**

L'endemà mateix de l'estrena de *Qui els va parir!* (27 de gener), el Servei d'Atenció va rebre 10 comunicats de felicitació pel programa de famílies que l'havien trobat entretingut, pràctic i fresc, i alhora reclamaven un canvi en l'horari d'emissió (s'emetia a les 19.45) perquè coincidia amb l'hora de banyar i donar el sopar als més petits. Finalment, el programa s'ha reubicat en la graella dels diumenges de TV3 i s'emet a les 22.30.

Si el trimestre passat parlàvem de la bona acollida de *Bocamoll*, el concurs sobre la llengua catalana presentat per Espartac Peran, els tres primers mesos del 2008 les comunicacions que han arribat al servei permeten constatar la seva consolidació en la graella i que s'ha convertit en el tercer programa de l'àrea d'Entreteniment que ha generat més contactes, principalment d'espectadors que volen participar en el concurs.

A banda dels programes de l'àrea d'Entreteniment amb més activitat al Servei d'Atenció, com *Polònia*, *El club*, *La cuina de l'Isma* i *Bocamoll*, aquest trimestre s'ha detectat un interès molt repartit per part dels espectadors per altres programes de l'àrea: hi ha hagut queixes perquè els seus fills no han sortit prou temps en pantalla a *No em ratllis!*; demandes per assistir de públic a *Boqueria 357* o a *Tvist*; consultes sobre receptes de *Cuines* i sobre productes que han aparegut a *Al vostre gust* o sobre com poden participar a *Emprenedors* (pendent de data d'estrena), i nombrosos suggeriments d'imatges per a *APM*.

D'altra banda, es pot constatar la fidelització del públic que provoquen determinats programes com *En clau de vi* i *La cuina de l'Isma*, que molts espectadors han demanat que tornin, i s'han interessat per futures temporades. En tots dos casos, les reemissions han tingut tan bona acceptació com les primeres emissions.

Els programes culturals també han tingut una interactivitat repartida, tot i que el volum més gran correspon a les consultes adreçades a *Millennium* i *Loops!*, sobre llibres, concerts i artistes que han aparegut en el programa o que l'espectador voldria que hi apareguessin.

Zoo no fa oblidar *Ventdelplà*

Amb l'adéu definitiu de *Porca Misèria* i el final de la quarta temporada de *Ventdelplà* (l'últim capítol es va emetre el 15 de gener), *El cor de la ciutat* s'ha convertit aquest trimestre en la sèrie de ficció pròpia amb més contactes, amb 250 comunicacions, que demostren el bon nivell d'acceptació que continua tenint la telenovel·la més antiga de TV3. L'interès dels espectadors s'ha centrat, principalment, a conèixer els actors, en la participació en càstings, a opinar sobre algun aspecte de la trama i a preguntar sobre músiques, vestuari o atrezzo. Continuen els comunicats de seguidors de la sèrie des de països com Mèxic i el Brasil que demanen la subtitulació de la sèrie en castellà (l'11 de juny del 2007 es va iniciar, a través de la TDT, la subtitulació en àrab i en castellà d'*El cor de la ciutat* i *Karakia*).

La novetat més destacada pel que fa a la ficció pròpia ha estat l'estrena de *Zoo* (21 de gener) en el *prime time* dels dilluns i els dimarts, en substitució de *Ventdelplà*. Els usuaris del servei han fet arribar la seva adhesió i el rebuig per les intrigues i passions d'aquesta sèrie i l'han comparat amb la seva antecessora, sobretot perquè consideren que sempre hi apareixen els mateixos actors. Els espectadors s'han queixat per l'absència d'altres accents catalans en aquesta i en altres sèries de TV3, i per l'alteració d'horaris que ha patit *Zoo* i que fan responsable, en part, de la discreta resposta de l'audiència.

D'altra banda, i pel que fa a la interactivitat amb el servei, l'estrena de la comèdia de situació *13 anys i un dia* (15 de gener) també ha estat força discreta. Malgrat que hi ha espectadors que han trobat fluixa la trama argumental, la majoria han expressat el seu suport i la seva admiració pel protagonista, l'actor Joan Pera.

