

Javier Díaz Noci
David Domingo Santamaría
Pere Masip Masip
Josep Lluís Micó
Carlos Ruiz Caballero

La participació dels usuaris als diaris digitals de Catalunya

Anàlisi dels comentaris dels lectors

Informe al Consell de la Informació de Catalunya

Desembre del 2009

La participació dels usuaris als diaris digitals de Catalunya

Sumari

INTRODUCCIÓ	5
1. MARC TEÒRIC: ELEMENTS PER A UN MODEL D'ANÀLISI DELS COMENTARIS DELS LECTORS DE LA PREMSA DIGITAL	7
1.1. Fonamentació teòrica d'una proposta metodològica	7
1.1.1. Participació i democràcia	9
1.1.2. Els elements dels diàleg	12
2. OBJECTIUS I METODOLOGIA	18
2.1. Objectius	18
2.2. Metodologia	19
3. REGULACIÓ	24
3.1. Normes jurídiques	24
3.1.1. Regulació de la participació de l'usuari	24
3.1.1.1. Contractes d'adhesió	24
3.1.2. Règim de responsabilitat	25
3.1.2.1. De l'usuari	25
3.1.2.2. De l'empresa	26
3.1.3. Drets de l'usuari: dades personals	27
3.1.4. Drets de l'usuari com autor: propietat intel·lectual	28
3.1.5. Jurisdicció atractiva	30
3.2. Normes ètiques d'ús	30
3.2.1. Normes d'ús	31
3.2.1.1. Respecte als altres	34
3.2.1.2. Respecte al sistema	35
3.2.2. Mecanismes de control	36

4. RESULTATS	41
4.1. Estratègies dels diaris digitals per a la gestió de la participació de l'audiència	41
4.2. Anàlisi de comentaris	52
4.2.1. Anàlisi quantitativa de les notícies seleccionades	52
4.2.2. Anàlisi de freqüència de paraules	59
4.2.2.1. Anàlisi de les notícies més llegides	60
Avui	60
Diari de Girona	62
El Periódico de Catalunya	64
La Vanguardia	65
4.2.2.2. Anàlisi de les principals notícies de portada del dia 5 de novembre de 2009	68
Avui	68
El Periódico de Catalunya	69
La Vanguardia	71
4.2.3. Anàlisi qualitativa dels comentaris	73
4.2.4. Anàlisi qualitativa dels comentaris eliminats (Avui.cat)	94
5. CONCLUSIONS	100
5.1. Regulació	100
5.2. Mecanismes de moderació	101
5.3. Anàlisi dels comentaris	104
5.4. A manera de recapitulació	107

Introducció

El present estudi sobre la participació dels ciutadans als diaris digitals de Catalunya sorgeix de l'encàrrec del Consell de la Informació de Catalunya de dur a terme una anàlisi dels continguts que apareixen a les seccions de comentaris dels diaris digitals catalans.

- *La Vanguardia.es*
- *El Periódico.cat*
- *Avui.cat*
- *El Punt.cat*
- *Diari de Girona*
- *Segre.cat*
- *Diari de Tarragona*

L'estudi fou encarregat al començament del curs acadèmic 2009-2010, a un equip d'investigadors encapçalat pel doctor Javier Díaz Noci, de la Universitat Pompeu Fabra, i compostat pels doctors David Domingo, de la Universitat Rovira i Virgili; Pere Masip, Josep Lluís Micó i Carlos Ruiz Caballero, de la Universitat Ramon Llull.

L'estudi es va dur a terme durant els mesos d'octubre, novembre i desembre de 2009. El *corpus* de cibermitjans analitzat pels set llocs web dels diaris impresos d'informació general d'àmbit català. L'equip de cinc investigadors va analitzar - sempre sota el marc teòric que té en compte tant les característiques de la Web 2.0, com la vessant de participació, democràcia i consum- les normes legals i ètiques dels diaris referents a la participació dels lectors, i sobretot va fer una anàlisi de contingut de les notícies més comentades de les seccions més importants d'aquests mitjans, des d'una vessant tan quantitativa com qualitativa. I, finalment, tot l'estudi es va completar amb entrevistes semi-estructurades als responsables de participació o de l'edició web dels diaris esmentats.

Els resultats es van entregar al Consell de la Informació de Catalunya a finals de desembre de 2009.

Marc teòric: Elements per a un model d'anàlisi dels comentaris dels lectors de la premsa digital

1. FONAMENTACIÓ TEÒRICA D'UNA PROPOSTA METODOLÒGICA

En repassar la història d'Occident i interrogar-nos sobre els grans invents que han possibilitat un canvi radical en la societat, apareix ineludiblement la impremta. Sens dubte, hi ha un nexa d'unió entre tècnica i civilització, entre l'enginy de Gutenberg, la Reforma protestant, la Il·lustració i la democràcia liberal. En examinar la importància de la premsa, però, no sempre se'n destaca una institució social que es va nodrir d'ella i que, en definitiva, va ser un dels mecanismes essencials que va culminar, al segle XVIII, amb la Revolució Americana i amb la Revolució Francesa: la conversa. Ho sintetitza George Steiner quan afirma que "Europa està feta de cafès"¹.

La conversa va ser, en definitiva, un mètode de pensament, l'encarnació de la substància de la il·lustració. A través de l'intercanvi de diversos punts de vista, es van esfondrar els ciments de l'antiga

¹ STEINER, George. *La idea d'Europa*. Barcelona: Arcàdia, 2004, p.17. L'autor afirma que "El cafè és un lloc per a la cita i la conspiració, per al debat intel·lectual i la tafaneria, per al *flâneur* i per al poeta o el metafísic i la seva llibreta. És obert a tothom, però també és un club, una francmaçoneria de reconeixement polític o artísticoliterari i de presència programàtica. (...) Al Milà de Stendhal, a la Venècia de Casanova, al París de Baudelaire, el cafè allotjava el que hi havia d'oposició política, de liberalisme clandestí. (...) Els qui volien trobar Freud o Karl Kraus, Musil o Carnap, sabien exactament a quin cafè buscar-los, i el lloc que hi tenien reservat (*l' Stammtisch*) per afegir-s'hi. Danton i Robespierre es van trobar per última vegada al Procopé. (...) En un cafè de Ginebra, Lenin escriu el seu tractat sobre l'empírocriticisme i juga a escacs amb Trotski", p. 18-19.

societat i es van projectar els nous fonaments². Més de dos-cents anys després, la web 2.0 retorna el protagonisme a la conversa social, fet que suscita, entre alguns autors, els més grans entusiasmes pel que fa a la revitalització de la democràcia, gràcies al torrent deliberatiu que possibiliten les noves tecnologies de la informació i de la comunicació. Altres autors, en canvi, es mostren més recelosos, i consideren que ens trobem submergits en un «règim cultural-comunicacional»³. Aquest nou règim, segons l'autor, comporta “«danys col.laterals» molt greus, tant per a l'exercici liberal de la democràcia, com per a la independència de criteri dels seus ciutadans i per a la dignitat de les produccions de l'esperit.” Ens trobem, diu Fumaroli, davant «democràcies comercials». La qüestió se centra en el debat sobre si les noves tecnologies fomenten la democràcia o el mercat, el ciutadà o el consumidor. Sunstein, un autor que ha analitzat la situació de la llibertat d'expressió a Internet i el seu vincle amb la democràcia, ho formula així:

El compromís amb la sobirania del consumidor pot comprometre la sobirania política si, per exemple, les lliures eleccions dels consumidors condueixen a una insuficient comprensió dels problemes públics, o si dificulten l'existència d'una cultura compartida o deliberativa. Si confonem la sobirania del consumidor amb la sobirania política, generarem seriosos problemes⁴.

Per tant, allò substantiu no es si es diuen coses, sinó què es diu i com es diu. No n'hi ha prou amb el simple soroll que viatja per Internet,

² CRAVERI, Benedetta. *La cultura de la conversación*. Madrid: Siruela, 2003, p. 427. Madame de Staël afirmarà: “Des de fa un segle fins al moment present, el curs de les idees ha estat guiat íntegrament per la conversa”. Traduïm al català tots els textos escrits en l'original en castellà.

³ FUMAROLI, Marc. *La educación de la libertad*. Barcelona: Arcàdia, 2007, p. 7-9.

⁴ SUNSTEIN, Cass. *República. Com. Internet, democracia y libertad*. Barcelona: Paidós, 2003, p. 52-53.

perquè, com afirma Sartori, "el soroll és irrellevant per a la democràcia"⁵.

1.1. Participació i democràcia

Però abans d'abordar la metodologia de la present investigació i d'oferir les seves dades i conclusions, convé desenvolupar un mínim marc teòric que concreti una aproximació a la utilització per part de les audiències de les oportunitats tecnològiques per a la seva participació, i la relació que se'n deriva d'aquest ús per a la democràcia. I dues són les qüestions principals que volem tractar. En primer lloc, i com hem avançat, l'important no és dir, sinó què es diu i com es diu. Importa, per tant, la qualitat dels arguments i si la informació que es transmet en la conversa social és «suficient».⁶

Pel que fa al com es diu, també és fonamental, perquè quan s'opina en la Xarxa, entren en joc conceptes claus per una societat democràtica, com el respecte al pluralisme i a la dignitat humana. Amb d'altres paraules, és fonamental analitzar la informació i l'opinió que les audiències actives intercanvien en la Xarxa. La segona qüestió intenta reflexionar sobre si el nou espai mediàtic generat per les tecnologies de la informació i de la comunicació contribueix a millorar la participació ciutadana en l'esfera pública o, ens al contrari, impulsa sobretot una ampliació del mercat, que troba en la conversa social noves

⁵ SARTORI, Giovanni. *Videopolítica. Medios, información y democracia de sondeo*. Madrid: Fondo de Cultura Económica de España, 2003, p. 25.

⁶ *Ibid.*, 24-25. Per Sartori, «la democràcia no requereix de *savants* (savis), ni d'un públic cultivat, un *demos* il·lustrat, sinó d'un *demos* suficientment informat, que tingui alguna idea d'allò que està succeint. [...] L'argument ha d'anar precedit per l'afirmació que la informació no pot consistir en buit d'informació. [...] Per aquests personatges d'Internet (ho dic a vegades amb certa ironia), la informació és qualsevol cosa que viatja per la xarxa cibernètica. El simple soroll, per tant, esdevé informació si viatja per la Xarxa [...] La informació ha d'informar sobre alguna cosa; ha de tenir un contingut, i aquest ha d'estar subjecte a un control, a un sedàs que es pugui qualificar en termes de la seva veracitat, falsedat, credibilitat, precisió, etcètera, i a la vegada avaluar allò que es va dir.»

oportunitats d'expandir-se i persuadir amb major eficàcia. El filòsof Harry G. Frankfurt considera que un dels trets més destacats de la nostra cultura és la gran quantitat de *bullshit* («xerrameca») que acull.⁷ I constata que, sobretot, els camps de la publicitat, de les relacions públiques i de la política són molt fèrtils i estan plens d'exemples de xerrameca. Però vol anar més enllà de la constatació. En analitzar el concepte de *bullshit*, adverteix que el xarlatà no és que no aconsegueixi representar les coses d'una manera correcta, sinó que ni tan sols ho intenta. Per això, considera que el *bullshit* és més perillós que la mentida, perquè el xarlatà es caracteritza per aquesta «absència d'interès per la veritat».⁸ I qualifica de «fum» allò que diu el xarlatà, ja que l'únic que surt de la boca de qui parla «no és més que això: simple vapor. El seu discurs és buit, sense substància ni contingut».⁹ Les tertúlies mediàtiques són també un camp abonat per a la xerrameca:

El que tendeix a passar en una tertúlia és que els participants aventuren diverses idees i actituds per a veure quin efecte produeix escoltar-se a si mateixos dient aquestes coses i per descobrir com responen els altres, sense donar per suposat que estan compromesos amb allò que diuen: tothom que participa en una tertúlia sobreentén que les afirmacions que es fan no necessàriament posen de manifest allò que la gent creu o sent realment [...]. D'aquí que es procuri gaudir d'un cert marge d'irresponsabilitat, de manera que els tertulians se sentin animats a transmetre allò que pensen sense gaire temor a què se'ls prengui la paraula¹⁰.

Els nous espais propiciats per la tecnologia s'han convertit en

⁷ FRANKFURT, Harry G. *On Bullshit. Sobre la manipulació de la veritat*. Barcelona: Paidós, 2006, p. 9.

⁸ *Ibid.*, p. 44.

⁹ *Ibid.*, p. 53.

¹⁰ *Ibid.*, p. 46-47.

avingudes per les que transiten torrents d'opinió que se sostreuen als principis de verificació. Tots opinen sobre tot, perquè la tecnologia possibilita dir amb un simple clic. I moltes vegades es fa amb irresponsabilitat i amb una notable impunitat, perquè, en la majoria dels casos, s'hi pot participar de forma anònima. Per això, Fumaroli opina que les tecnologies contemporànies de la comunicació únicament són instruments de gran utilitat quan són utilitzats «per esperits sòlidament construïts sobre bases no tecnològiques.» Considera aquest autor que el nou espai mediàtic «capbussa l'esperit en l'eufòria xerraire i vertiginosa del buit i que s'apropia també de la vida privada, aquesta conquesta per excel·lència de la llibertat civilitzada» ¹¹.

Però el torrent de paraules que corren desbocades per la xarxa planteja també un altre problema, el de la juxtaposició: la sintaxi de l'espai mediàtic. Un contingut al costat de l'altre, al costat de l'altre, al costat de l'altre... No hi ha jerarquia, ni axiològica ni epistemològica. Totes les opinions, totes les idees s'anivellen i semblen tenir el mateix valor. Ho adverteix Fumaroli:

La revolució cultural i comunicacional que es produeix en les nostres societats riques i desenvolupades combat, amb una extraordinària intolerància, i en nom de la tolerància, qualsevol jerarquia espiritual, moral i estètica, és a dir, l'essència mateixa de l'educació[...] ¹².

L'espai mediàtic col·loca en peu d'igualtat una web nacionalsocialista i una web de drets humans. Una al costat de l'altra. Una web científica junt a una web esotèrica. L'opinió d'un erudit junt a la d'un analfabet funcional. Un argument diluït entre fal·làcies. I molt poca gent disposada a dialogar. Perquè parlen, però no dialoguen.

¹¹ FUMAROLI (2007), p. 23.

¹² *Ibid.*, p. 20.

La juxtaposició mediàtica crea una falsa impressió de diàleg. Formalment, crea l'aparença d'idees contraposades, encara que no totes se sotmeten a les regles de la verificació. En el torrent digital, la majoria de les paraules es dilueixen, s'anul·len, es neutralitzen. I, el que és més important, es genera «el dubte sobre el diàleg mateix, sobre la seva validesa»¹³. Convé, per tant, tractar quins són els elements que ha de tenir un diàleg per ser considerat —ètica i democràticament— com a tal.

1.2. Els elements del diàleg

Afirma Adela Cortina que davant tot diàleg entre persones es poden adoptar dues actituds ben diferents. La primera consisteix a discutir per discutir, “sense cap desig d'esbrinar si podem arribar a entendre'ns”¹⁴; la segona, en canvi, pren el diàleg seriosament perquè hi ha un interès pel tema del debat i perquè els que parlen intenten entendre's. La conversa ha tingut un paper central en la construcció de la democràcia liberal a Europa, fins al punt que quedarà institucionalitzada i constitucionalitzada al segle XVIII, quan es transmuta en el concepte d'Opinió Pública¹⁵. I el concepte d'Opinió Pública uneix tres elements molt importants presents en aquesta investigació: l'opinió de la gent, la premsa i la democràcia.

Des del punt de vista democràtic, interessa, sens dubte, la segona actitud de què parla Cortina, perquè és la que respecta altres principis fonamentals de la democràcia, com ara el pluralisme i la tolerància.

¹³ MAGRIS (2006), p. 29-30.

¹⁴ CORTINA, Adela; MARTÍNEZ, Emilio. *Ética*. Madrid: Akal, 1996, p. 96.

¹⁵ Per aprofundir en aquest important tema, es poden consultar, entre d'altres, les següents obres: HABERMAS, Jürgen. *Historia y crítica de la opinión pública. La transformación estructural de la vida pública*. Barcelona: Gustavo Gili, 1997 (5^a edición); CRAVERI, Benedetta. *La cultura de la conversación*. Madrid: Siruela, 2003.

Aquesta actitud implica, necessàriament, un comportament que es mostra respectuós amb el marc racional i ètic per on transiten les paraules. És per això que l'ètica discursiva d'Habermas ens sembla una teoria adequada per fonamentar teòricament un model metodològic de fitxa que es pugui aplicar a l'anàlisi dels comentaris que fan els lectors a les notícies de la premsa digital, a la conversa dels lectors. Perquè és una teoria que fa un esforç per descobrir allò que fa racional una argumentació, tot i exigint un comportament moral dels interlocutors. Convé, doncs, explicar breument aquesta teoria¹⁶.

El filòsof alemany considera que el diàleg és un procediment ètic i racional per a la construcció social, com a motor del canvi social. Però, per a què el diàleg pugui ser, efectivament, un procediment ètic, ha d'acceptar-se prèviament que totes les persones que hi participen són considerades com a interlocutors vàlids, és a dir, que els reconeixem com a persones i que som capaços d'entendre'ns mútuament a través de la comunicació. Implica també el que Habermas anomena les quatre pretensions de validesa del discurs: intel·ligibilitat, veracitat, veritat i correcció, que qualsevol dels parlants que intervenen en el diàleg poden qüestionar. La primera pretensió ens reclama que allò que diem s'entengui i, si es qüestiona, es pot resoldre fàcilment si qui parla s'esforça a explicar-se millor i qui escolta s'esforça a atendre millor. La pretensió de la veracitat és més complicada, perquè implica que qui ens parla ens diu el que realment pensa i, si algú la qüestiona, no es pot resoldre racionalment. En canvi, afirma Habermas, si es qüestiona la veritat d'una proposició o la correcció d'una norma moral, sí que es pot resoldre racionalment a través del diàleg. Però ha de ser un diàleg que respecti una sèrie de regles per garantir la simetria dels que hi participen. L'acord resultant de la deliberació s'hauria de sotmetre a dos principis:

¹⁶ HABERMAS, Jürgen. *Conciencia moral y acción comunicativa*. Barcelona: Península, 1998. Se recomana també la lectura de l'obra *La ética del discurso y la cuestión de la verdad*. Barcelona: Paidós, 2003.

el principi d'universalització i el principi de l'ètica discursiva. El primer considera imprescindible que totes les persones afectades per la norma l'acceptin; el segon estableix que l'acceptació s'ha de produir participant en el diàleg.

Pel que fa a la present investigació, ens interessen, sobretot, les regles d'aquests discurs pràctic que formula Habermas. Distingeix tres blocs de regles, i cada bloc té un propòsit diferent. El primer intenta garantir una argumentació lògica i coherent perquè, sense aquest mínim, es fa molt difícil l'enteniment. Aquestes són les seves regles:

—Cap parlant pot contradir-se.

—Qualsevol parlant que apliqui un predicat F a un objecte A, ha d'aplicar F a qualsevol altre objecte que coincideixi amb A en els aspectes més rellevants.

—Parlants diferents no poden utilitzar la mateixa expressió amb significats diferents.

El segon bloc considera l'argumentació com un procediment per a la recerca cooperativa de la veritat o de la correcció i, per tant, ens exigeix que ens reconeguem com a persones. Aquestes són les seves regles:

—Un parlant pot afirmar només allò que creu.

—Qui apel·li a un enunciat o una norma que no és objecte de discussió, ha d'explicar-ho.

L'últim bloc intenta que l'acord estigui basat en el millor argument, i aquestes són les seves regles:

—Qualsevol subjecte capaç de llenguatge i acció pot participar en el discurs.

—Qualsevol pot problematitzar qualsevol afirmació.

—Qualsevol pot expressar les seves opinions, desitjos i necessitats.

Prèviament, Habermas considera que hem d'acomplir una condició: hem de deixar participar en el discurs a tots aquells els interessos dels

quals estiguin afectats per l'entrada en vigor de la norma. En cas contrari, decidiríem que alguns no són interlocutors vàlids. No es tracta de debatre sobre la teoria d'Habermas, sinó d'extreure'n elements que ens ajudin a considerar si un diàleg presenta una argumentació racional, si és curós amb unes mínimes exigències ètiques. Perquè només així creiem que la conversa pot contribuir a la construcció democràtica d'una societat. La teoria d'Habermas esdevé peça essencial en el marc teòric i metodològic de la nostra investigació, però no és l'única.

Claudio Magris aborda també la qüestió del diàleg en relació amb la democràcia¹⁷. Considera que, en un diàleg, cada persona ha de lluitar per les seves pròpies idees, però respectant un principi ineludible: s'ha d'estar disposat a deixar-se convèncer "si les tesis de l'adversari resulten més fonamentals des del punt de vista lògic i més autèntiques des d'un punt de vista humà"¹⁸. I ens parla d'un altre requisit indispensable per poder parlar de diàleg: els interlocutors han de reconèixer prèviament que les posicions que van a enfrontar-se tenen la mateixa dignitat. Per Magris, un liberal pot debatre amb un defensor de la intervenció estatal de l'economia, però difícilment podria acceptar discutir amb qui, per exemple, afirmés la licitud de violar i matar un nen. Per tant, no totes les idees poden dialogar entre si i algunes, "dolorosament, han de ser expulsades del diàleg"¹⁹. Magris ens situa davant d'un tema crucial que hem de resoldre abans de continuar. I la pregunta és si podem excloure algú del diàleg. La primera resposta és que sí: aquells que, com ens deia Cortina, discuteixen per discutir, sense cap intenció d'arribar a un enteniment mutu. Creiem que l'exclusió hauria d'afectar també aquelles persones que fan servir l'insult i la desqualificació, mostrant desconsideració envers el seu interlocutor. Ve a tomb aquesta reflexió

¹⁷ MAGRIS, Claudio. *Les fronteres del diàleg*. Barcelona: Arcàdia, 2006.

¹⁸ *Ibidem*, p. 15.

¹⁹ *Ibidem*, p. 17.

perquè la majoria de diaris digitals contenen mecanismes d'exclusió amb tot un seguit de normes, que tractarem en un altre epígraf. En tot cas, considerem que els dos criteris fonamentals per considerar legítima una exclusió és el menyspreu al diàleg mateix i el menyspreu als participants.

Una altra peça important en aquesta fonamentació metodològica és Cass Sunstein. En *República.com* analitza la llibertat d'expressió a Internet i la seva relació amb la democràcia.²⁰ Li preocupa que les tecnologies de la comunicació possibilitin mecanismes de filtratge d'informació, de tal manera que l'usuari pugui decidir quins materials rep i quins no. És a dir, que la tecnologia permeti personalitzar la informació i que, en definitiva, les persones puguin construir un diari a la carta, un *daily me*. La idea essencial de Sunstein, independentment de la utilització o no de filtres —hi ha un filtre clar que és informar-se sempre i exclusivament a través d'un únic mitjà—, és que la democràcia necessita que els ciutadans entrin en contacte amb idees diferents a les seves, les coneguin i les considerin. En això consisteix la llibertat d'expressió, en això consisteix la democràcia. I adverteix que Internet genera una disminució substancial en les interaccions amb els altres “que no s'han previst o elegit per endavant”.²¹ El perill consisteix a reduir la diversitat i el pluralisme del món real a una homogeneïtat virtual des del punt de vista de l'interès i de les opinions. La conseqüència és la polarització: “Després de la deliberació, els individus tendeixen a adoptar una posició més extremista que accentua la que originàriament posseïen els membres del grup.”²² Per tant, les persones d'ideologies afins acaben pensant igual que abans, però d'una manera més extremista. Les persones que més necessiten sentir arguments

²⁰ SUNSTEIN (2003).

²¹ *Ibidem*, p. 33.

²² *Ibidem*, p. 69.

oposats, els eliminen. Sunstein ens aporta una última consideració que té en compte una de les característiques definitòries de les converses digitals: l'anonimat. Perquè considera que la polarització té "més possibilitats d'aparèixer i de ser extrema quan el fet de ser membre d'un grup és important i els individus compten amb l'anonimat."²³

Exposats els referents, elaborarem un fitxa metodològica d'anàlisi que serà el resultat de la síntesi dels aspectes més importants del marc teòric. Tots els comentaris generats per una notícia o un article d'opinió seran considerats com una única conversa o diàleg. Per tant, l'anàlisi considerarà globalment les característiques del diàleg, tot i que tindrem en compte excepcions, que s'indicaran en el camp "observacions". L'anàlisi ens indicarà si una conversa contribueix o no, en funció de tots els aspectes esmentats, a fomentar una Opinió Pública democràtica.

²³ *Ibidem*, p. 75.

Objectius i metodologia

1. OBJECTIUS

Els objectius explícits acordats amb els responsables del Consell de la Informació de Catalunya van ser els següents:

1. Analitzar les normes jurídiques, ètiques, deontològiques i de participació que inclouen els mitjans analitzats, tant en l'apartat "Avís legal" com en les normes que s'expliciten als lectors quan el mitjà els hi demana un registre previ a poder fer qualsevol comentari.

2. Analitzar els mecanismes de control que estableixen els mitjans objecte de la investigació. La tècnica fonamental ha estat la realització d'entrevistes semi-estructurades amb els responsables del serveis de participació dels mitjans analitzats i, quan no n'hi havia, amb el responsable de la pàgina web.

3. Analitzar, usant tècniques quantitatives, els continguts d'una mostra de comentaris per identificar-hi notícies més comentades, temàtiques favorites...

4. Analitzar els continguts d'una mostra de comentaris per tal d'identificar elements com el llenguatge usat, correcció lingüística, aspectes tractats, llengua usada; així com l'existència o no de diàleg, reconeixement dels parlants, tractament respectuós entre els parlants, acceptació dels arguments dels altres parlants, etc.

En tot moment s'ha tractat d'extraure no només dades quantitatives (com ara, freqüència d'ús de termes inadequats o grollers, moment

d'emissió dels comentaris, seccions on es produeixen més comentaris, etc.), sinó també i sobretot interpretar i explicar de quina manera es produeixen aquest comentaris. L'equip investigador ha tractat en tot moment d'oferir una visió el més completa possible del fenomen analitzat.

2. METODOLOGIA

Les tècniques metodològiques usades han estat les següents:

1. Anàlisi de la regulació, tant jurídica com d'ús o ètica, dels comentaris per part dels mitjans estudiats.
2. Entrevistes a responsables de participació dels mitjans analitzats.
3. Anàlisi de continguts.
4. Anàlisi del discurs.

La definició de les eines metodològiques concretes va ocupar les primeres setmanes de feina del grup investigador, que en tot moment s'ha ajustat al següent **cronograma**:

	1-15 octubre	16-31 octubre	1-15 nov.	16-30 nov.	1-15 des.	16-31 des.
Definició de la metodologia						
Elaboració de les fitxes d'anàlisi i pretest						
Recollida de dades						
Anàlisi de les dades						
Entrevistes						
Redacció de l'informe						

L'anàlisi de les normes jurídiques s'ha fet tenint en compte aquelles

que sobre participació de l'usuari apareixen als avisos legals dels cibermitjans analitzats, tant el règim contractual que s'estableix entre les dues parts (empresa editora del mitjà i usuari) tant pel que fa a l'ús del servei, com pel que fa als drets que els usuaris generen com a autors. Igualment, s'ha buscat i analitzat en aquests documents legals i en les normes que l'usuari explícitament accepta quan accedeix a la possibilitat d'enviar comentaris totes les referències a normes de comportament.

Les **entrevistes** als responsables de participació o de l'edició web dels mitjans analitzats s'han fet seguint un qüestionari de preguntes semi-estructurades consensuat per tot l'equip investigador. Aquest qüestionari, que establia una base comuna per totes les converses que van dur a terme els investigadors -i que per tant permet després l'anàlisi transversal i comparativa dels aspectes objecte d'aquesta recerca-, permetia igualment aprofundir en determinades qüestions que al llarg de la conversa poguessin aparèixer i que fossin considerades d'interès. Les entrevistes es van fer de manera pràcticament simultània, i s'organitzaven en diversos blocs de preguntes: a més de les referides al càrrec, experiència i formació de l'entrevistat, les aproximadament vint preguntes que es feien es referien als canals de participació (quins són, quan van començar i perquè, si se'n preveuen més en un futur immediat), la gestió (qui se n'encarrega, si els usuaris també hi prenen part, quant temps s'hi dedica...), actituds (valoració del servei i dels resultats, valors en qüestió, opinions dels periodistes -del mitjà digital i del mitjà imprès- i opinió de l'audiència), i, finalment, les motivacions (fonamentalment, beneficis i problemes del servei de participació). Bona part d'aquesta dades s'han pogut creuar amb les obtingudes mitjançant altres mètodes; per exemple, ha estat possible conèixer en bona mida l'opinió de l'audiència també analitzant els mateixos comentaris dels lectors.

L'**anàlisi quantitativa** es va fer en diferents fases. La primera va consistir en la recollida de dades sobre els nombre i hora de comentaris de les deu primeres notícies de cada mitjà a la mateixa hora (la recollida es va fer a les 20 hores) del mateix dia, segons un calendari prèviament establert. Aquestes dades ens han permet explicar en termes estadístics quines són les seccions i temes més comentats, i en quines hores del dia es produeixen els comentaris.

Per a la **selecció de les mostres**, van optar per un sistema per conglomerats o polietàpic en quatre setmanes diferents, entre el 19 d'octubre i el 15 de novembre de 2009, aplegant alternativament tots els dies de la setmana, segons aquest calendari concret:

Calendari d'aplicació

	Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge
19-25 oct	19			22			
26-1 nov		27			30		
2-8 nov			4			7	
9-15 nov				12			15

Cada dia es van recollir el text complet dels comentaris de les notícies que obrien les seccions següents:

- 1) Portada
- 2) Opinió
- 3) Política
- 4) Esports
- 5) Notícia més votada
- 6) Notícia més llegida
- 7) Notícia més comentada

Quan la primera notícia d'una secció era també la més votada o la més llegida s'ha analitzat la que ocupava la segona posició.

L'**anàlisi quantitativa** d'aquests continguts s'ha fet tenint en compte la freqüència de termes, i s'ha fet a través de l'ús de *software* específic.

Dos han estat els programes que hem provat, LIWC i Concordance, considerant que n'hi havia prou per comprovar quines eren les paraules (i les seves variants) usades. Cal tenir en compte que els comentaris analitzats estan escrits -no sempre segons les normes ortogràfiques considerades correctes- en almenys dues llengües, català i castellà, i en mitjans com *El Periódico* en ambdós idiomes.

Pel que fa a l'**anàlisi qualitativa** (anàlisi del discurs) dels continguts d'una mostra de comentaris, s'ha tingut en compte elements com ara existència o no de diàleg, reconeixement dels parlants, tractament respectuós entre els parlants, acceptació dels arguments dels altres parlants, etc. La mostra d'aquest apartat es va concretar en dos blocs de notícies: el primer bloc, compostat pels comentaris a la notícia més comentada simultàniament en tots els mitjans analitzat, que va resultar ser la detenció de determinats càrrecs públics el 27 d'octubre de 2009 a Santa Coloma de Gramenet (l'inici de l'anomenat "cas Pretòria"), i el segon bloc, compostat pels comentaris de les notícies més comentades de la secció "la més llegida" (o "La més vista"). Quan aquesta notícia coincidia amb l'analitzada al primer bloc (la del "cas Pretòria" del 27 de novembre) vam triar la segona. Així doncs, l'anàlisi es va fer de forma transversal (la mateixa notícia en tots els mitjans) i de forma individual per a cada mitjà.

En aquesta anàlisi qualitativa ens vam fixar en el nombre de participants diferents, i en tres grans apartats:

1. Lògica i coherència: si els parlants centren la seva intervenció en el tema objecte de debat, i si mostren cap intenció d'argumentar.

2. Recerca cooperativa de la veritat: ens preguntàvem si els lectors es reconeixen i respecten en un diàleg i intercanvi de punts de vista, i per tant si hi havia presència d'insults i desqualificacions entre ells, i dels lectors al protagonistes de la notícia o als agents presents en ella (persones, institucions, organismes, el mateix mitjà de comunicació o el

periodista autor de la notícia origen dels comentaris). També hem recollit la presència o absència de diferents punts de vista i referència als arguments dels altres.

3. Un acord basat en el millor argument present en el debat: especialment, si les persones que intervenen en el debat fan seu o no l'argument dels altres, i si donen suport als seus amb referència a altres fonts. També ens hem preguntat quin tipus de fonts hi esmenten, si és que ho fan.

En el cas d'un mitjà (*Avui.cat*) ha estat possible accedir als comentaris eliminats, i per tant investigar quants parlants han pogut participar en la conversa i quants han vist els seus comentaris eliminats, i perquè. En el cas d'altres mitjans hi ha referències a l'eliminació de comentaris -prevista per les normes d'ús de cada empresa- per part dels propis lectors, que en molts casos es desvien del tema de la notícia que presumptament comenten.

Regulació

1. NORMES JURÍDIQUES

L'examen dels avisos legals del diaris investigats (*La Vanguardia*, *El Periódico*, *Avui*, *Diari de Girona*, *Segre*, *Diari de Tarragona* i *El Punt*) ens ofereix un punt de partida per a conèixer quina és la postura de les empreses vers a la responsabilitat dels usuaris quan fan servir les eines interactives que els hi ofereix el diari digital.

L'usuari es tracta a Internet de dues maneres: una, com fins ara als mitjans tradicionals, com a client; i l'altra, com a generador de continguts, és a dir, com a autor. En termes jurídics, estem davant de "the people formerly known as the audience", com ha dit Jay Rosen: abans només clients passius, i ara autors potencials. Per tant, les normes contingudes als avisos legals examinats poden dividir-se en dos grups: aquelles que es refereixen a la participació de l'usuari i a la seva responsabilitat legal derivada d'un ús adient (o no) dels serveis oferts per la empresa; i aquelles que es refereixen a la propietat intel·lectual i els drets d'explotació de les seves obres. Tot i que ens interessen més les primeres, considerarem igualment les segones.

1.1. Regulació de la participació de l'usuari

1.1.1. Contractes d'adhesió

Els avisos legals són, de fet, termes de llicència o contractes, i quan l'usuari accedeix a la plana web de cadascun d'aquest diaris accepta

implícitament les clàusules contractuals contingudes en aquest documents, cada vegada més detallats. "Suposa l'acceptació plena per l'esmentat usuari de totes i cada una de les condicions que s'incorporen en el present avís legal", diu *El Periódico.cat*. Altrament dit, la majoria dels avisos legals regula l'accés al portal per part de l'usuari i l'entén com a acceptació dels termes del contracte. La majoria dels avisos legals inclouen la possibilitat del canvi de condicions: conèixer-les és responsabilitat de l'usuari. Com a exemple, l'avís legal del *Diari de Girona.cat*: "l'accés o la simple utilització de la Web *Diaridegirona.cat* per part de l'usuari comporta el coneixement i l'acceptació per part d'aquest a les presents condicions generals d'utilització, o bé les que *Diari de Girona* tingui publicades en cada moment en el que s'accedeixi a *Diaridegirona.cat*". Hi ha mitjans que expliquen que l'usuari, almenys per a la contractació de determinats serveis, haurà de ser major d'edat. Es tracta, en tot cas (ho deixa clar l'avís del *Diari de Tarragona.com*) d'un contracte d'adhesió.

1.2. Règim de responsabilitat

1.2.1. De l'usuari

El règim de responsabilitat declara, en la majoria dels casos examinats, que recau en l'usuari: "L'usuari és l'únic responsable de les infraccions en què pugui incórrer o dels perjudicis que pugui causar per la utilització de la web, de manera que el titular de la web, els seus socis, les empreses del grup, els col·laboradors, els empleats i els representants queden exonerats de qualsevol classe de responsabilitat que es pogués derivar per les accions de l'usuari", diu *El Periódico*, fins i tot "davant de qualsevol reclamació o acció legal, judicial o extrajudicial, iniciada per terceres persones contra el titular de la web basada en la utilització per part de

l'usuari de la web", les quals despeses seran sempre carregades a l'usuari. Similar és la clàusula de *Diari de Girona.cat*, que s'eximeix de la responsabilitat dient que "no serà responsable de les opinions manifestades pels usuaris a través dels fòrums, xats, o d'altres eines de participació". I molt clara, la d'*El Punt.com*: l'empresa editora "no es fa responsable d'aquells continguts procedents de persones, empreses o entitats alienes"

1.2.2. De l'empresa

Si bé els responsables de l'empresa reconeixen, com en el cas d'*El Periódico*, que "el titular de la web utilitzarà tots els esforços i mitjans raonables per facilitar informació actualitzada i fefaent a la web", aquesta recerca tractarà de determinar fins a quin punt disposen i fan servir realment mecanismes, en molts casos humans, per a comprovar que es fa un bon ús dels serveis oferts; per si de cas, l'avís legal de l'exemple continua dient que "no obstant això, el titular de la web no assumeix cap garantia en relació amb l'absència d'errors, o de possibles inexactituds i/o omissions en cap dels continguts accessibles a través d'aquesta web".

El dret a canviar els continguts, és a dir, a retirar-los de la publicació – com ara els comentaris improcedents; o els que l'empresa no consideri, pel que sigui, adients– permetria intervenir en els fòrums i xats sense problemes legals. La Corporació Catalana de Comunicació diu a l'avís legal de *Avui.cat* que "es reserva el dret a fer sense previ avís les modificacions que consideri adients en el seu lloc web, i a poder canviar, suprimir o afegir tant els continguts i serveis que ofereix com la forma en què aquests apareixen presentats o localitzats", termes semblants als de *Segre.com*. Més concret és *El Diari de Girona.cat*, que estableixi al seu avís legal que "es reserva el dret de retirar tots aquells

comentaris i aportacions que vulnerar el respecte a la dignitat de la persona, que siguin discriminatoris, xenòfobs, racistes, pornogràfics, que atemptin contra la joventut o la infància, l'ordre o la seguretat pública o que, al seu judici, no fossin adequats per a la seva publicació". Aquest mitjà i l'empresa editora d'*El Punt.com*, Hermes Comunicacions, expliquen clarament al seu avís legal que "reserva el dret a denegar o retirar l'accés als canals de participació del web, sense avís previ, a la persona usuària que incompleixi les normes incloses en aquests Avisos Legals".

1.3. Drets de l'usuari: dades personals

No tot són limitacions, l'usuari també té drets reconeguts. L'usuari enregistrat, almenys: "El usuario registrado en los servicios de las sociedades del Grupo Godó puede en todo momento ejercitar los derechos de consulta, acceso, rectificación, cancelación y oposición en los términos previstos en la LOPD y demás normas que la desarrollan", diu l'avís legal de *La Vanguardia*. En principi, són tres les lleis a tenir en compte: la Llei Orgànica de Protecció de Dades de Caràcter Personal, del 15/99 del 13 de desembre del 1999, la Llei de Serveis de la Societat de la Informació i del Comerç Electrònic, 34/2002 de l'11 de juliol, i la Llei de Propietat Intel·lectual. La diferència és que, mentre que els usuaris registrats poden exercir en tot moments, com recorden, per exemple, els avisos legals de *l'Avui.cat* o *El Punt.com*, "els drets de consulta, accés, rectificació, cancel·lació i oposició" de les seves dades personals, no sempre poden fer-ho amb els seus comentaris segons la Llei de Propietat Intel·lectual, procedint, si més no, al dret de retirada de la seva obra del comerç.

1.4. Drets dels usuaris com autors: propietat intel·lectual

Pel que fa als drets de propietat intel·lectual, l'usuari és ara autor, si un mitjà publica un reportatge, una fotografia, un vídeo del lector, o fins i tot, un comentari, sempre es tracta en principi d'obres originals, en el sentit jurídic del terme (és a dir, no copiades, sinó obra dels autors). Com a tals, els usuaris tenen dret –es tracta d'un dret moral reconegut per la LPI, i com a tal inalienable i irrenunciable– a signar amb el seu propi nom o d'una altra manera, fent servir pseudònims, però no, és clar, noms aliens ni contraris a l'ordre, com ara insults. Aquest dret hauria de ser escrupolosament garantit pels *webmasters* de les empreses periodístiques, per tal d'impedir, per exemple, que persones diferents facin servir el mateix nom o *nickname* dient coses radicalment diferents.