Quant a les sèries de producció aliena, els seguidors d'*Herois* han estat els més actius amb consultes sobre la data d'estrena de la nova temporada i si se'n farà alguna reemissió. La resta de missatges són consultes i peticions perquè es torni a emetre o s'estreni una determinada sèrie, des de *Nip/tuck*, *Jutjant l'Amy*, *Vic Mackey* i *Bombers de Nova York* fins a *Dallas*, *Supernanny* o *Casat i amb fills*.

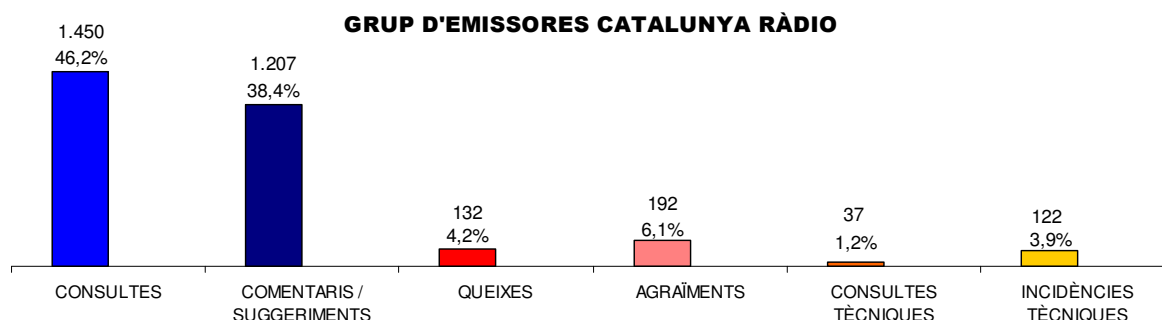
També el públic més jove ha mostrat l'interès per sèries de producció aliena com *One Piece* i *Beverly Hills*, dos clàssics en les preferències dels joves espectadors, que accedeixen al Servei d'Atenció a través del *3xl.cat*. Però els joves més interactius són, una vegada més, els seguidors del *Club Super3* que, per telèfon i de manera gairebé exclusiva, han fet arribar al servei consultes sobre aspectes relacionats amb el carnet del club.

Augmenta la demanda de còpies

El 90% de consultes que han arribat a l'àrea de Màrqueting, Comunicació i Relacions Institucionals són demandes per al Servei de Còpies. Els usuaris del servei sol·liciten còpies de programes molt diversos, tant dels actuals (*30 minuts*, notícies dels *TN*, el programa especial de Cap d'Any, reportatges del 33 o concerts emesos a *Sputnik* o en edicions especials com l'últim de Lluís Llach, entre d'altres) com dels més antics (*Tres pics i repicó*, *No passa res*, *Si l'encerto l'endevino*, *Força Barça*,...). També hi ha peticions de còpies de sèries de producció aliena, que no es poden atendre per una qüestió de drets. Els espectadors també s'han queixat perquè consideren que el preu de les còpies és elevat.

Pel que fa als Esports, els espectadors s'han adreçat especialment a *Temps de neu* en resposta a la convocatòria, un any més, de la baixada de torxes des de la Tossa d'Alp fins a la Masella. Es dona la circumstància que l'edició d'enguany, que va tenir lloc el 26 de gener, ha format part dels actes de celebració dels 25 anys de TV3 i ha coincidit també amb els 40 anys de l'obertura de l'estació de la Masella. El programa *Temps de neu* va sortejar 600 places entre els seus seguidors i ha aconseguit batre el rècord mundial amb els 2.008 esquiadors que van participar en la baixada.

2.5.2. Dades i observacions del Grup d'Emissores Catalunya Ràdio



El SAEO orienta els oients a trobar el lloc de la plantada del 30 de març

La difusió del telèfon del Servei d'Atenció a l'Oient durant l'emissió d'*El Suplement*, el matí de la plantada d'arbres organitzada per Catalunya Ràdio amb motiu de la celebració dels 25 anys, ha facilitat que les consultes més immediates s'adrecessin al 902 22 5430. Durant el

matí se'n van registrar gairebé 200. La pregunta més freqüent ha estat com arribar als diferents punts. Gràcies al mapa disponible al web, els operadors de la centraleta d'Atenció han guiat els oients de manera ràpida i efectiva.

A partir de l'endemà, gairebé tots els comunicats que es van rebre eren felicitacions. Els oients donaven les gràcies per la iniciativa i fins i tot demanaven continuïtat. Les més de 40.000 persones que hi van participar confirmen l'èxit rotund d'una de les iniciatives més importants que s'han fet mai a Catalunya. Es van plantar 35.000 arbres en 35 boscos de Catalunya en 4 hores.

La campanya electoral i les falques dels partits

Cal destacar les diferents valoracions que han arribat durant el mes de febrer pel que fa a la cobertura i el seguiment de la campanya electoral per part dels Serveis Informatius i dels diferents programes. Han mostrat un gran interès pel tractament de la informació i han fet consultes sobre els criteris editorials.

D'altra banda, l'emissió de l'anunci del partit Falange Española amb motiu de la campanya electoral, ha generat diversos comunicats d'oients que han criticat que el GECR emeti aquesta falca i han expressat la seva sorpresa per aquest fet. Catalunya Ràdio ha explicat a aquests oients que, com a emissora pública, està obligada per la Llei Orgànica 5/1985 de règim electoral general a cedir espais de publicitat electoral als diferents partits que es presenten a les eleccions i que la durada dels espais destinats a aquesta publicitat també està determinada per la mateixa llei (art. 64). El Servei d'Atenció també ha constatat que el canvi de format dels espais de publicitat electoral (en què s'han eliminat els espais segregats específics i es fa publicitat dels partits polítics juntament amb la resta de publicitat comercial de l'emissora) ha generat certa confusió entre els oients.

Els viatgers de la Gran Anaconda i Tarda Tardà, dos programes d'autor

El 19 de gener es va interrompre l'emissió del programa d'ícat fm *Tarda Tardà* a causa de la malaltia del seu director i realitzador, Jordi Tarda, i el 17 de febrer es va acabar el programa de Catalunya Ràdio *Els viatgers de la Gran Anaconda*, a causa a la decisió professional de Toni Arbonés de començar un nou projecte audiovisual en un altre mitjà. Durant aquests mesos, molts oients s'han interessat per la desaparició de la graella d'aquests programes i, sobretot, pels seus realitzadors. Tant és així que en el cas de *Tarda Tardà* algun oient ha preguntat en més d'una ocasió per l'estat de salut del realitzador.

En tots dos casos, el contingut dels missatges rebuts demostra que són dos programes d'autor, ja que l'audiència els identifica amb el seus realitzadors. Precisament per aquest motiu, en el cas d'*Els viatgers de la Gran Anaconda*, Catalunya Ràdio ha considerat que no tenia sentit mantenir aquest programa sense Toni Arbonés, que en els 11 anys d'existència del programa hi ha donat una empremta molt personal i per això ha decidit substituir-lo i continuar treballant en nous projectes.

La transmissió per internet del Barça-Vila-real i la música dels partits

El futbol, i més concretament el Barça, sol ser el que motiva més comunicacions per part dels oients amb el departament d'Esports de Catalunya Ràdio, generalment sobre diversos temes de l'actualitat esportiva. Aquest trimestre és remarcable la coincidència d'opinions sobre dos temes: la transmissió per internet del Barça-Vila-real, amb motiu de les eleccions generals, i la música que s'emet durant els partits.

En el primer cas, s'ha rebut un nombre considerable de trucades telefòniques disconformes amb aquesta opció, fet que identifica el perfil de l'oient que no disposa d'accés a internet. El 9 de març, Catalunya Ràdio i Catalunya Informació van dedicar l'esforç dels seus professionals al seguiment puntual de les dues cites informatives i van oferir, de manera conjunta, un programa especial dirigit per Antoni Bassas, amb el seguiment minut a minut de les incidències esportives al Camp Nou i de tota la informació generada per l'actualitat política. Per deferència als seguidors del Barça, en particular, i del futbol, en general, es va programar, paral·lelament, *La transmissió d'en Puyal* per internet, una opció en alça tenint en compte que, segons les dades d'OJD, els webs de Catalunya Ràdio van superar els 41 milions de visites el 2007 i que aquesta xifra significa un augment del 39% respecte del 2006.