Conceptualment, la situació, des d'un punt de vista jurídic, no és massa diferent del que es produïa quan un lector enviava una carta al director. La diferència és de volum: el nombre de comentaris que es poden enviar i publicar de forma casi automàtica pot ser enorme, i els mecanismes de control poden fallar. Quan un lector envia una carta a un mitjà imprès, ho ha de fer amb el seu propi nom i amb una còpia del DNI; això no s'exigeix a Internet. Ara bé, el mitjà sempre té la possibilitat de saber almenys, a través del seu *log* (on hi queda registre de les entrades: IP de la màquina, hora, etc.), quines són les adreces des d'on s'envien els missatges. Però si les màquines pertanyen a establiments públics, és pràcticament impossible determinar la responsabilitat personal de l'autor, i només ens quedaria recórrer a la responsabilitat subsidiària, mecanisme, d'altra banda, comú en el dret civil (vegeu Codi Civil). Els drets són, essencialment, els mateixos, el que varia és l'abast de la seva protecció, tant des d'un punt de vista personal com geogràfic.

Se suposa que qui remet una obra per a la seva possible publicació és

l'autor de la mateixa o en disposa dels drets d'explotació. La càrrega de la prova, per tant, és de qui no obri de bona fe. Per això moltes webs estrangeres especifiquen clarament l'abast del dret pels usuaris, que es resumeix en *retrieve and display*. Un dels avisos legals més draconians amb els continguts generats pels usuaris és el del *Guardian Unlimited*, un dels mitjans més modèlics pel que fa als processos de convergència de redaccions: el seu avis legal informa a l'usuari que "you grant us a non-exclusive, perpetual, royalty-free, worldwide licence to republish any material you submit to us in any format, including without limitation print and electronic format".

D'una forma menys radical, els ciberdiaris catalans també esmenten la cessió de drets. L'avis d'*El Periódico*, per exemple, diu: "L'usuari garanteix que la informació, el material, els continguts o les observacions que no siguin les seves pròpies dades personals i que siguin facilitades al titular de la web través de la web, no infringeixen els drets de propietat intel·lectual o industrial de tercers, ni cap altra disposició legal", i, alhora, s'adjudiquen la cessió de l'explotació econòmica: "La informació, els materials, els continguts o les observacions que l'usuari faciliti al titular de la web es consideraran no confidencials, i el titular de la web es reservarà el dret a usar-les de la forma que consideri més adequada", explica *El Periódico.cat*. Pel contrari, "En cap cas s'entendrà que l'accés i navegació de l'Usuari implica una renúncia, transmissió, llicència o cessió total ni parcial d'aquests drets", diu *El Diari de Girona*, que també s'escuda en la presumpció legal de què el que envien els usuaris no només no infringeix els drets de propietat intel·lectual, sinó tampoc els "de marca, de patent, secret comercial, o qualsevol altre dret de tercers, que aquesta informació no té caràcter confidencial i que aquesta informació no és perjudicial per a tercers".

1.5. Jurisdicció atractiva

Tots els avisos legals analitzats (com la majoria d'aquells dels cibermitjans espanyols i mundials) contenen clàusules jurisdiccionals atractives. És a dir, en cas de conflicte resoldrien sempre els tribunals locals de la seu social de l'empresa, en el nostre cas, totes radicades a Catalunya; per tant, serien els òrgans jurisdiccionals catalans qui haurien de dirimir les possibles reclamacions. En el cas de *La Vanguardia*, són els jutjats de Barcelona; també en el del *Diari de Girona.cat*.

Tanmateix, les lleis aplicables són les del país de l'empresa, és a dir, en els casos que analitzem, les lleis espanyoles.

2. NORMES ÈTIQUES D'ÚS

El conjunt de les normes de participació que regulen la conversa digital en els diaris analitzats coincideixen, a grans trets, a garantir un ús compatible amb els principis i valors d'una societat democràtica, com hem vist a l'apartat de la regulació jurídica. En general, hi ha una prohibició expressa de no difondre continguts antidemocràtics, racistes, xenòfobs, pornogràfics, d'exaltació de la violència, d'apologia del terrorisme o que atemptin contra els drets humans. Excepte el *Diari de Tarragona*, que no té normes de participació explícites, en els altres casos les normes s'inclouen en l'apartat "avís legal" dels mitjans. El problema, doncs, no es troba en l'absència d'aquests principis, tot i que a vegades seria convenient que es tornessin a repetir en l'espai concret dels comentaris, com a recordatori, ja que és molt possible que la majoria de participants no llegeixi les normes contingudes en l'avís legal, normalment situat en una altra part del diari digital. El problema, des de la reflexió ètica, és que hem verificat en aquesta investigació que sovint es vulneren aquestes normes, sobretot en els diaris que registren un

volum important de comentaris.

Per tant, més enllà de les normes, cal analitzar quin són els mecanismes de control que garanteixen el seu acompliment. De tots els diaris de la mostra analitzada, *Segre* és l'únic que no permet els comentaris de notícies. En un primer moment, aquest diari va disposar d'aquest servei, però el va tancar després de tres mesos de prova perquè tenia el precedent d'una sentència condemnatòria per difamació a l'alcalde de Lleida en un fòrum del portal *Lleida.com*. *Segre* concentra la participació a la secció "Cercle", que exigeix registre previ i que, en la pràctica, fa poc visible la participació ciutadana.

2.1. Normes d'ús

El diari *lavanguardia.es* fa una primera aproximació a les normes d'ús en l'apartat "avis legal". En concret, explica que l'usuari "se compromete a hacer un uso adecuado de los contenidos y servicios (como por ejemplo los de chat, foros de opinión o páginas abiertas al lector) que *La Vanguardia Digital* ofrece en su sede web y a no emplearlos para incurrir en actividades ilícitas o contrarias a la buena fe y al ordenamiento legal; difundir contenidos o propaganda de carácter racista, xenófobo, pornográfico-ilegal, de apología del terrorismo o atentatorio contra los derechos humanos(...)".

A més d'aquesta referència genèrica, hi ha unes normes concretes per als comentaris a les notícies, per als fòrums i per a les enquestes. Però s'ha de dir que aquestes normes no són de fàcil localització (www.lavanguardia.es/foros/normas.html). La primera regla és la de respectar "les normes bàsiques de convivència", i adverteix que seran eliminats els missatges amb contingut difamatori, obscè, insultant, que contingui amenaces o que inciti a cometre actes delictius. També s'eliminaran els comentaris que no respectin la dignitat de les persones i

el principi de no-discriminació per motius de raça, religió, opinió, nacionalitat, discapacitat o qualsevol altra circumstància personal o social. L'exclusió afectarà també els comentaris que ses mitjançant l'usurpació de la identitat d'una altra persona, els que no s'ajustin als temes de debat o els que es repeteixin. La normativa demana evitar missatges comercials i deixa clar que eliminarà els comentaris que continguin números de telèfon o adreces personals. Pel que fa a la llengua, la participació es pot fer en castellà, català o anglès (en el cas de les versions angleses dels blocs).

El diari *avui.cat* fa una descripció general del tipus de participació que espera del lector en l'apartat "avís legal". En concret, parla del compromís de l'usuari de no "incórrer en activitats il·lícites o contràries a la bona fe i a l'ordenament legal; difondre continguts o propaganda de caràcter racista, xenòfob, pornogràfic il·legal, d'apologia del terrorisme o que atempti contra els drets humans". El diari explicita, en un *link* situat en la zona de comentari de cada notícia, nou normes concretes d'ús. Bàsicament, diu que es tracta d'un espai específic per comentar-hi les notícies i els continguts proposats i que, per tant, tota utilització que excedeixi el contingut proposat serà considerada inadequada i es podrà retirar. També apel·la a la corresponsabilitat del lector en el bon ús de la participació. En aquest sentit, recomana que els lectors no responguin als comentaris irrespectuosos i provocadors. En la cinquena norma, el mitjà es reserva el dret "de despublicar els comentaris amb difamacions, provocacions, insults i continguts racistes o sexistes, independentment de la seva ideologia, per preservar la imatge i l'honor de les persones". La normativa afirma també que la llengua del mitjà és el català, però que s'accepten comentaris en qualsevol idioma.

La setena norma concreta el mecanisme d'eliminació dels comentaris, i concedeix un ampli protagonisme a l'usuari: "A cada comentari hi ha dues opcions de vot, un signe positiu i un de negatiu,

que permeten valorar el seu contingut. Quan els vots negatius sumen una quantitat predeterminada, el text s'oculta i al seu lloc hi apareix una advertència. L'ocultació d'un comentari reflecteix exclusivament l'opinió dels lectors". I, finalment, les últimes dues normes són per aclarir que els dubtes, les queixes, les denúncies o les correccions d'estil es poden remetre al correu electrònic del diari.

Quant a *elperiodico.es*, la referència genèrica habitual en l'apartat "avis legal" és més breu que les anteriors: "L'usuari es compromet a utilitzar la web, els continguts i els serveis de conformitat amb la llei, el present avis legal, els bons costums i l'ordre públic". Per poder comentar notícies, cal estar registrat i facilitar nom, cognoms, NIF, adreça, població i telèfon. Les normes d'ús adverteixen que es poden eliminar els comentaris que "tinguin caràcter ofensiu, que continguin difamacions, provocacions, insults i continguts racistes o sexistes o que estiguin fora de tema" i que atemptin contra "la imatge i l'honor de les persones." Cada comentari va acompanyat d'una llegenda amb tres símbols. L'usuari pot concedir un vot negatiu o positiu al comentari o advertir que el seu contingut és ofensiu. Al costat de les icones, hi apareix un número entre parèntesi amb el total de vots emesos. Finalment, el mitjà recorda que els comentaris es poden fer en català i en castellà.

El diari *elpunt.cat* exigeix el registre per poder participar-hi, i en el punt 3 de l'apartat "avis legal" torna a fer la declaració genèrica: "L'usuari es compromet a no difondre continguts antidemocràtics, racistes, xenòfobs, pornogràfics, d'exaltació de la violència o que atemptin contra els drets reconeguts i protegits per les lleis." Un cop dins de l'espai de les notícies, i després de registrar-se obligatòriament, l'usuari troba aquest petit paràgraf al costat de la finestra per escriure el text: "No s'admetran insults ni comentaris que vulnerin els drets i l'honorabilitat de les persones." El mitjà adverteix que no publicarà els comentaris que no

respectin aquesta norma. Les dades que se sol·liciten per registrar-se són: nom, cognoms, NIF, adreça, població i telèfon.

El *diaridegirona.cat* aborda les normes també en l'apartat "avis legal", en concret en el punt cinquè en què parla de la "utilització de la pàgina". Es recorda que no es poden utilitzar els continguts ni els serveis "amb finalitats o efectes contraris a la llei, a la moral i als bons costums generalment acceptats o a l'ordre públic." I, de manera concreta, es compromet a no incórrer en activitats il·lícites, il·legals o contràries a la bona fe; a no difondre continguts o propaganda de caràcter racista, xenòfob, pornogràfic-il·legal, d'apologia del terrorisme o que atemptin contra la joventut o la infància o contra els drets humans. El diari es reserva el dret d'eliminar tots els comentaris que vulnerin aquestes normes.

Pel que fa al *diaridetarragona.com*, aquest només parla del tema en el apartat 5.5. de "l'avis legal". En concret, l'usuari està obligat a usar els continguts de forma "diligente, correcta y lícita", i es compromet a abstenir-se d'utilitzar-los amb finalitats o efectes contraris "a la llei, a la moral i als bons costums generalment acceptats o a l'ordre públic".

El diari *Segre* no ofereix la possibilitat de fer comentaris.

En general, no només s'hi esmenta la llei, sinó també la bona fe, que és un dels principis generals del dret i que podria equiparar-se al *fair use* del món jurídic de la *Common law*. L'avis legal d'*El Periódico* fa referència, fins i tot, a "els bons costums i l'ordre públic", i el del *Diari de Girona.cat* i del *Diari de Tarragona.com*, a més, a "la moral".

2.1.1. Respecte als altres

En tot moment es demana respecte als altres usuaris, per exemple, diu l'avis legal d'*El Periódico*, "l'usuari es compromet a no obstaculitzar l'accés d'altres usuaris al servei d'accés mitjançant el consum massiu

dels recursos informàtics a través dels quals el titular de la web presta el servei, així com a no realitzar accions que danyin, interrompin o generin errors en aquests sistemes". Una manera de consumir massivament recursos és enviar de forma automàtica missatges o fent servir robots per a votar en les enquestes. El control de les IP i l'establiment d'un temps durant el qual la mateixa màquina no hi pot accedir impedeix pràctiques d'aquest tipus.

2.1.2. Respecte al sistema

També s'esmenten en molts casos, a més de l'obligatorietat del respecte ideològic legalment establert als altres, la necessitat de respectar el propi sistema informàtic de l'empresa, sense violar-los com ara introduint virus o trencant les barreres de seguretat. És a dir, es contempen possibles casos de *hackerisme*. S'ha de recordar que des de fa temps, el sistema jurídic espanyol, a través de la jurisprudència del Tribunal Suprem, fa equivaldre l'ús d'una contrasenya aliena o la violació de barreres informàtiques al forçament d'un pany o l'ús indegut d'una clau física, fins al punt de que accedir a dades informàtiques trencant barreres de seguretat podria equivaldre a un robatori amb força en les coses, previst pel Codi Penal (art. 237). Precisament l'ús de les contrasenyes facilitades pel mitjà als usuaris, i per tant, propietat del mitjà (com ho seria una clau física) està regulada per la majoria del avisos legals estudiats, i, com diu el del *Diari de Tarragona.com*, o el d'*El Punt.com*, no està permès cedir-la a tercers, i s'ha de mantenir secreta. Una sentència del Tribunal Suprem de 9 de juny de 1981 estableix que "el concepto de fuerza en las cosas para tipificar el delito de robo no se corresponde al concepto semántico de fuerza, sino que el C.P. entiende por tal cuando en el apoderamiento de cosas muebles ajenas se emplea cualquiera de los medios comisivos que especifica el artículo

504 del mismo cuerpo legal y que encuentra su razón de ser en la evidente peligrosidad del agente o en su mayor agresividad para quebrantar los especiales cuidados de custodia y protección puestos por el dueño para evitar el fácil acceso”, i cal recordar que l’article 238 parla del “descubrimiento de sus claves para sustraer su contenido”.

2.2. Mecanismos de control

Les possibilitats tècniques de què es disposa en l’actualitat, com demostren els nombrosos casos d’investigació de delictes penals comesos a la xarxa, fan que sigui gairebé impossible no identificar un usuari i l’ordinador que ha fet servir. La nostra preocupació no és tant aquesta, com el fet que, malgrat les normes, els mecanismes de control i els recursos tècnics i humans que s’hi aboquen, hem constatat la presència de comentaris que atempten contra les normes explicades abans, sobretot en els diaris amb més comentaris.

Pel que fa als recursos tècnics, els robots o el *software* que detecten expressions prohibides tenen una eficàcia limitada. Com hem demostrat en la investigació, les desqualificacions dels parlants o d’altres actors relacionats amb les notícies superen els insults. I les desqualificacions s’expressen lingüísticament mitjançant una elevada combinació de construccions semàntiques que no necessàriament utilitzen termes prohibits i que, per tant, poden eludir el control de les eines tecnològiques.

En tot cas, la majoria de mecanismes possibiliten controls *a posteriori*, quan els comentaris inapropiats són advertits pels responsables dels mitjans o gràcies a la col·laboració dels lectors. És a dir, quan ja s’han incorporat a la conversa i han estat llegits pels participants.

Per tant, ni els recursos humans ni les eines tecnològiques disponibles són suficients en les circumstàncies actuals. Des d’un punt de vista ètic,

la situació ideal seria la del control previ dels comentaris, i que només es publicuessin aquells que es mostren d'acord amb el marc legal. Som conscients de la dificultat i de la despesa econòmica que això suposaria per les empreses, però les empreses haurien de ser (potser ho són) conscients que, d'una altra manera, han d'assumir el risc actual: la presència d'insults i desqualificacions són bastants incompatibles amb una conversa democràtica.

La reflexió ètica considera que els mitjans digitals han incorporat la possibilitat dels comentaris com a decisió empresarial estratègica: els comentaris constitueixen, en la majoria dels casos analitzats, la forma de participació més popular, una forma clara de fidelització del client. I només després d'obrir aquesta possibilitat s'han adonat de la dificultat que comporta la seva gestió i control. No qüestionem, en cap cas, un interès empresarial legítim, sinó que els mitjans siguin incapaços de fer acomplir les regles que els mateixos han establert. En tot cas, sí que considerem que, entre les diverses modalitats de control, és preferible el model d'identificació rigorosa de l'usuari d'*Elpunt.cat*. Menys comentaris, però més respectuosos. Però les empreses, sobretot les que compten amb un nombre molt important de comentaris, difícilment renunciarien a una quota significativa de mercat.

I un últim apunt. Considerem que no es pot deixar el mecanisme d'eliminació dels comentaris en mans dels usuaris. En l'únic cas en què hem pogut analitzar els comentaris exclosos de la conversa —*Avui.cat*— hem constatat com el criteri que s'aplica és essencialment ideològic. Per tant, l'eliminació dels comentaris implica deixar en mans del punt de vista majoritari la possibilitat de silenciar les minories i de reduir el pluralisme en la conversa. I si ha estat possible l'anàlisi dels comentaris eliminats es perquè, tot i ser exclosos, es poden veure, la qual cosa no té cap sentit.

En definitiva, els mitjans digitals publiquen comentaris dels lectors que,

sense dubte, no publicarien en les seves edicions de paper.

	<i>La Vanguardia.es</i>	<i>El Periódico.cat</i>	<i>Avui.cat</i>	<i>El Punt.cat</i>	<i>Diari de Girona.cat</i>	<i>Segre.com</i>	<i>Diari de Tarragona</i>
1.1. Acceptació del termes del contracte	X	X	X	X	X	X	X
1.2. Possibilitat de canvi de condicions	X	X	X	X	X	X	X
1.3. Exigència de majoria d'edat					X		X
2.1. necessitat de mantenir la seva participació a dins dels termes establerts per la llei	X	X	X	X	X	X	X
2.2. Bon ús	X	X	X	X	X	X	X
2.2.1. Referències als bons costums i l'ordre públic		X					
2.2.2. Referències a la moral					X		X
2.2.3. Referències explícites a "continguts o propaganda de caràcter racista, xenòfob, pornogràfic il·legal, d'apologia del terrorisme o que atempti contra els drets humans"	X		X	X	X	X	
2.2.4. Referències explícites als continguts antidemocràtics i d'exaltació de la violència				X			
3. Respecte als altres	X	X	X	X	X	X	X

4. Respecte al sistema informàtic	X	X	X	X	X	X	X
4.1. Regulació de la contrasenya personal i prohibició de cedir-la a tercers				X			X
5. Règim de responsabilitat de l'usuari	X	X	X	X	X	X	X
5.1. Reserva de l'empresa a retirar comentaris improcedents	X	X	X	X	X	X	X
6. Cessió de drets de propietat intel·lectual de l'usuari a l'empresa	X	X ("La informació, els materials, els continguts o les observacions que l'usuari faciliti al titular de la web es consideraran no confidencials, i el titular de la web es reservarà el dret a usar-les de la forma que consideri més adequada".	X		X		X
7. Dret de rectificació i cancel·lació de l'usuari	X		X	X	X		
8. Clàusules jurisdiccional atractives	X	X	X	X	X	X	X

Resultats

1. ESTRATÈGIES DELS DIARIS DIGITALS PER A LA GESTIÓ DE LA PARTICIPACIÓ DE L'AUDIÈNCIA

Les motivacions dels diaris digitals per activar la possibilitat que els seus usuaris comentin les notícies, i també els criteris i dinàmiques en la seva gestió, són el context necessari per interpretar el contingut dels debats ciutadans. Entre els responsables dels mitjans analitzats hi ha actituds molt variades, des de la prudència fins a l'entusiasme. Aquestes actituds es tradueixen en rutines de treball concretes que orienten la natura de les aportacions dels usuaris. Les estratègies de gestió e la participació, per tant, no són neutres, sinó que tenen intencionalitats molt específiques i conseqüències tangibles. Per entendre quins motius han portat els diaris digitals a desenvolupar uns o altres criteris, cal conèixer quines són les expectatives dels mitjans respecte als beneficis que els aporta la implicació de l'audiència defineixen les estratègies.

Tots els entrevistats coincideixen a percebre la participació de l'audiència com una característica intrínseca a Internet i una demanda dels usuaris. A *El Punt*, ho van assumir "com una cosa natural" en el procés de llançament del seu web autònom el 2009, segons el responsable de l'edició digital, Enric Serra. "Actualment, un mitjà web sense participació no té ni el mateix interès ni la mateixa difusió", assegura Rafa Garrido del *Diari de Girona*. Fins i tot en un mitjà com *Segre*, que no ofereix la possibilitat de comentar les notícies, consideren que la participació dels usuaris és necessària en el context d'Internet i en el seu cas han decidit canalitzar-la a través d'una secció específica, pels

motius que explicarem més endavant.

Els beneficis que aporta la participació de l'audiència són de dos tipus: econòmics i periodístics. Cada entrevistat posa l'accent més en un o altre. Enric Sierra, responsable de la redacció digital de *La Vanguardia*, els descriu clarament, després d'assegurar que els beneficis són "incomptables":

D'entrada, fidelitzar l'usuari, fet aquest molt important a Internet, on la infidelitat és molt alta a l'hora de navegar de *site* en *site*. Situar-nos en el lideratge d'aquesta manera de fer que, entre altres coses, comporta que l'usuari sigui protagonista informatiu, se senti útil i influent, i fa útil i influent *LaVanguardia.es*, amb la derivació en més audiència i negoci que això té. [...] És clarament positiu per al periodisme. Els lectors han estat sempre una font d'informació per als periodistes. Ara, els lectors tenen més mecanismes per fer-nos saber coses.

L'entusiasme expressat per Sierra es complementa amb una visió molt optimista respecte als possibles problemes de la participació. Per ell el volum de comentaris és una qüestió "dimensionable i abordable". En canvi, el volum és vist com una font de maldecaps en altres redaccions, que pot posar en risc la qualitat del debat. Aquests mitjans, com *El Periódico* o *El Punt* argumenten contra les bondats de tenir com a objectiu principal una elevada participació i asseguren que la seva prioritat és la qualitat del producte i admeten que amb els recursos humans disponibles han d'adoptar estratègies que restringeixin la participació per tal de no veure's desbordats i poder garantir el control de qualitat. "Nosaltres preferim poca i qualificada que no pas molta i poc qualificada [...] Els nostres usuaris es mereixen un respecte pensin el que pensin i diguin el que diguin, no s'ha de confondre [l'espai de comentaris] amb una trinxera", assegura Serra de *El Punt*. "Els comentaris en obert poden desacreditar la teva marca", afegeix Pep Puig de *El*

Periódico, opinió que comparteixen a *Segre* i a *Diari de Tarragona*. Francesc Joan explica que els migrats recursos humans a la versió digital del diari tarragoní els obliguen a ser molt restrictius per evitar comentaris problemàtics. Tots aquests mitjans afirmen que voldrien desenvolupar més opcions de participació, però consideren que això només té sentit si poden generar dinàmiques positives en què les aportacions siguin útils: "Si tinguéssim més gent, incentivaríem el debat i trauríem idees dels comentaris".

Mentre que a *El Periódico* hi havia la percepció que el rendiment econòmic de la participació és nul, perquè obliga a invertir en recursos humans, a *Diari de Girona* expressaven novament el doble benefici econòmic i periodístic:

(L)a seva implicació, per més visceral i sentimental que sigui, ajuda a que el lector faci seu el mitjà i el senti com a propi. I això, sempre és bo. Crear fidelitat i complicitat és clau a Internet. [...] L'increment de visites, usuaris únics i fidelitat dels lectors ha estat lligat al creixement de les formes de participació. Per tant, l'augment de l'audiència és el principal benefici. A més, conèixer de primera mà què pensen, què volen o què agrada a alguns dels lectors, sempre és útil.

Tant *El Periódico* com *El Punt* subratllen més els beneficis periodístics, la possibilitat de conèixer millor als seus lectors. "La participació significa per nosaltres saber si la informació que li hem fet arribar cobreix les seves expectatives". A l'*Avui*, Sílvia Barroso considera que és "un exercici molt saludable" pels periodistes saber de manera tan clara què interessa a l'audiència. També valora el "vincl" que s'estableix, la fidelització de l'usuari.

L'argument que els comentaris apugen l'audiència tampoc convenç els responsables de *Segre.com*. El responsable tècnic del web, Ferran Perdrix, assegura que no van notar cap impacte positiu o negatiu en

oferir la possibilitat de comentar les notícies i després desactivar-la al cap de tres o quatre mesos de prova: “La gent ve a Segre a buscar informació”, sentenciava Carles Díaz. A *Segre* creuen que és millor fomentar la participació des d'una secció que permeti els ciutadans enviar notícies i fotografies que després poden ser utilitzades pels periodistes o aparèixer al diari, la televisió o la ràdio del grup. “Cal usar el que aporta la gent, donar-li valor. Volem una participació que porti, que es vegi en els mitjans. Per fidelitzar la gent s'ha de sentir útil”, explica Carles Díaz.

Els problemes legals també són un argument, en aquest cas negatiu, que influeix en les estratègies de gestió de la participació dels mitjans. Malgrat que el marc legal és comú per tots els mitjans, no tots el perceben de la mateixa manera. “La jurisprudència en casos de demandes provocades per comentaris d'usuaris en un mitjà és confusa i diversa”, argumenta Garrido al *Diari de Girona*.

Segre té l'experiència d'haver hagut d'afrontar una querrela de l'alcalde de Lleida per injúries degut a un comentari en un fòrum del web Lleida.com, participat pel grup Segre. Per ells, malgrat que en les condicions d'ús del web facin responsable cada lector del que publiqui, la jurisprudència espanyola considera responsable subsidiari el mitjà que publica un comentari difamatori. “Com a mitjà, davant d'una denúncia, tenim tota la responsabilitat” i prefereixen no tenir comentaris que arriscar-se a tenir una nova denúncia per culpa de no tenir els recursos suficients per fer una monitorització exhaustiva. “Tenim una responsabilitat sobre els continguts i els comentaris, això legalment és així i no hi ha cap discussió”, conclou el responsable d'*El Punt* digital, “això condiona les decisions que hem pres i que prendrem en aquest aspecte”.

En canvi, a *La Vanguardia*, *El Periódico* i *Avui* consideren que el marc legal no és problemàtic, perquè si hagués cap demanda col·laboraran

amb la justícia per identificar l'autor del comentari injuriós. A *Diari de Girona* consideren que eviten els problemes legals amb la moderació prèvia dels comentaris, no publiquen cap que sigui potencialment delictiu: "Intentem evitar al màxim fregar els límits".

Sigui com sigui, la majoria dels diaris digitals considera els comentaris com l'espai de participació de l'audiència més popular d'entre les opcions que ofereixen, només superat per l'enquesta en casos com *El Punt* o *Avui*. La participació ha crescut amb el temps, passant per exemple en *La Vanguardia* de 800 comentaris diaris el 2006 a 8.000 el 2009.

Els diaris digitals van activar les seves opcions de participació en molts casos coincidint amb un redisseny global dels seus webs. *La Vanguardia* va ser la primera en introduir els comentaris en les notícies, el 2006, a partir de la creació d'un equip de gestió de la participació que ara compta amb quatre persones a temps complet i gestiona a més a més molts altres canals (fòrums, blocs dels lectors, lectors corresponsals...). Els altres mitjans van incorporar l'opció dels comentaris entre 2007 i 2008, amb *El Punt* afegint-s'hi el 2009. En alguns casos admeten que han anat variant l'estratègia de gestió al llarg del temps per trobar el sistema de moderació amb el que se senten més còmodes. A *El Periódico* van començar amb comentaris sense registre previ, però han acabat requerint el registre perquè la quantitat de comentaris problemàtics els desbordava. "Ara tenim menys participació, però també menys problemes". A *Segre* van oferir comentaris amb moderació després de la seva publicació en renovar el web el 2008, com a "experiment", però van decidir tancar-los als tres o quatre mesos perquè no tenien garanties de supervisar-los adequadament. Preveuen tornar a oferir la possibilitat si disposen de més recursos humans, però tenen clar que llavors faran la moderació abans de publicar els comentaris. A *Diari de Girona* han decidit externalitzar la gestió dels

comentaris perquè el seu creixement en volum feia impracticable seguir fent-ho des de la redacció.

Les actituds davant de la participació de l'audiència i la disponibilitat de recursos humans defineixen les estratègies dels diaris digitals. A *La Vanguardia* dediquen quatre persones a temps complet a gestionar tot el que aporta l'audiència i opten per una moderació a posteriori sense demanar registre. És l'opció més oberta i la que més volum de comentaris genera. Tenen plans de seguir ampliant l'equip de gestió de la participació perquè la valoració és molt positiva. *Avui* dedica els sis periodistes de la redacció digital a la moderació a posteriori dels comentaris, sense registre previ. Com que és una tasca afegida a les de producció informativa, esperen que els companys de la redacció del diari de paper els ajudin avisant-los quan troben comentaris problemàtics. *Diari de Girona* fa moderació abans de la publicació, però tampoc demana registre dels usuaris. Pot assumir amb agilitat la moderació sistemàtica gràcies a la subcontractació del servei.

La resta de mitjans demanen el registre dels usuaris per poder fer comentaris. A *El Periódico* la moderació es fa a posteriori per defecte, però amb registre que requereix DNI i telèfon. "Una opinió és tan important pel que es diu com per qui ho diu. Els comentaris anònims tenen factors en contra, tenen menys valor. Desvirtuen el debat, la gent que realment vol aportar es converteix en espectadora de picabaralles", explica Puig per justificar la implantació del registre d'usuaris. Això desincentiva molt les bretolades i permet que un periodista per torn faci la revisió cada 2-3 hores, com a part de les seves tasques de manteniment del diari digital. En notícies sensibles poden activar la moderació prèvia o desactivar els comentaris totalment: "Les notícies sobre temes delicats estan tancades a comentaris, perquè no tenim la capacitat de garantir un discurs net". *El Punt* té només un periodista de l'àrea d'opinió fent el seguiment dels comentaris a

posteriori, una hora diària en total repartida en quatre moments del dia. *Diari de Tarragona* també requereix registre per comentar i a més fa moderació abans de publicar els comentaris, l'opció més restrictiva de les disponibles. Francesc Joan ho justifica assegurant que durant la nit, quan ho hi ha cap dels dos periodistes que treballen en la gestió del diari digital durant el dia, podrien proliferar els comentaris poc apropiats. Per tant, els comentaris han d'esperar l'aprovació dels periodistes durant el seu horari de treball.

Com explicàvem abans, a *Segre* consideren que l'única manera d'oferir comentaris amb garanties és moderar-los abans de la seva publicació, per la qual cosa caldria una estructura humana de la qual no disposen: l'equip web està format només pel responsable periodístic i el responsable tècnic, un periodista a mitja jornada i dues persones amb perfil de màrqueting que s'encarreguen de l'espai de participació Cercle, clarament separat dels continguts periodístics del web. "Preferim no activar els comentaris que fer-ho malament". Moderar els comentaris a posteriori sense publicar les aportacions al cap de poc temps de rebre-les no és acceptable per ells, perquè frustraria els usuaris. La solució seria tenir una persona dedicada a temps complet a la moderació.

Alguns diaris digitals compten a més amb la col·laboració dels usuaris per a la detecció de comentaris incendiàries. A *La Vanguardia* cada comentari té un enllaç que permet a qualsevol lector indicar que considera que el comentari no és apropiat. A *l'Avui* poden votar si un comentari els agrada o no, i els comentaris que acumulen un cert nombre de vots negatius queden automàticament amagats. Els responsables d'altres mitjans consideren perillosa aquesta estratègia: "Que els usuaris votin els comentaris desvirtua i és poc eficaç, perquè ataquen els comentaris que no els agraden" encara que compleixen les normes de participació, assegura Puig.

A *La Vanguardia* es plantegen implicar encara més els lectors en la moderació, sense concretar com, però la resta de mitjans asseguren que mai deixaran en les seves mans la possibilitat que eliminin comentaris: “Fa un parell d’anys es va plantejar la possibilitat, però es va considerar que era un perill massa evident. Els mitjans d’informació general tenen un lector molt variat i deixar en mans d’ells part de la moderació podria implicar que una altra part dels usuaris es veiés perjudicat”, deia Garrido.

Els criteris que defineixen quins comentaris són apropiats i quins són eliminats són bastant homogenis en tots els mitjans. “Funcionem amb un seguit de normes bàsiques que impedeixen l’aparició de comentaris que continguin insults, atacs a la intimitat de les persones i acusacions penals en temes delicats ... Tampoc deixem que es faci publicitat d’altres webs o d’empreses”, explica Garrido sobre *Diari de Girona*. Hi ha temes que mereixen més atenció per part dels moderadors: immigració, minories socials, la relació amb Espanya... A l’*Avui* tanquen a comentaris les notícies sobre morts: “És una mesura preventiva per evitar ferir la sensibilitat dels afectats, els familiars i els amics”, explica Barroso.

Tots els mitjans asseguren respectar la diversitat d’opinions si estan expressades amb respecte: “Som bastant flexibles: mantenim les opinions polítiques sempre que siguin respectuoses, l’únic que no mantenim és el que no respecta els drets de les persones”, deia Serra.

Les percepcions dels periodistes sobre la qualitat dels comentaris rebuts reflecteixen probablement la seva actitud respecte a la participació de l’audiència. A *La Vanguardia* tenen una filosofia molt relativista:

Hi ha de tot, però la majoria d’ells són vàlids. Qui som els periodistes per dir què és millor o pitjor, més enllà dels insults o els comentaris indesitjats? ... Ho hem de deixar de fer perquè hi ha una minoria que en fa mal ús? No, hem de facilitar-ho, aprofitar-ho i canalitzar-ho per a

créixer com a mitjà i atendre una demanda social imparabile. Als qui fan mal ús, cal controlar-los i reorientar-los.

A *El Punt* valoren molt positivament les aportacions: “Tenim pocs comentaris, però tenim els de la gent que veritablement té alguna cosa a dir. ... Com que tenim el filtre [del registre] que tenim no tenim cap altre remei que valorar-ho, positivament, la gent ho fa amb ganes”.

En els altres mitjans són més crítics amb la qualitat de les aportacions: “Generalment són més fruit de la passió, l’odi o el sentiment d’adhesió i rebuig al tema que es tracta, que de la reflexió o la voluntat d’aportar noves dades”, indica Garrido del *Diari de Girona*. En el cas d'*El Periódico*, consideren que els comentaris no són representatius de la majoria: “La gent més activa comentant és la que és crítica amb una situació, no són representatius”. A *l'Avui* el balanç és agredolç: “La majoria de comentaris solen tenir poc valor i com a tals són tractats: si molesten algú i ens ho fa saber, o ho detectem nosaltres, els traiem sense discussió. Tanmateix, enmig del soroll, sol haver-hi aportacions interessants, curioses, divertides”.

A *Segre* consideren que calen criteris més estrictes en els mitjans digitals per augmentar la qualitat dels comentaris: “No es pot vendre com a debat un seguit d'insults”, indicava Perdrix. Des d'*El Periódico* tenen una opinió similar i apunten a la pressió dels anunciants perquè els mitjans incrementin les xifres d'audiència com a causa de la laxitud en la gestió de la participació. Puig considera que moltes iniciatives de participació es fan per generar trànsit al web, sense preocupar-se per la qualitat, i això pot afectar la credibilitat dels mitjans. “Caldrà algun escàndol perquè canviï la tendència. Cal canviar, no pot seguir així”, es queixa, i afegeix: “L'audiència hauria de ser més exigent”.

Alguns entrevistats admeten que els comentaris de l'audiència en les notícies influeix les seves decisions periodístiques i de vegades els

proporcionen material per fer notícies, però mai de forma sistemàtica. *La Vanguardia*, *Diari de Girona*, *Segre* i *Avui* tenen espais més explícits per sol·licitar material informatiu (fotos, vídeos, idees) als lectors. De fet, *La Vanguardia* té un ventall immens d'opcions de participació, des de blocs dels lectors, "corresponsals" a tot el món, fòrums, enquestes, un "Fotoatlas"... A *Diari de Girona* ofereixen també enquestes, fòrums i trobades digitals amb protagonistes de l'actualitat en forma de xat. *El Periódico* disposa d'espais no periodístics per fomentar la fidelització de l'audiència, com galeries de fotos dels lectors, relats. Els blocs externs a la redacció són gestionats per activistes d'ONG arreu del món. Això els permetrà tornar a obrir la participació sense haver de créixer en estructura. A *El Punt* estan estudiant crear la figura del lector corresponsal, en aquest cas al territori. Pep Puig, però, es mostrava escèptic amb la idea del periodisme ciutadà: "No podem donar la nostra capçalera a un ciutadà", sentenciava i afirmava que caldria invertir molts recursos per comprovar el que envien els usuaris, amb el risc que, per exemple, manipular fotografies és molt senzill.

A *Segre* crearan blocs dels periodistes del diari i dels mitjans audiovisuals del grup per explorar la idea de la relació més directa amb els lectors, amb cada periodista sent responsable de la gestió dels comentaris al seu bloc. Però des de 2008 disposen de Cercle, un espai de participació amb què s'hi troben còmodes. Segueix la filosofia de crear comunitat, fidelitzar els usuaris, amb l'avantatge pel mitjà que està clarament separat dels continguts periodístics del portal informatiu. Requereix registrar-se per aportar continguts, i un 2-3% de l'audiència s'ha donat d'alta. A Cercle reben aportacions útils i sorprenents, fotodenúncies i cartes al director. Fan concursos de continguts menys informatius (receptes, dibuixos) que tenen molt d'èxit. Tant les aportacions com els comentaris a Cercle són moderats abans de ser publicats. Si hi ha quelcom periodísticament rellevant és reenviat a la

secció apropiada per convertir-ho en notícia.

Les actituds a les redaccions respecte a la participació de l'audiència mostren un cert salt generacional: Mentre que els periodistes digitals l'assumeixen com a normal ("Forma part de l'ànima del mitjà", insisteix Sierra), els periodistes del paper estan més dividits. Ho explica Garrido: "Evidentment, el caràcter, l'experiència i la formació dels redactors de mitjans digitals els fa encarar un comentari de lector de forma molt més calmada que a un periodista d'un diari imprès. Els redactors del paper es prenen els comentaris de manera molt més personal, estan més a la defensiva i sovint no entenen que es publiqui qualsevol crítica (encara que l'objecte d'atac no sigui la seva feina)". En canvi, a *El Periódico* la percepció en la redacció tradicional és més positiva: "Els periodistes del paper miren els comentaris (no tots) i avisen quan hi ha coses interessants o quan hi ha problemes. No acostumen a sentir-se atacats, els agrada que la gent comenti la seva notícia".

Carles Díaz recorda que la participació de l'audiència sempre ha existit: Abans la gent trucava al diari per explicar coses que els preocupaven o que havien vist. Ara és més fàcil i ràpid, reben més informació i el repte és seguir sent capaç de seleccionar què és notícia. Sierra hi està d'acord: "El paper del periodista que consisteix a donar certificat de validesa, credibilitat i veracitat a les notícies, continua i continuarà, però ara tenim més fonts i més informacions. Tenim més feina i això és una bona notícia".