Pel que fa a la música de les transmissions, les queixes dels oients han motivat que se suprimís, i la reflexió per part de l'equip de realització de *Futbol a Catalunya Ràdio*, que continua treballant per millorar el format actualment vigent.

Entitats i associacions demanen la nostra implicació

Les associacions i institucions han demanat la nostra implicació com a mitjà públic en les seves iniciatives i projectes. El Servei d'Atenció ha gestionat les seves aportacions perquè els diferents programes i departaments puguin fer-ne difusió. És el cas de la mestra d'una escola que ensenya als seus alumnes a fer programes de ràdio i que ha demanat si el GEER se'n podria fer ressò.

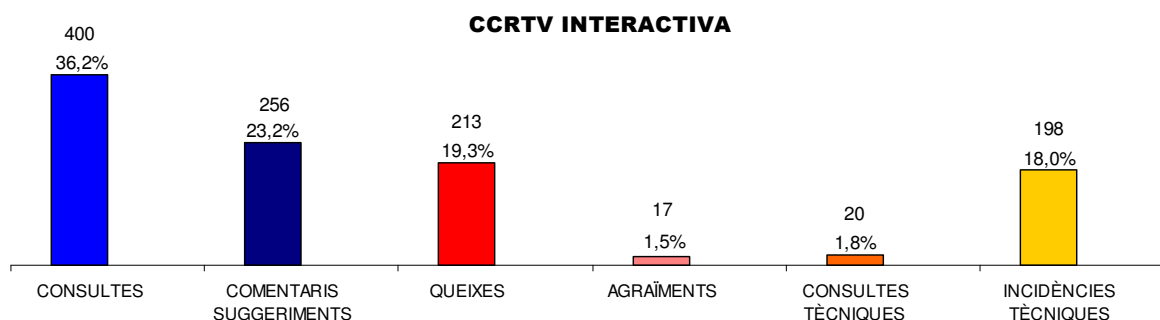
L'equip del Servei d'Atenció ha reenviat aquesta informació a *Eduqueu les criatures* de Catalunya Ràdio i a *Quaderns de pedagogia* de Catalunya Informació. Un altre cas és el dels Serveis Educatius del Districte de Sarrià-Sant Gervasi, que amb motiu de l'Any Rodoreda preparen una lectura de contes des de les escoles públiques, que s'ha enviat als Serveis informatius.

Millorem els webs amb les aportacions dels oients

Les noves tecnologies són un valor afegit a la nostra oferta de continguts. Si fins fa uns quants mesos, els oients que ens escoltaven únicament per internet preguntaven, sobretot, com podien utilitzar el servei de ràdio a la carta o el de podcast, ara podem estar al cas de diferents incidències. Els comunicats dels oients i usuaris ens avisen dels errors que han detectat en alguns àudios o enllaços dels nostres webs i són vehiculats ràpidament des del SAEO als departaments corresponents. Aportacions que són molt valorades pels equips tècnics de totes les empreses de la CCMA i que els ajuden a rectificar ràpidament. Aquest canvi pel que fa al motiu de la consulta, demostra que el consum de ràdio per internet és

cada vegada més habitual. Pel que fa als oients que encara no estan habituats a consultar i recuperar continguts als nostres portals, des del Servei d'Atenció s'intenta adreçar-los als nostres webs mitjançant enllaços i indicacions detallades a les respostes donades perquè es familiaritzin amb les possibilitats que s'ofereixen.

2.5.3. Dades i observacions sobre CCRTV Interactiva



El volum de comunicacions que han arribat al Servei d'Atenció constaten l'ús cada cop més habitual que l'espectador fa d'internet i dels portals que la CCMA posa a la seva disposició.