El futur per molts dels entrevistats ve marcat pel convenciment que la participació seguirà creixent i per la incertesa sobre com evolucionaran les estratègies de gestió per fomentar la qualitat i evitar que es ressenteixi el producte: "És un camp encara massa nou i per explorar del tot, i això fa que si no anem amb cura, els mitjans podem caure en la banalització de la nostra feina atorgant massa protagonisme als usuaris", assegurava Garrido. A *Segre* la prudència era la màxima:

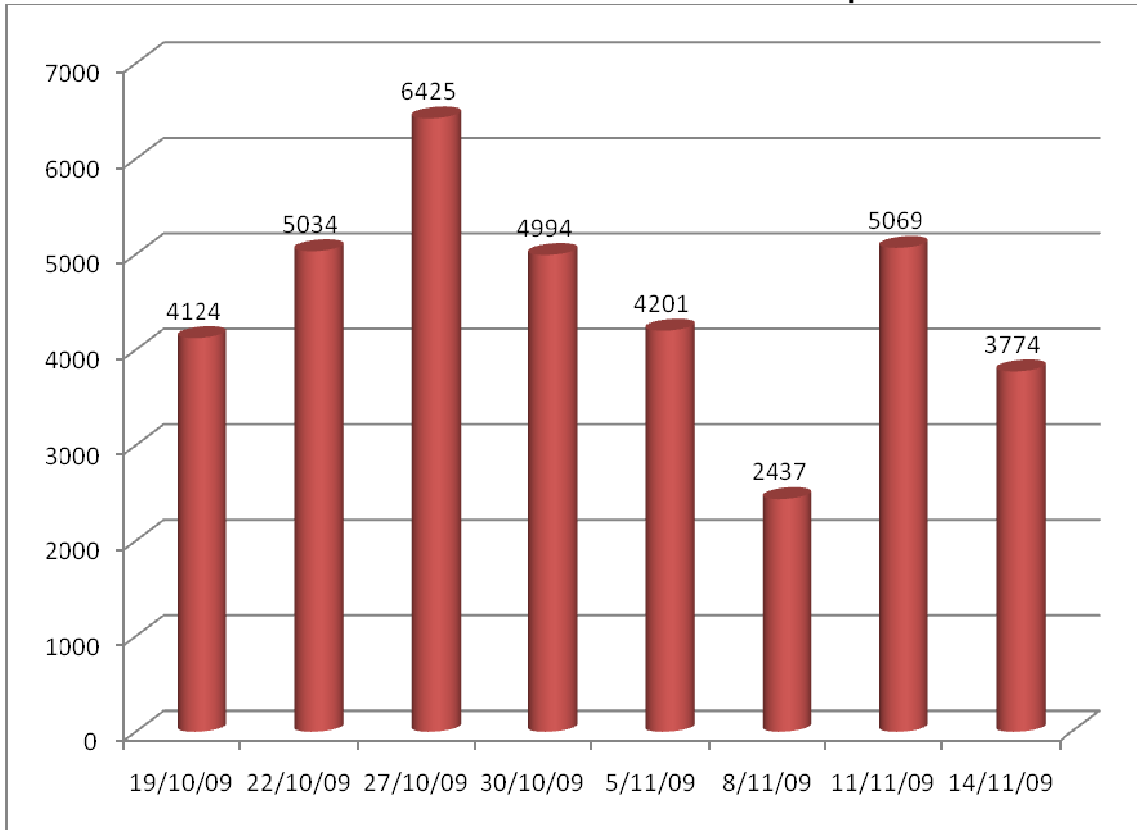
“Estem donant pals de cec, provant coses, preguntant-nos què funcionarà”, diu Perdrix. “Veus que la gent té ganes de participar, però no podem perdre el control, que la bèstia no ens domini a nosaltres, no volem morir d'èxit”. Sierra afegia una perspectiva més conciliadora amb els usuaris: “Es tracta d'aconseguir que l'usuari es faci seu el mitjà i no només sigui un espectador, sinó un actor, i que ens ajudi a fer-lo millor cada dia”.

2. ANÀLISI DE COMENTARIS

2.1. Anàlisi quantitativa de les notícies seleccionades

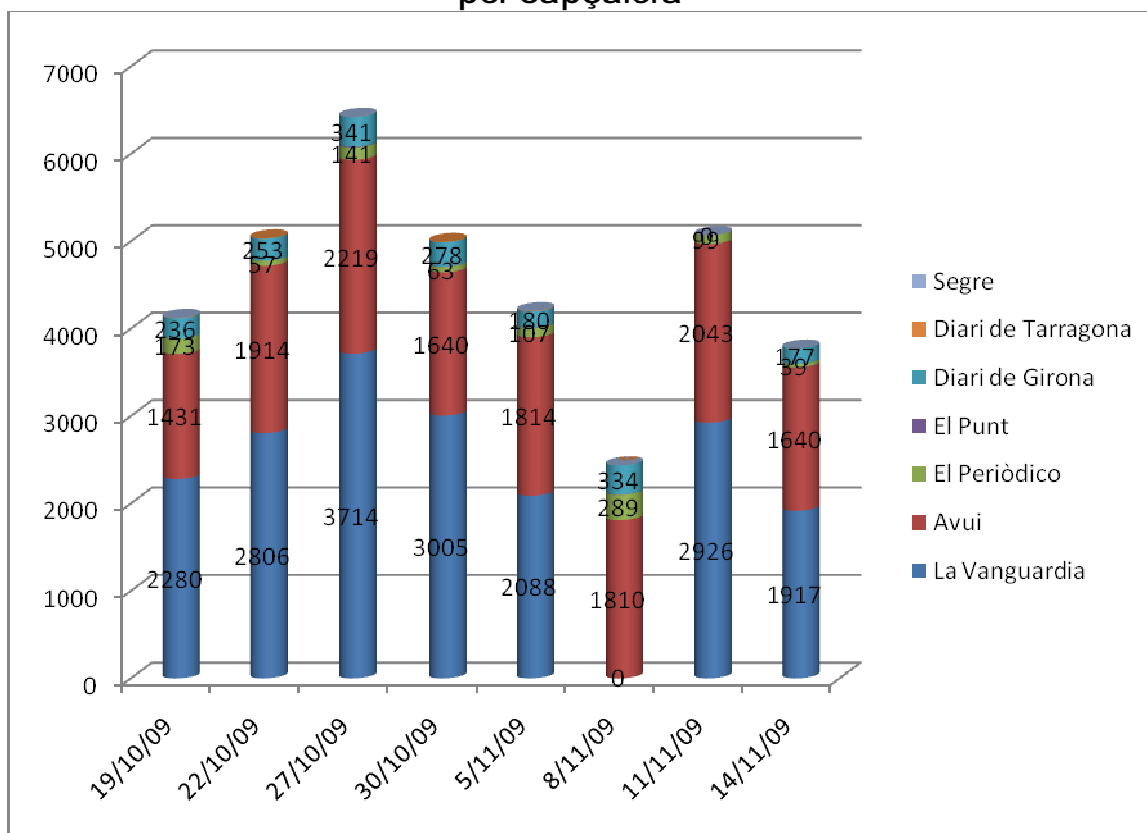
Durant el període de recollida de dades es van aplegar 36.059 comentaris corresponent a 1.754 notícies, que representa una mitjana de 4.507,25 comentaris per dia, arribant a un màxim de 6.425 comentaris el dia 27 de novembre de 2009, coincidint amb la difusió de les informacions relacionades amb les primeres detencions del cas Pretòria (Gràfic 1).

Gràfic 1. Distribució de comentaris recollits durant el període d'anàlisi



Per mitjans, *La Vanguardia* és, amb molta diferència, el mitjà que generà més comentaris. En concret, 18.736; el que representa una mitjana de 2.675,6 comentaris diaris. La segona posició, se situa el diari *Avui* amb una mitjana de 1813,9 comentaris per jornada. A continuació, a molta distància, trobem les versions digitals del *Diari de Girona* i d'*El Periódico de Catalunya*, amb 257 i 121 comentaris diaris respectivament. El nombre de missatges enviats per comentar les notícies publicades a *El Punt* i al *Diari de Tarragona* són testimonials; i en el cas de *Segre*, inexistents. La capçalera lleidatana relega la participació a la secció "Cercle", que exigeix registre previ i que, a la pràctica, fa poc visible la participació ciutadana (Gràfic 2).

Gràfic 2. Distribució de comentaris recollits durant el període d'anàlisi i per capçalera

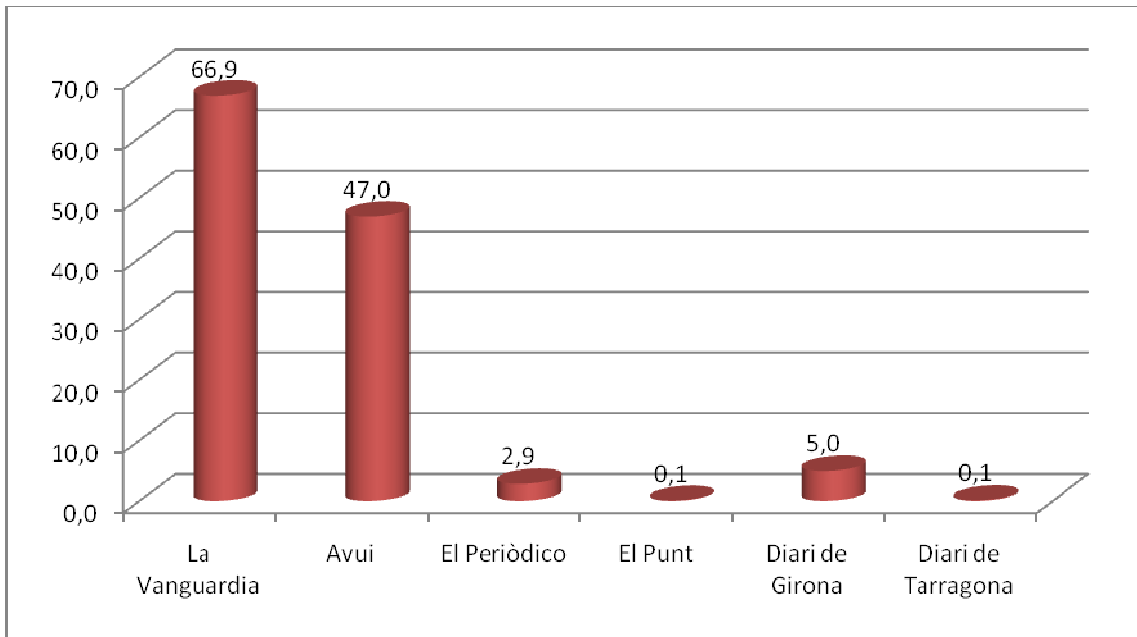


Les notícies de les 7 capçaleres analitzades reben una mitjana de 20,6 comentaris per notícia. Tanmateix, la variabilitat és molt ampla. A les capçaleres més modestes és habitual trobar notícies sense cap comentari, mentre que a *La Vanguardia* o a *l'Avui* aquesta circumstància es dona de forma més esporàdica. En l'extrem contrari, la notícia publicada durant el període d'anàlisi que va generar més interès entre els lectors va ser la publicada a *La Vanguardia* el dia 27 d'octubre i titulada "El alcalde de Santa Coloma, el ex conseller Macià Alavedra y Lluís Prenafeta, detenidos en una operación contra la corrupción". Aquesta informació va rebre 871 comentaris entre les 11:20 del matí, moment en què va aparèixer el primer, i les 8 del vespre, punt en què es va fer la recollida de les dades. En el cas de *l'Avui* la notícia més comentada, amb 560 anotacions, també versà sobre el mateix tema.

La Vanguardia i *l'Avui* són les dues capçaleres amb una mitjana de

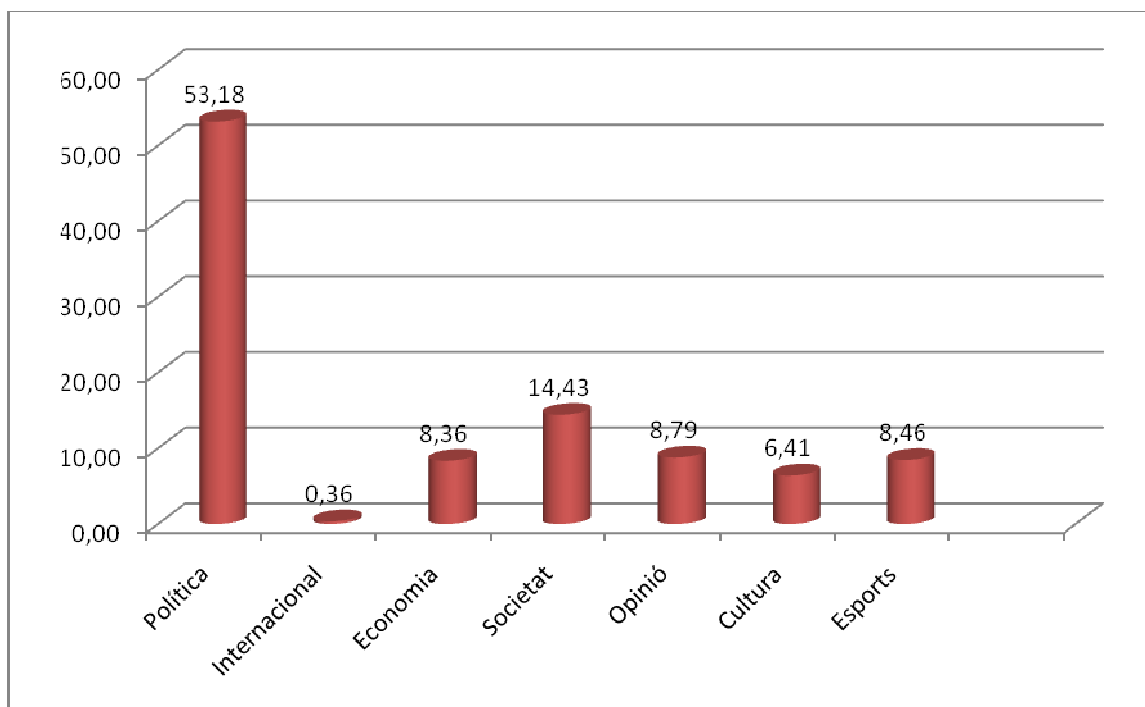
comentaris més alta, 66,9 i 47, respectivament. A la resta de mitjans, fins i tot a *El Periòdic de Catalunya*, les xifres són pràcticament anecdòtiques (Gràfic 3).

Gràfic 3. Mitjana de comentaris per notícia i capçalera



La secció que aplega més comentaris és Política, amb un 53,18% del total. A molta distància es troba Societat (14,43%), Opinió (8,79%) i Esports (8,46%) (Gràfic 4). S'han tingut en compte aquí les dades absolutes de tots els mitjans. Nogensmenys, si els càlculs es fan d'una altra manera el resultat canvia significativament, com podem veure al gràfic següent (Gràfic 5).

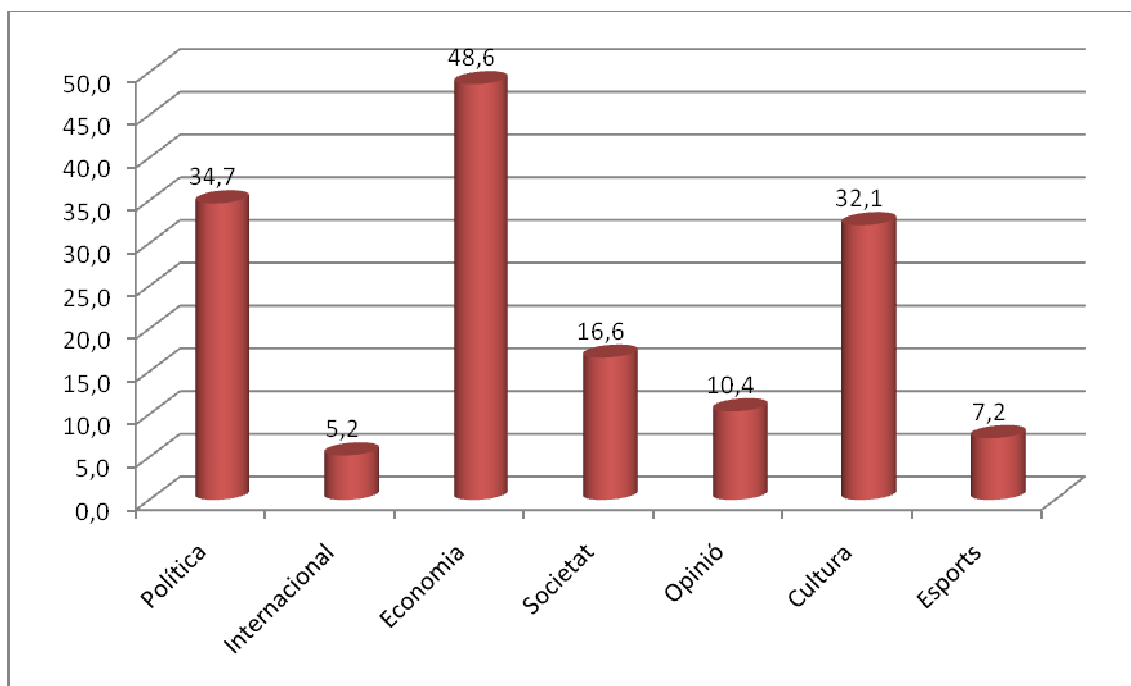
Gràfic 4. Percentatge de comentaris per seccions



Si s'observa el nombre de comentaris enviats per notícia –no prenent el conjunt de les seccions–, es detecten diferències significatives. Així, en aquest cas, les notícies de la secció d'Economia són les que apleguen més comentaris, una mitjana de 48,6. Les segueixen les informacions de Política, 34,7 anotacions per peça, i Cultura, amb poc més de 32 (Gràfic 5).

La rellevància numèrica de la secció d'Economia és, però, fictícia. El motiu de l'aparent atractiu d'aquesta secció cal buscar-lo en una informació publicada a *La Vanguardia* a principis del mes d'octubre i que es va mantenir entre les més votades fins al moment de la captura d'informació. La notícia en qüestió havia rebut 1.640 comentaris, el 45,9% de total dels comentaris de la secció. Si es descomptés aquesta peça, la mitjana de comentaris per notícia d'economia se situaria en el 22,16%.

Gràfic 5. Mitjana de comentaris per notícia i seccions

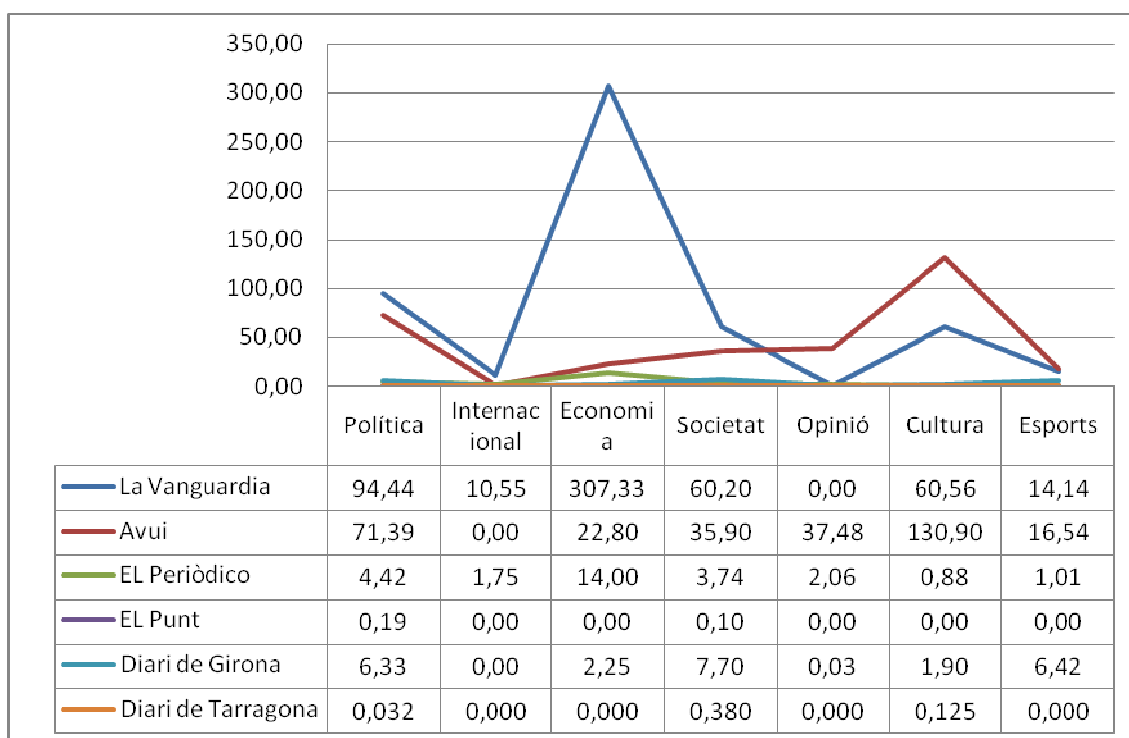


Per capçaleres, s'observen diferències significatives. A *La Vanguardia*, les notícies que reben més interès, tot i els aclariments fets més amunt, són les d'economia (307,33 comentaris de mitjana) i política (94,44); seguides a més distància per les de cultura (60,56) i societat (60,20). En contrast, al diari *Avui* són les notícies de la secció de Cultura les que reben més comentaris de mitjana (130,90) seguides de les de política (71,39%) i opinió (37,48); i a *El Periódico de Catalunya*, les d'economia (14). En el cas de les capçaleres locals, la secció de Societat és la que mereix més atenció dels lectors (Gràfic 6).

El pes específic que tenen les notícies d'economia a les dues principals capçaleres del país s'explica per un doble motiu. D'una banda, el sistema de recollida de dades. Al no ser Economia una de les 3 seccions que es varen seguir de forma sistemàtica, les notícies sobre aquesta temàtica aplegades per a l'estudi són habitualment les més rellevància de la secció –han aparegut a la portada, entre les més vistes o les més votades– i, per tant, susceptibles a aixecar major interès entre

els lector. Notícies econòmiques de segon ordre, haurien estat relegades a posicions més modestes i no s'haurien inclòs a la mostra. D'altra banda, però, no es poden perdre de vista raons conjunturals, com és la presència en primera línia informativa de temes econòmics o que poden ser tractats des d'aquesta perspectiva. En concret, durant el període d'anàlisi es va debatre la reforma de la llei de successions o algunes ramificacions del cas Palau es van tractar des de l'òptica econòmica i incloses, conseqüentment, en la secció d'Economia. Dues notícies que van despertar l'atenció de l'audiència, que hauria aprofitat els mecanismes de participació que els mitjans els ofereix.

Gràfic 6. Mitjana de comentaris per notícia, secció i capçaleres



Fet aquest aclariment, la secció de Política, molt especialment, i la de Societat, són, en termes generals, les que susciten un major índex de participació. Política és també la que més notícies ha publicat, un 31,5% de les notícies de la mostra pertanyen a aquesta secció. La segueixen les notícies esportives (24,1%) i les seccions de societat i opinió amb poc

més del 17% del total d'informacions recollides. Val la pena remarcar que els mitjans locals, després de política, la secció amb més notícies i més comentaris és la de Societat, que tracta els temes més propers als ciutadans i que els afecten més directament.

Finalment, resulta rellevant observar com dues seccions de pes – simbòlic i numèric- en una redacció, com ho son les d'Opinió i Esports, desperten escàs interès entre l'audiència. En tos dos casos, malgrat ser seccions àmpliament representades a la mostra –més que no pas Societat o Cultura, per exemple- el nombre de comentaris rebuts són reduïts (Gràfic 5).

2.2. Anàlisi de freqüència de paraules

Com a complement de l'anàlisi qualitativa de les notícies seleccionades, també s'ha realitzat una anàlisi quantitativa d'un conjunt addicional de notícies. Amb aquest objectiu, s'ha usat un software específic que permet l'anàlisi de continguts, de freqüència de paraules, etc. L'aplicació d'aquest programa informàtic permet veure si hi ha paraules més repetides que d'altres, deduir la relació entre els comentaris i la notícia corresponent, etc.

L'anàlisi de freqüència de paraules es va aplicar sobre la notícia més llegida en els 6 mitjans de la mostra i en la primera notícia de la portada d'un dia seleccionat a l'atzar, que finalment va ser el dia 5 de novembre de 2009. Aquest sistema permetia, sobre el paper, obtenir una mostra de notícies de diverses seccions i allunyar-se de temes molt ideologitzats com els relacionats amb els casos de corrupció que s'han descobert durant els darrers mesos.

Finalment, l'estudi es va aplicar en 7 notícies, 2 de *La Vanguardia*, 2 de *l'Avui*, 2 d'*El Periódico* i 1 del *Diari de Girona*. La resta de mitjans de l'anàlisi no tenien notícies amb un nombre de comentaris suficient que

justifiqués l'ús d'aquesta tècnica.

En les properes pàgines es mostraran els resultats obtinguts. Destaca el fet que l'anàlisi de la freqüència de paraules permet identificar amb certa claredat els temes tractats i el to de les intervencions.

2.2.1. Anàlisi de les notícies més llegides

L'anàlisi de les paraules més emprades a les notícies més llegides de cada mitjà es refereix aquells mots –substantius, adjectius i verbs- més repetits. S'han exclòs les anomenades "paraules buides", és a dir, aquelles que serveixen de connectors (preposicions, per exemple), articles o adverbis. D'aquesta manera i mitjançant aquesta metodologia quantitativa, hem pogut centrar quins són els temes centrals del debat en cada notícia analitzada. Per tal de detallar més l'anàlisi, ens hem fixat sobretot en aquells mots repetits en més de quinze vegades. Ara bé, el nombre mínim d'ocurrències de les paraules que hem tingut en compte varia en funció de cada cas, debut al nombre total de comentaris que tenia cada article, molt variable en cada mitjà.

S'han seleccionat en aquest apartat les notícies més llegides de cada diari, per tal de veure en cada mitjà quins són els patrons en els continguts dels comentaris. En el següent apartat, en canvi, hem escollit aquelles notícies que apareixen a la portada de tots els diaris analitzats el mateix dia, de forma que tindrem, d'una banda, elements de comparació del total del període analitzat (buscant els moments àlgids d'interès dels lectors en cada mitjà) i elements de comparació síncrones.

Avui

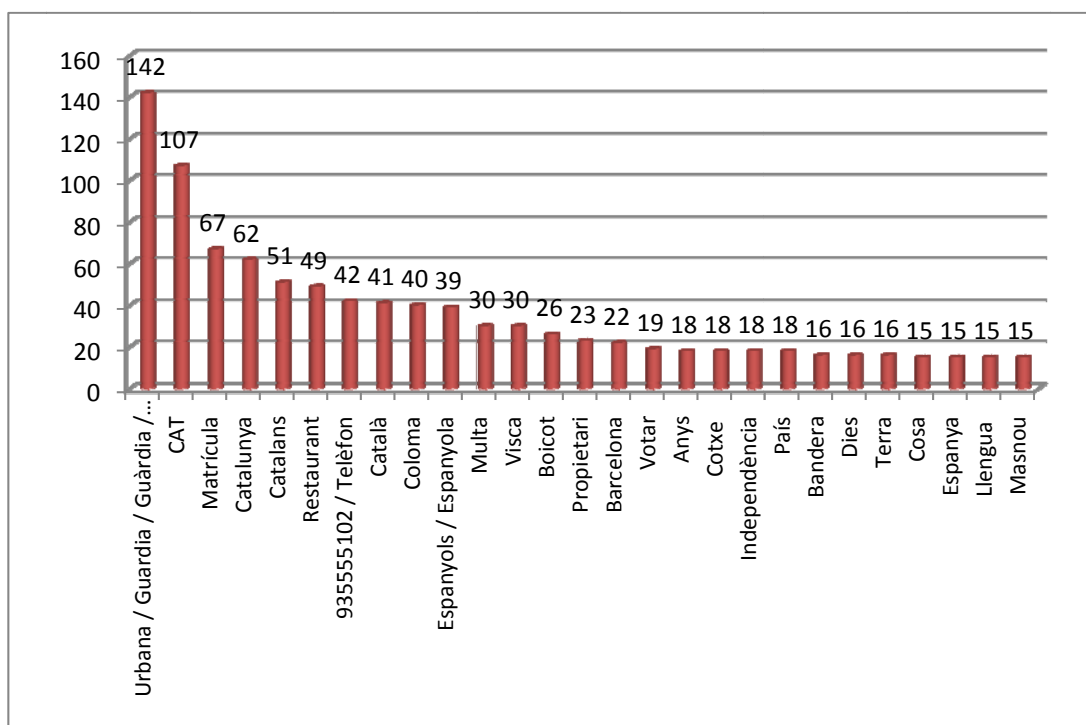
La notícia més llegida a l'*Avui.cat* durant el període analitzat es va

publicar el dia 11 de novembre de 2009 sota el títol "La Guàrdia Urbana torna a la persecució del CAT". Aquesta notícia, assignada a la secció de Societat, va rebre en més de 17 hores –de les 02:34 hora en què es va enviar el primer comentari fins a les 20:00, moment que es va capturar la informació- un total de 428 consideracions dels lectors.

Els 428 missatges inclouen per 4976 paraules diferents. Excloses les paraules buides (articles, preposicions, adverbis...) i preses en consideració únicament aquelles paraules que apareixen almenys en 15 ocasions, es detecta un nucli de paraules ben definit que es repeteixen de forma reiterada, que permeten identificar el tema/temes del debat, però no els punts de vista del lector (Gràfic 7). Així, entre els mots més usats són: Guardia Urbana, Policia, Mossos, CAT, Matrícula que fan referència al tema principal de la notícia. A continuació hi ha un segon conjunt de mots que es relacionen amb una segona notícia que també aplega la peça i que es refereix a uns problemes que va tenir un cambrer d'un restaurant per parlar en català. Com a conseqüència, part dels lectors que comenten la notícia critiquen l'establiment, situat al Masnou, donen a conèixer el seu telèfon i en demanen el boicot. Aquest fet explica l'aparició dels termes: restaurant, Masnou, telèfon, 935555103, Coloma –nom de l'establiment-, boicot, propietari o llengua.

A excepció feta del mot boicot, entre les paraules que apareixen en més ocasions no se'n troba cap que permeti discernir clarament el posicionament dels lectors, tot i que en general són crítics amb el restaurant i la policia. Tanmateix, a partir de cert moment comencen a aparèixer insults i desqualificacions que posen més en evidència el to en que en ocasions transcorre el "debat": merda (13), lladres (13), collons (12), puta (12), són alguns de les expressions usades pels lectors. Algunes de les quals, de forma reiterada per la mateixa persona.

Gràfic 7. Paraules més usades en els comentaris de la notícia més llegida del diari *Avui*



Diari de Girona

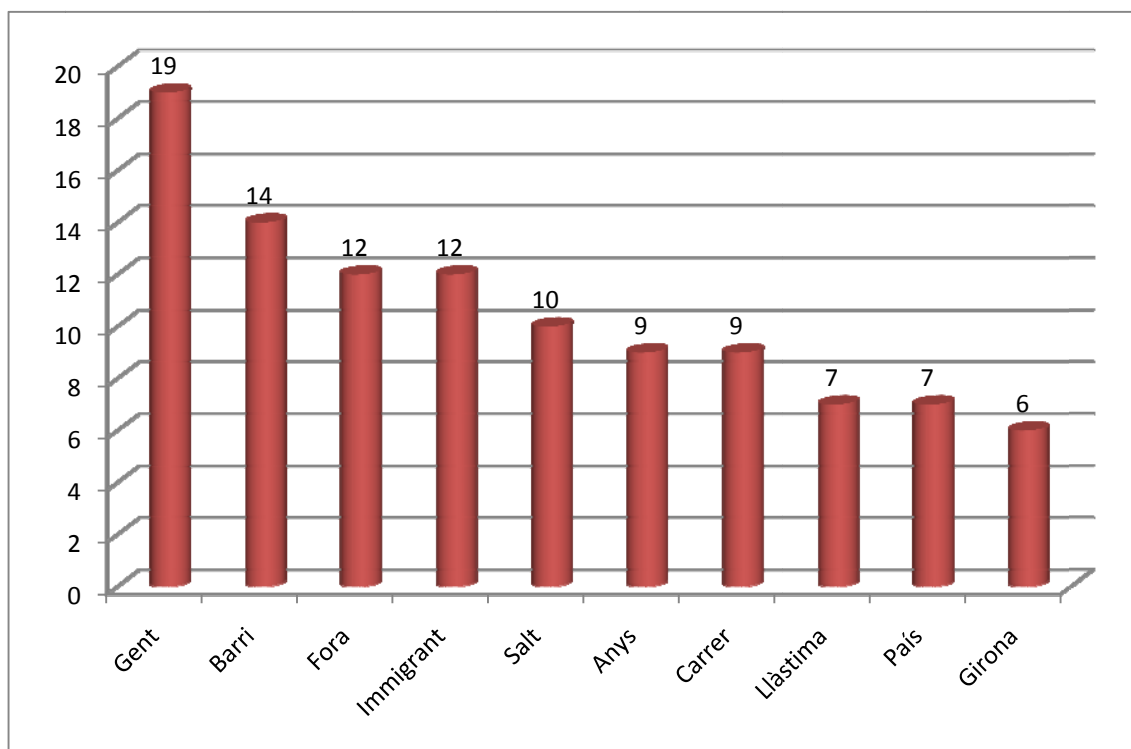
La notícia més vista durant el període analitzat es va publicar el dia 8 de novembre de 2009 sota el titular "Un detingut per encobrir l'apunyament". Aquesta notícia, assignada a la secció de Successos, va rebre en poc més de 10 hores –de les 00:56 hora en què es va enviar el primer comentari fins a les 11:31, moment que es va capturar la informació– un total de 81 consideracions dels lectors.

L'anàlisi quantitativa del contingut dels missatges permet identificar algunes de les característiques principals d'aquests comentaris, el to en què s'expressen i el punt de vista majoritari.

Els 81 missatges estan compostats per 1479 paraules diferents. Excloses les paraules buides (articles, preposicions, adverbis...) i preses en consideració únicament aquelles paraules que apareixen al menys en 6 ocasions, es detecta un nucli de paraules ben definit que es repeteixen

de forma reiterada i que permeten intuir una certa disparitat de punts de vista entre la notícia estricta i els comentaris (Gràfic 8).

Gràfic 8. Paraules més usades en els comentaris de la notícia més llegida del Diari de Girona



Les paraules més freqüents tenen un component de territorialitat important. Així hi trobem topònims: Salt (10), Girona (6); referències espacials: barri (14), fora (12) (en contraposició als d'aquí), carrer (8) o país (7). Juntament amb la paraula immigrant o immigrants (12) fet que permet deduir una dualitat de discursos entre els d'aquí i els vinguts de fora. Aquest plantejament podria sorprendre en una primera lectura, en la mesura que la notícia no fa cap referència a la immigració i en l'incident que descriu el diari no hi va participar cap immigrant. Tanmateix, la vinculació de successos delictius amb la població de Salt (on se situa la notícia) permet als lectors desvincular la conversa del tema estricte de la notícia i derivar-la cap a la immigració, en ocasions amb tons racistes. La paraula llàstima apareix en 7 ocasions, tanmateix

no fa referència a la pietat o la compassió, sinó que és el *nick* d'un dels lectors que participen en la conversa. Curiosament, llàstima és objecte de dures crítiques per part de la resta d'interlocutors per intentar desvincular l'incident de la immigració. El seu primer missatge: "Déu ni do com hi nem de forts... Em sembla que cal replantejar moltes coses. El meu condol a la familia" (Llàstima | 8/11/09, 11:32 apareix en resposta al primer comentari publicat: "Ssegur que el que l'ha matat es un "magrebi" (fart | 08/11/09, 11:31).

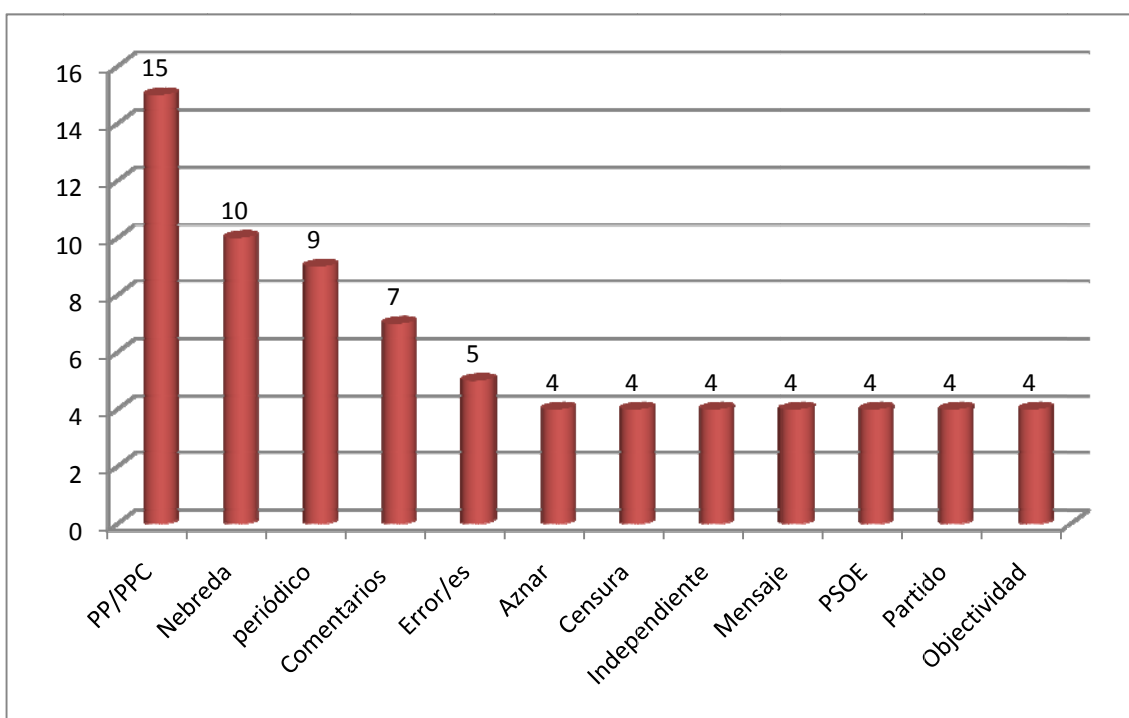
El Periódico de Catalunya

La notícia més vista durant el període analitzat es va publicar el dia 19 d'octubre de 2009 sota el títol "Nebreda deixa el seu escó, se'n va del PP i anuncia un nou projecte polític". Aquesta notícia, assignada a la secció de Política- va rebre en més de 12 hores –de les 06: 40 hora en què es va enviar el primer comentari fins a les 19:20, moment que es va capturar la informació- un total de 40 consideracions dels lectors.

Els 40 missatges inclouen per 742 paraules diferents. Degut al reduït nombre de comentaris i a la limitació de la seva extensió el nombre de paraules que apareixen amb una freqüència superior a les 5 ocurrences es redueixen a 5: PP/PPC (15) Nebreda (10), periódico (9), comentarios 7 i error/es (5). Crida l'atenció la relativament alta freqüència d'aparició dels mots "periódicos" i "comentarios" i "error/es" en aquest context. L'explicació és que hi ha un cert nombre de comentaris que acusen el diari de partidista i de practicar la censura. Aquest plantejament es reforça quan s'observen les 4 aparicions de la paraula censura en els textos dels lectors, la vinculació del diari al PSOE (4) o la paraula objectivitat (4 aparicions). Serveixin d'exemple els comentaris següents: "menudo tajo le ha metido a los comentarios, los ha reducido a la mitad....como escuecen las verdades", "NO ERES LA UNICA A LA QUE

NO DEJAN OPINAR AMI TAMBIEN ME SALE ERROR EN SEGÚN QUE COMENTARIOS Y NO ME DEJAN SEGUIR ESCRIBIENDO Y JURO QUE HAY COMENTARIOS MAS FUERTES QUE LOS MIOS, TE DESEO SUERTE”, o “es vergonzosa la censura de la que hace gala este periódico... a ver si hoy sale mi mensaje, llevo muchos días sin poder escribir... me sale siempre un mensaje de error.