El portal *3cat24.cat* és el servei que més contactes ha rebut durant aquest primer trimestre del 2008 i es confirma així la tendència que es va començar el mes de desembre. Com en altres ocasions, el servei *3alacarta*, el portal juvenil *3XL.cat* i el portal *Elsesports.cat* també han rebut un volum important de comunicats. L'estrena del nou portal *tv3.cat* a principis de febrer, amb un disseny renovat i amb noves funcionalitats, ha provocat un augment dels contactes rebuts del usuaris d'aquest servei.

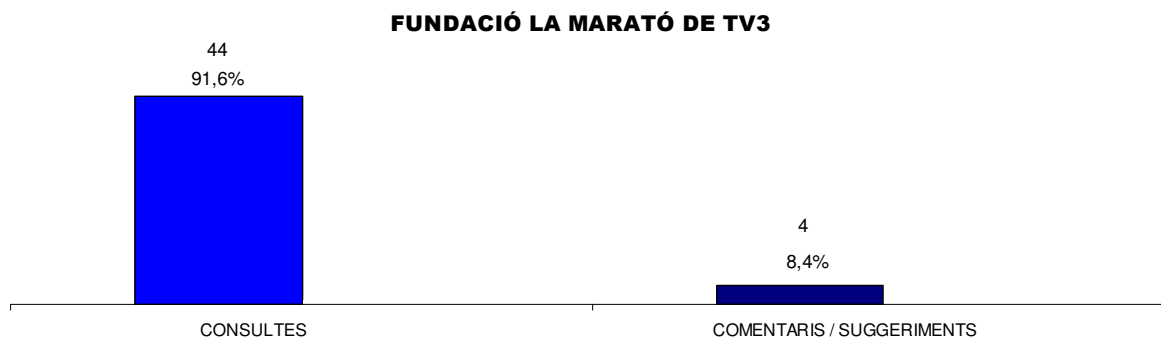
La majoria de correus electrònics i trucades que han arribat a l'equip del *3cat24.cat* són comentaris referents a les notícies publicades al portal. També és important esmentar el nombre de queixes que fan referència a temes d'actualitat (cal dir que al portal hi ha el servei *Elmeu3cat24.cat*, que és justament un espai per rebre les opinions dels ciutadans).

Com en períodes anteriors, els comunicats que han arribat al *3alacarta* són consultes referents a la possibilitat de poder visionar certs continguts mitjançant el servei. I els usuaris del portal *Elsesports.cat* han contactat amb el servei bàsicament per fer consultes dels concursos i de la manera de participar-hi.

L'arrencada del nou portal *tv3.cat* ha fet triplicar el nombre de contactes dels usuaris en els mesos de febrer i març respecte del que és habitual. Majoritàriament, els usuaris volen

aclarir dubtes sobre el nou web o bé indicar incidències dels serveis adreçats als usuaris registrats.

2.5.4. Dades i observacions sobre la Fundació La Marató



El Servei d'Atenció de la Fundació La Marató de TV3 ha registrat 48 comunicats aquest primer trimestre del 2008.

Amb la proximitat de la celebració de *La Marató*, la major part dels comunicats rebuts, un 37,5%, fa referència als certificats de donatius (demanda, rectificació o modificació de dades). En segon lloc, la convocatòria d'ajuts als projectes de recerca biomèdica, oberta entre l'11 de febrer i el 31 de març, ha motivat el 23% de les consultes realitzades. I per acabar, tenim els comunicats que contenen propostes i suggeriments de temes per al programa, que suposen un 14,6% del total.

La sol·licitud de materials audiovisuals i gràfics de *La Marató* (còpia del programa, revista *Món Marató* i vídeos divulgatius de la campanya de sensibilització) concentren un 10,4% dels comunicats que ha rebut la Fundació durant aquest trimestre. Finalment, el 14,5% restant de les consultes engloba temes diversos com les activitats populars de suport a La Marató, la destinació dels diners recaptats, el resultat dels projectes finançats, la participació en La Marató 2008 i qüestions sobre voluntariat i centres mèdics.

3. Temps mitjà de resposta

- 7,9 dies per als contactes rebuts per telèfon.
- 11,1 dies per als contactes rebuts per web.