Gràfic 9. Paraules més usades en els comentaris de la notícia més llegida del diari El Periódico



La Vanguardia

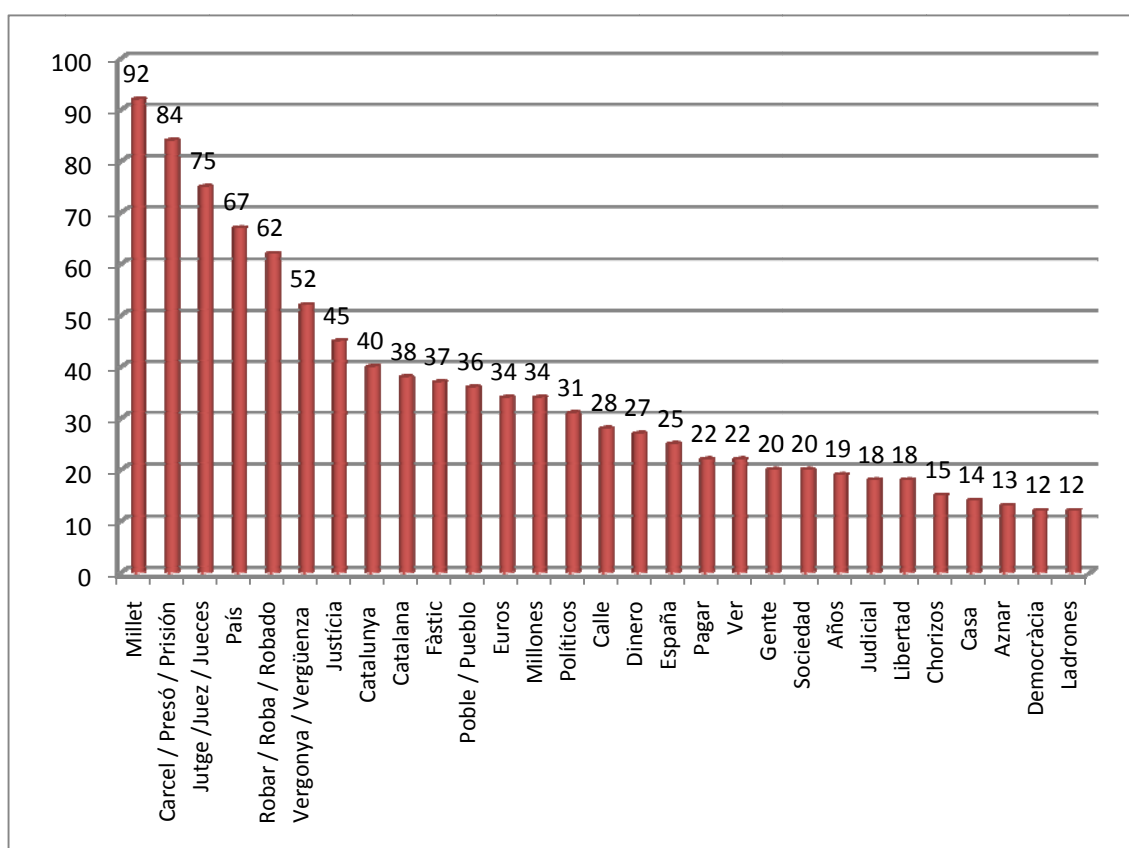
La notícia més vista durant el període analitzat es va publicar el dia 19 d’octubre de 2009 sota el titulat “El juez deja en libertad a Millet y Montull contra la opinión de las acusaciones”. Aquesta notícia, assignada a la secció d’Economia- va rebre en poc més de 9 hores –de les 10:47 hora en què es va enviar el primer comentari fins a les 19:54, moment que es va capturar la informació- un total de 520

consideracions dels lectors.

L'anàlisi quantitativa del contingut dels missatges permet identificar algunes de les característiques principals d'aquests comentaris, el to en què s'expressen i el punt de vista majoritari.

Els 520 missatge estan compostats per 4406 paraules diferents. Excloses les paraules buides (articles, preposicions, adverbis...) i preses en consideració únicament aquelles paraules que apareixen al menys en 10 ocasions, es detecta un nucli de paraules ben definit que es repeteixen de forma reiterada i que expressen amb claredat el punts de vista dels lector (Gràfic 10).

Gràfic 10. Paraules més usades en els comentaris de la notícia més llegida de La Vanguardia



La paraula amb més concurrències és Millet, el protagonista de la notícia, seguit de presó i jutge a poca distància. En general, hi ha una

presència important de termes vinculats al món de la judicatura, donat que a més de la paraula jutge (tant en català, com en castellà), hi trobem també Justicia (45) i Judicial (18). Dels missatges que inclouen aquests termes es desprèn un sentiment majoritari de falta de confiança amb la justícia. A tall d'exemple: "Hermosa justicia !. ¡ Vaya jueces!!!. Millet, no podrá viajar a Bali son pasaporte,pero no va la la carcel.(sólo apta para carteristas pobres" (kim | 19/10/2009, 15:32 | Barcelona | Catalunya), "Tengo la sangre encendida. Que verguenza de justicia" (Darlin | 19/10/2009, 17:28 | Barcelona | España) o "supone otra carga de profundidad contra la ya muy deteriorada credibilidad de la administración de justicia" (Sphinx | 19/10/2009, 19:16 | BCN | España).

La crítica no es limita a l'administració de justícia, sinó que es fa extensible a altres esferes de la vida pública, molt especialment a la política. Serveixin d'exemples il·lustratius: "Catalunya es el Oasis Bananero, CASTA DE POLITICOS DE JUECES, DE FISCALES VASTA YAiiii" (roberto | 19/10/2009, 15:52), "Es una verguenza lo que esta pasando en España, estos politicos no estan a la altura de las circunstancias" (joaquim soler | 19/10/2009, 18:27 | terrassa |) o "No sean tontos, haganse politicos y a robar..." (Un politico | 19/10/2009, 17:02).

La proliferació de la paraula vergonya, vergüenza o fàstic, posa de manifest un sentiment generalitzat entre els lectors, juntament amb el d'indignació: "Es una autentica vergonya!! Increible!! No pots ser que això pugui passar en una democracia!!" (Josep Lluís | 19/10/2009, 15:29 | BARCELONA), o "Encara no m'ho puc creure, això és una autèntica vergonya, ja no confiàvem en els polítics i ara no confiem en el sistema judicial, que segueixin així a veure a on arivarem. Tot plegat un fàstic" (Nopueserr | 19/10/2009, 15:22 | MATARO), "A la foguera amb l'estat, això es corrupció generalitzada! quina vergonya, no se si riure o plorar la veritat :(" Jordi | 19/10/2009, 14:49 | Barcelona).

Tot i que entre 510 comentaris la presència d'insults podria ser

habitual, el cert és que en general no es detecten insults greus, tot i que si que és fàcil trobar-hi desqualificacions. Desqualificacions que poden anar dirigides tant als protagonistes directes de la notícia (Millet i Montull) com a altres personatges relacionats (el jutge Solaz) o no (José María Aznar o la classe política en general). Com s'observa a la gràfica, la desqualificació més habitual és la de Chorizo (o Xoriço), tot i que se'n troben altres amb menor freqüència d'aparició com Pocavergonya: "¿Alguien ha creído por un instante que estos dos ilustres chorizos (pata negra) iban a ir a la cárcel?" (Ben Arrowsmith | 19/10/2009, 14:45 | bcn), "¿Por qué será que todos los chorizos de guante blanco Millet, Muñoz, los Albertos, Roldán, etc, etc, están en la calle y los robagallinas en el trullo?????????" (Incognita | 19/10/2009, 16:50), "Es imposible mantener un pais con tantos chorizos de las clases dirigente que tenemos a todos los niveles" (unomas | 19/10/2009, 16:02).

2.2.2. Anàlisi de les principals notícies de portada del dia 5 de novembre de 2009

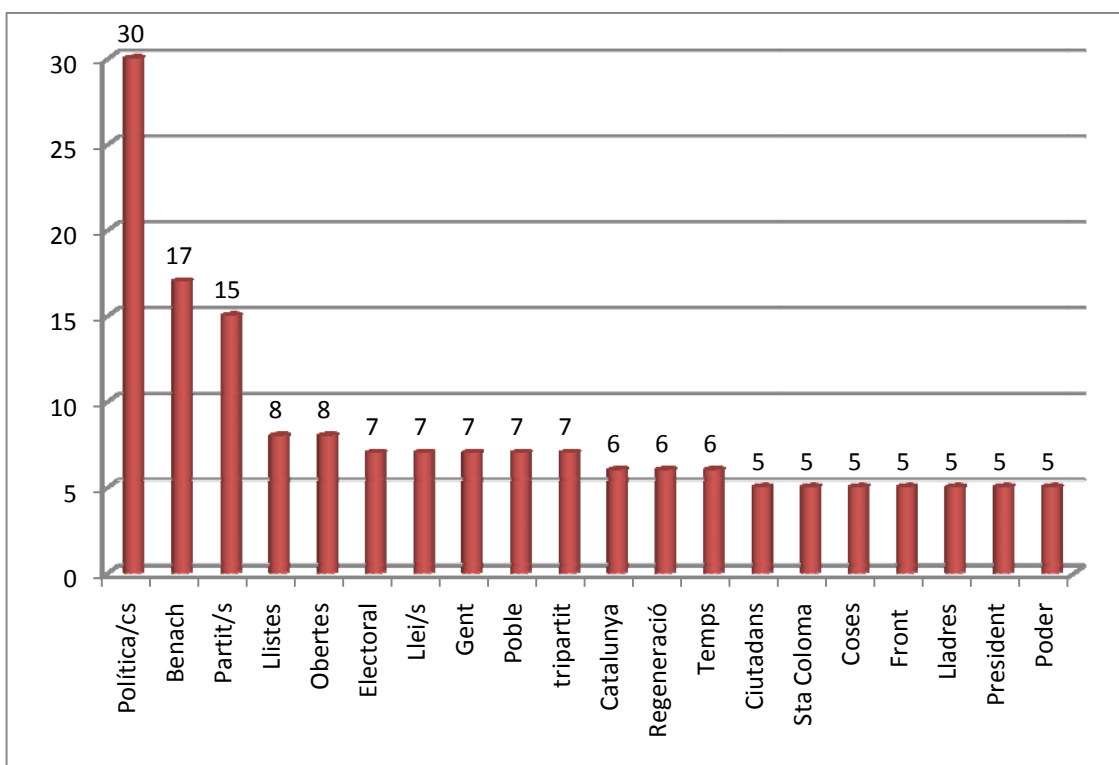
Avui

La notícia més rellevant publicada a l'*Avui* publicada el dia 5 de novembre de 2009 va ser "El president del Parlament demana un front comú per a la regeneració política". Aquesta notícia, assignada a la secció de Política- va rebre en poc més de 24 hores, 61 opinions dels lectors.

Els 61 missatges incloïen per 1109 paraules diferents. Excloses les paraules buides (articles, preposicions, adverbis...) i preses en consideració únicament aquelles paraules que apareixen al menys en 5 ocasions, es detecta un nucli de paraules ben definit que es repeteixen de forma reiterada, que permeten identificar el tema/temes del debat,

però no els punts de vista del lector (Gràfic 11). Així, entre els mots més usats són: Polític/cs, Benach, Partit/s, Llistes obertes, Llei/s electoral... De la freqüència de paraules no es pot inferir un punt de vista clar, tot i que de la lectura dels comentaris se'n desprèn una forta crítica a la classe política sovint representada pel president del Parlament, Ernest Benach, autor de la proposta de regeneració a la qual es refereix la portada. Tot i que es detecten algunes desqualificacions, aquestes no són molt evidents. En aquest sentit, la paraula més mencionada és lladres (5 ocurrències).

Gràfic 11. Paraules més usades en els comentaris de la notícia més rellevant del dia 5 de novembre de 2009 de l'Avui



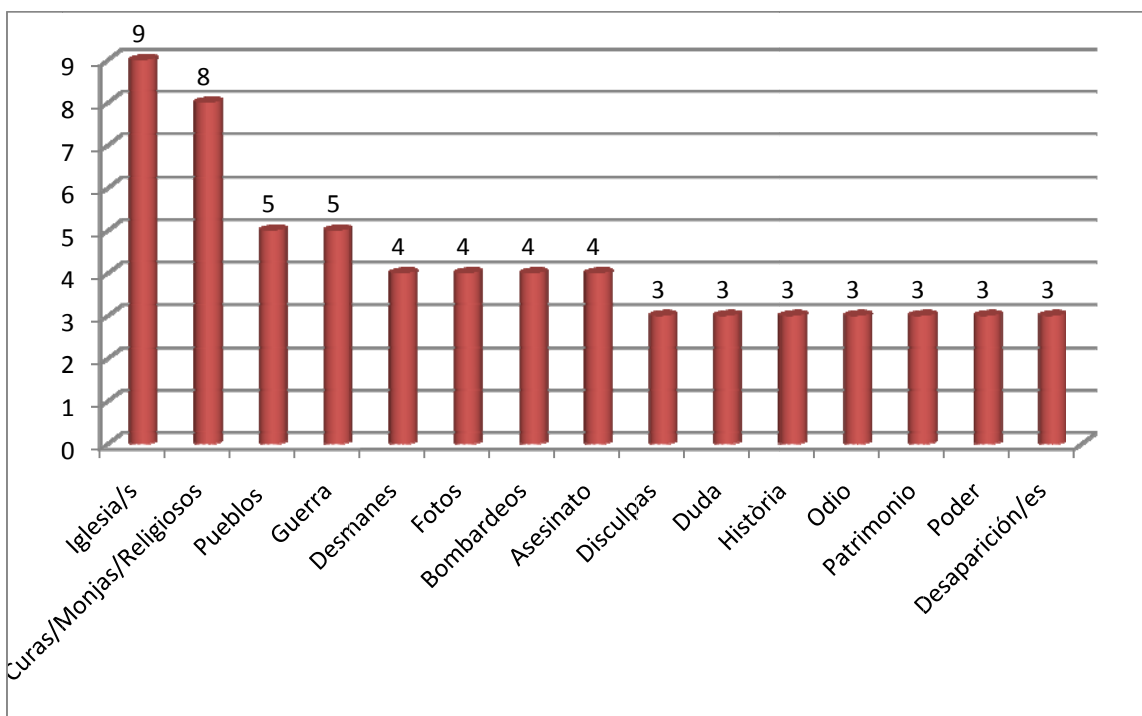
El Periódico de Catalunya

La notícia més rellevant a *El Periódico* el dia 5 de novembre de 2009, en el moment d'agafar la mostra d'anàlisi, fou la titulada "25.000 fotos

aporten llum als anys més negres de la Catalunya del segle XX". Aquesta notícia, assignada a la secció de Cultura- va rebre 15 opinions dels lectors.

Els 15 missatges incloïen per 435 paraules diferents. El limitat nombre de comentaris fa que hi hagi poca concurrència de paraules. Únicament 4 mots apareixen en més de 5 ocasions. A continuació hi ha un nombre de paraules una mica més ampli que arriba a les 3 concurrències. Entre aquests mots, els més habituals són Iglesia/s (9), Curas/religiosos/monjas (8), Pueblos y Guerra/s (5). A continuació, amb 4 concurrències hi apareixen un conjunt de paraules amb un comú denominador evident: desmanes, bombardeos, asesinatos; y amb 3 aparicions: disculpas, odio, desaparición/es, entre d'altres. De les paraules més usades en els comentaris es podria deduir que els lectors han destacat especialment els aspectes vinculats amb els excessos que per les dues bandes van succeir durant la Guerra Civil. Aquest fet és especialment rellevant en la mesura que el cos de la notícia no parla d'aquests aspectes. Així, doncs, s'observa com la notícia serveix com a punt de partida per debatre un altre aspecte, en principi no directament relacionat amb la informació publicada.

Gràfic 12. Paraules més usades en els comentaris de la notícia més rellevant del dia 5 de novembre de 2009 del Periódico



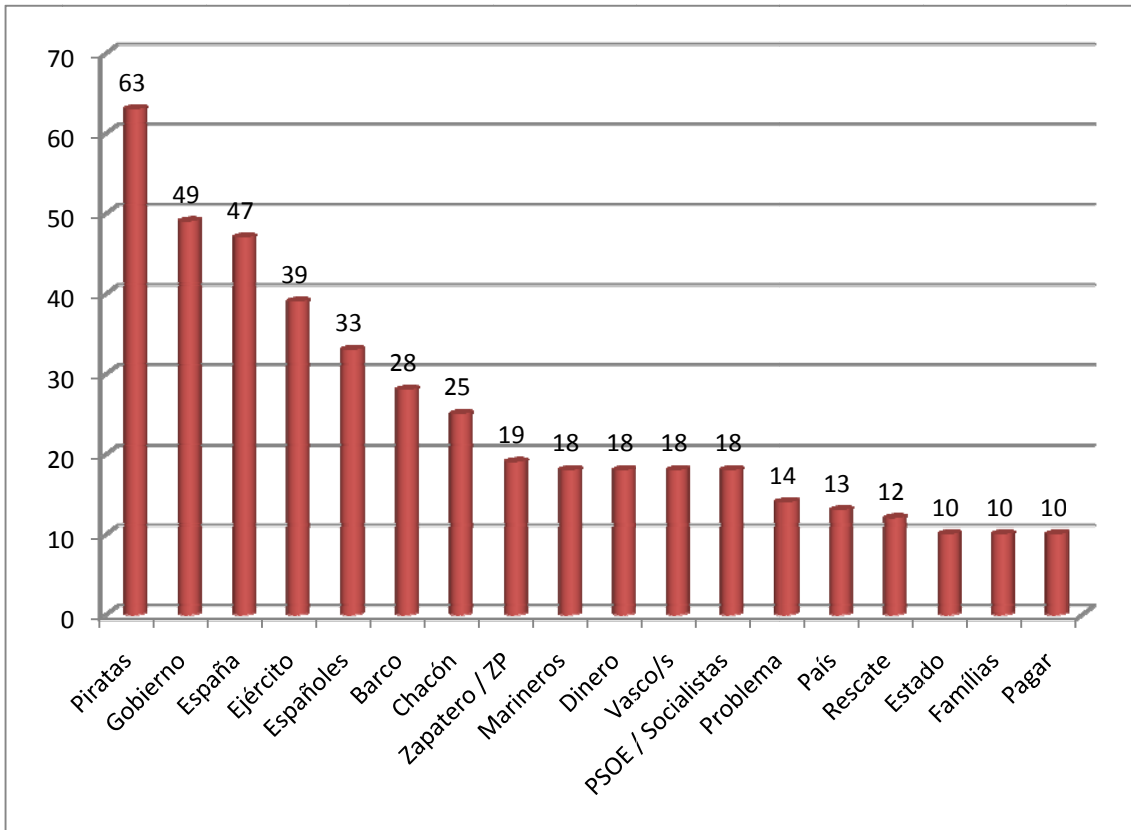
La Vanguardia

La notícia més rellevant de *La Vanguardia* el dia 5 de novembre de 2009 es va publicar sota el titular: "El patrón afirma que los piratas amenazan con matar a los marineros desembarcados si no se liberan a los dos detenidos". Aquesta notícia, assignada a la secció de Política, va rebre en poc més de 12 hores, 220 opinions dels lectors.

Els 220 missatges incloïen per 2488 paraules diferents. Excloses les paraules buides (articles, preposicions, adverbis...) i preses en consideració únicament aquelles paraules que apareixen al menys en 10 ocasions, les paraules amb més aparicions poden ser considerades normals tenint en compte la temàtica de la notícia: Piratas (63), Gobierno (48), España (47), Ejército (39), Barco (28), Chacón (25). A partir de l'anàlisi de la freqüència de paraules no es pot deduir el to en que es produeix la conversa. De totes maneres, l'observació del context

en el que apareixen mots com "Gobierno", permet observar un nombre rellevant de missatges crítics amb l'actitud de l'Executiu i del partit socialista en aquest tema.

Gràfic 13. Paraules més usades en els comentaris de la notícia més rellevant del dia 5 de novembre de 2009 de La Vanguardia

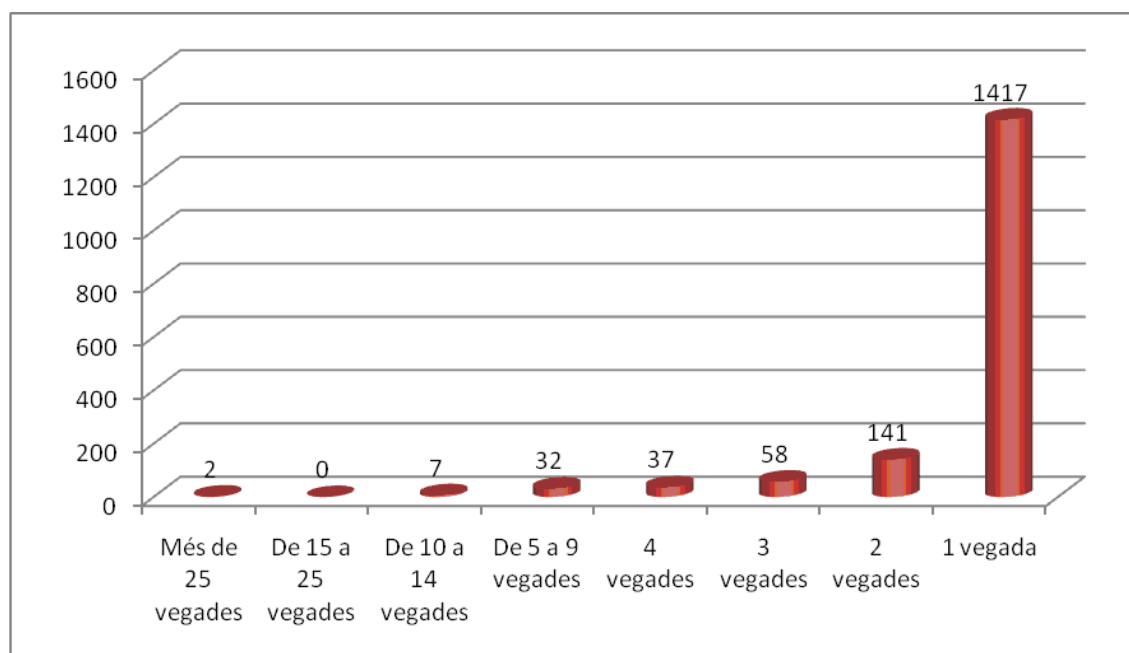


2.3. Anàlisi qualitativa dels comentaris

Les 11 notícies que van ser analitzades a partir de paràmetres qualitatius van generar 1.976 comentaris. Aquests comentaris van ser generats per 1.417 *nicks* diferents. Degut al sistema d'identificació dels autors dels comentaris que els mitjans estudiats usen, no és possible destriar si realment aquests 1.417 autors són persones diferents, o, per contra, si un mateix usuari envia diversos missatges sota *nicks* (sobrenoms) diferents.

La major part dels usuaris envien únicament un missatge, impossibilitant realment l'existència de converses entre els lectors. Així, el 83,65 dels autors intervenen 1 vegada (1.417 *nicks*) i un 8,32%, 2 vegades. A partir d'aquí, el nombre de persones que intervenen en més ocasions cau dràsticament. Crida l'atenció l'existència de dos usuaris que envien més de 25 comentaris, tots dos són lectors del diari *Avui*. Com és lògic, els mitjans que generen més comentaris són també els que tenen un ventall de "comentaristes" diferents més ampli.

Gràfic 14. Nombre de participacions



A continuació, es repassaran els elements més destacats dels comentaris de les notícies seleccionades per a aquest estudi. Per a aquest punt, es va optar per triar una informació que hagués estat coberta per tots els cibermitjans, concretament la referida a la detenció inicial dels implicats en l'anomenat "Cas Pretòria" (27 d'octubre de 2009). Igualment, es va prestar atenció a la notícia més llegida de totes les capturades en cada capçalera digital. Per tant, les dades que s'analitzarà a continuació provenen d'aquestes peces informatives. L'estructura que se seguirà en aquest epígraf s'ajusta a l'organització de la fitxa d'anàlisi de converses. Una sèrie de gràfics sobre els aspectes més rellevants complementa aquest apartat.

En primer lloc, caldria apuntar que el nombre de comentaris als diferents mitjans és molt divers. Així, hi ha notícies com "El alcalde de Santa Coloma, el ex conseller Macià Alavedra i Lluís Prenafeta, detenidos en una operación contra la corrupción", de *Lavanguardia.es*, que van generar 871 comentaris (només en el termini comprès entre la publicació de la informació i el límit de l'observació per a la present recerca, és a dir, les 20 hores). En l'altre extrem, se situarien capçaleres com l'edició digital del lleidatà *Segre*, que no admeten la participació de l'audiència; o bé *Elpunt.cat*, que sí que n'accepta, encara que, de fet, hi ha molts pocs internautes que s'hi impliquen. Per exemple, la informació titulada "Garzón fa detenir per corrupció l'alcalde socialista de Santa Coloma de Gramenet, l'exconseller Macià Alavedra i Lluís Prenafeta, exsecretari de Pujol", només va tenir el comentari d'un lector, raó per la qual és impossible establir una conversa, interpel·lar altres parlants, respectar-los i assumir els seus punts de vista...

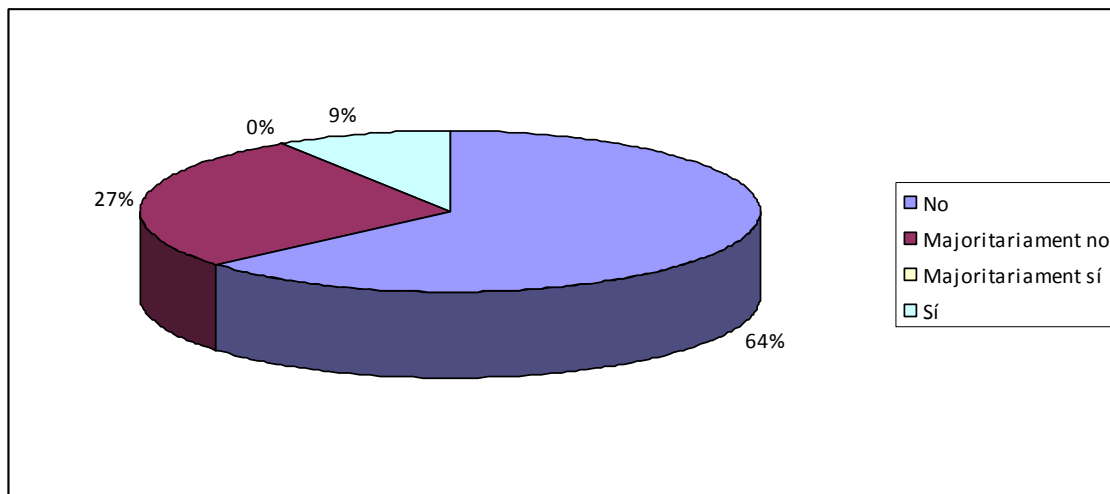
A més, s'ha observat que la majoria de lectors que deixa un comentari en una notícia ho fa en una única ocasió, sigui quin sigui el cibermitjà escollit. A partir d'aquesta xifra, els percentatges disminueixen gradualment. Amb tot, s'ha d'admetre que també n'hi ha excepcions.

Per exemple, un usuari va participar en 37 ocasions per donar el seu punt de vista sobre la notícia del Cas Pretòria a *Lavanguardia.es*. I un altre ho va fer 35 cops a l'*Avui.cat* a l'hora de mostrar la seva posició davant la informació: "La Guàrdia Urbana torna a la persecució del CAT" (11 de novembre de 2009). El fet que hi hagi una acumulació de comentaris únics formulats per un gran nombre de participants contribueix en gran mesura a fragmentar la conversa, i també té la mateixa conseqüència el fet que hi apareguin intervencions repetides, bé sigui intencionadament o per un error mecànic (per exemple, a *Lavanguardia.es*).

La participació en alguns mitjans, com *Elpunt.cat*, *Diaridetarragona.com* o *Elperiódico.com*, requereixen d'un registre o inscripció previs. En teoria, aquesta obligació garantiria que tots els usuaris expressessin la seva opinió correctament identificats. No obstant això, aquest mètode també pot ser burlat, per això hi apareixen comentaris firmats per Mickey Mouse, un pseudònim d'allò més clàssic i explotat al ciberespai (concretament aquest ha estat localitzat a *Elperiódico.com*). No hi ha cap garantia que dos *nicks* diferents no pertanyin a un sol individu. A *Lavanguardia.es*, s'han localitzat intervencions idèntiques enviades per un subjecte o diversos subjectes que empraven distintes signatures. També caldria presumir que és falsa la firma d'un lector que, en aquest mateix mitjà, es fa dir "FELIX MILLET" i que deixa un comentari força explícit: "JA, JA, JA".

Formalment, els parlants recorren a les convencions de la xarxa per expressar estats d'ànim, tons... Quan algú vol dir alguna cosa cridant, fa servir les majúscules. També hi figuren *emoticons*, signes d'admiració, etcètera.

Gràfic 15. Els parlants es respecten i es toleren com a interlocutors vàlids en el marc de la conversa?



En general, els participants en les converses tendeixen a centrar-se en el tema de la notícia. Tanmateix, per mantenir aquesta afirmació s'ha d'interpretar molt àmpliament aquest mateix tema. És a dir, les notícies referides al Cas Pretòria ràpidament desencadenen una allau de comentaris que, tot partint d'aquest afer, acaben parlant dels polítics, la corrupció, etc. No obstant això, en aquest aspecte n'hi ha excepcions. Només el 43% dels comentaris a partir de la notícia publicada per la versió digital d'*El Periódico de Catalunya* sobre la detenció dels sospitosos del Cas Pretòria versava sobre aquest assumpte. En aquest mateix ciberdiari, la proporció de participacions vinculades directament a la notícia "Nebrera deixa el seu escó, se'n va del PP i anuncia un nou projecte polític" (19 d'octubre de 2009) va ser del 40%. Part del protagonisme li va treure l'expresident del Govern espanyol José María Aznar.

Més curiós encara resulta el fet que només dos dels 81 participants en la conversa sobre la notícia de *Diaridegirona.cat* "Un detingut per encobrir l'apunyament" (8 de novembre de 2009) es referissin a aquest

cas. I és que els 79 lectors restants es van embrancar en una discussió amb un rerefons racista o xenòfob (amb intervencions a favor i en contra de la integració dels estrangers a la societat catalana) perquè el delicte del qual parlava la notícia s'havia produït a Salt, un municipi amb un gran percentatge de població d'origen immigrant. Curiosament, a la informació no es deia res sobre la procedència de l'arrestat. L'única nacionalitat que constava en la peça era la de la víctima, i aquesta era "espanyola". Algun parlant va intentar reconduir la situació, però no se'n va sortir:

53 - Comentari enviat el dia 07-11-2009 a les 19:44:24

És un fet puntual, tinc 21 anys, els he viscut tots a Santa Eugènia i que jo sàpiga només hi ha hagut el crim en aquesta batussa i l'home que es van trobar al parc central fa uns anys, i això està més aviat tocant al centre que no amb Salt... estem molt bé com estem, el que crea conflictes són aquestes generalitzacions de fets puntuals que creen un estat d'alarmisme i una inseguretat que jo caminant pel meu barri no noto, mai he tingut la sensació que m'haguessin d'apunyalar en cap cantonada i tot i que si que m'han intentat atracar ho considero un fet puntual, ja que ha sigut una persona de les 30.000 que potser hi ha al barri si es que hi viu allà... o sigui que no extrapoleu i intenteu conviure i dialogar amb els vostres veïns i us adonareu que no esteu rodejats d'assassins...

Autor: Clooney

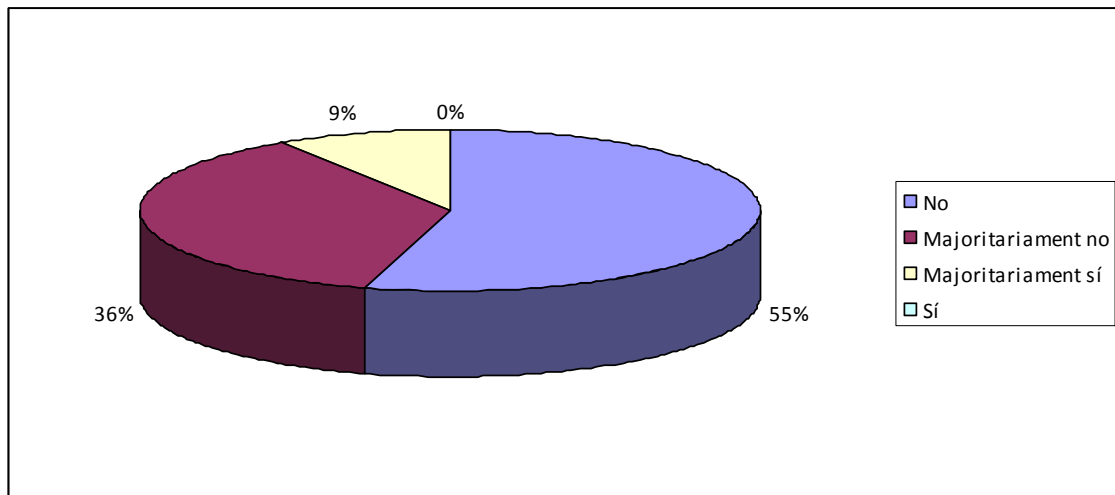
A l'hora de desviar-se del tema de la conversa, pot passar que hi hagi lectors que aprofitin l'ocasió per promocionar alguna empresa, entitat o formació política:

Pablo | 19/10/2009, 18:47 | Catalunya Lliure |

Reagrupament es una buena opción. Destaca desde su concepción (no es un partido político, sino una asociación), sus objetivos (la independencia y la regeneración del sistema político), su filosofía (no

busca el enfrentamiento con otras opciones catalanistas, sino sumar con ellas),e incluso anticipa su final (cuando RCat alcance sus objetivos,se disolverá)..Aire fresco que activará la pasiva política catalana. Basta ya de robar al contribuyente! (*Lavanguardia.es*)

Gràfic 16. Els parlants que centren les seves intervencions en el tema que és objecte de debat ofereixen múltiples punts de vista?



Encara que en alguns ciberdiaris, sobretot a *Lavanguardia.es* i *Avui.cat*, en aquest ordre, el nombre de comentaris tendeixi a ser força alt, el volum d'arguments introduïts pels lectors és molt reduït, com el respecte que senten els uns pels altres. En el millor dels casos, el percentatge d'internautes que manifesta aquesta actitud se situa al voltant del 20%, això és, un de cada cinc. Així passa en la notícia sobre el Cas Pretòria de l'*Avui.cat* o en la informació d'*Elperiódico.com* sobre aquest mateix fet. Hi abunden les expressions visceralment i, de nou, cal aplicar-hi una flexibilitat notable per considerar com a argumentacions intervencions com aquesta de *Lavanguardia.es*:

Hisenda, dorm per el que vol? | 19/10/2009,
12:03 | Hisenlandia | Paradis Fiscal

Si, si...L'any 2002, és va rebre un anónim a Hisenda i ni cas...Clar que el anónim son aixó...Però, posso per exemple:si és reb un anónim de bomba...tothom correr a veure la veracitat del anónim...per què no és va fer el mateix amb alló...(Recordo, que Hisenda ens té tant controlats...que no se'ls hi escapa ni un moviment bancari...si no, verifiquen els extractes que ens envia a casa de cara a la "Declaració anyal!!!)

Encara és més extraordinari trobar converses en què els participants exposin diferent punts de vista. Quan això passa, molt de tant en tant, el més comú és que aquests comentaris no tinguin cap efecte sobre la resta:

El nivell dels polítics d'un país, és un clar reflexe del nivell de la seva societat. El nivell de formació de l'estat espanyol, és lamentable, i esta a la cua d'Europa. Conseqüentment la posició que li correspon, no és altre que estar en aquesta cua en tots els altres aspectes. Hi tenim uns polítics que en el mercat privat, amb prou feina serien mileuristes, però en canvi, tenen 45 milions de persones a les seves mans. Com es pot pensar que això té sortida? (CATALÀ | 27/10/09, 12:53).

L'*Avui.cat* és un exemple de comentaris que inclouen punts de vista afins a la línia editorial del diari. Tant les notícies sobre les detencions dels polítics (Bartomeu Muñoz, Macià Alavedra i Lluís Prenafeta) com el suposat assetjament al CAT per part de la Guàrdia Urbana de Barcelona ho demostren. Tanmateix, en ocasions, els casos més clars d'argumentació es donen precisament quan un usuari intenta contradir allò que ha expressat un altre parlant:

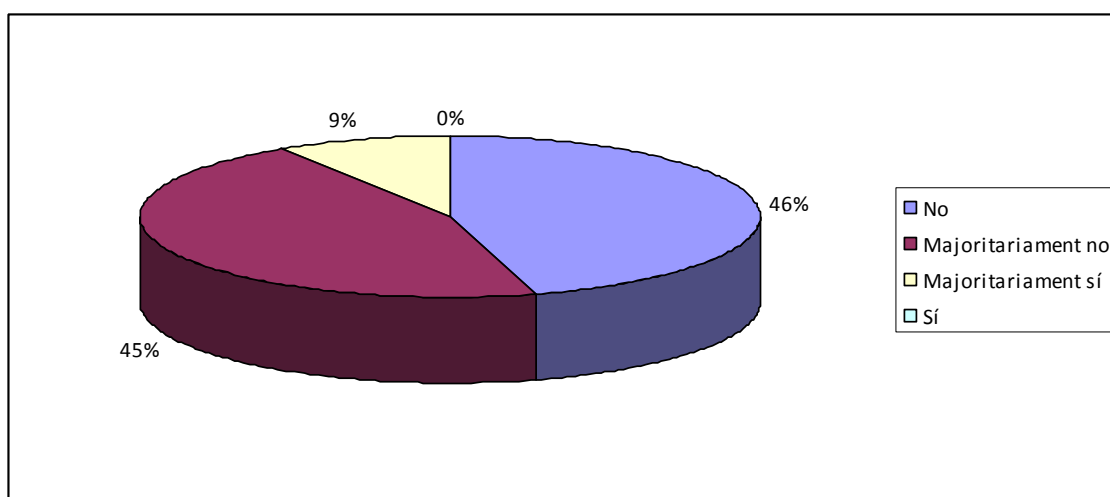
futura | 19/10/2009, 16:15 | bcn |

CATALANA, Y crees que es un mérito devolver lo que han estado robando.Ah!!! y que lo han hecho porque los han pillado con las manos en la masa!!!.O crees que ha sido por remordimiento de conciencia. Y a

todos éstos que has nombrado si no lo han devuelto deberian haberles expropiado todo su patrimonio.O no nos embargan las ctas.ctes.por una multa? (*Lavanguardia.es*)

Malgrat que, com s'acaba de veure, la presència d'arguments i punts de vista diversos és més aviat minsa, pel comú, tampoc abunden els insults en les converses analitzades. Una de les proporcions que més crida l'atenció és la de la notícia de *Lavanguardia.es* sobre les detencions del Cas Pretòria: tres correus amb insults d'un total de 871 participacions. En les dues informacions d'*Elperiódico.com* estudiades, el percentatge s'eleva una mica i es mou entre el 12% i el 12,5%. Amb tot, no es tracta d'insults molt greus: "Borrachín", "neofascistas y neoladrones", "bicho" (referint-se a l'exdiputada popular Montserrat Nebrera), "ratas", "fascistas", etc. Tret del que passa precisament en aquest mitjà, el nombre de desqualificacions a les converses és superior al d'insults.

Gràfic 17. Presència de desqualificacions



A *Lavanguardia.es*, per exemple, el 25% dels comentaris inclou expressions d'aquest tipus. En tots els mitjans, aquestes desqualificacions tenen com a destinataris els actors principals de les notícies, elements

adjacents (institucions de l'Estat, col·lectius com els polítics, etc.), els autors de les notícies o els mitjans (i grups) que les allotgen, altres lectors que hagin deixat comentaris prèviament o grups socials més amplis identificats com l'enemic (els "espanyols" a l'*Avui.cat*, el públic d'esquerres que llegeix *El Periódico*, que mira BTV o que escolta la COM a *Lavanguardia.es*, etc.). Les proporcions varien enormement en funció de la capçalera digital analitzada i del tema que es tracti en la informació seleccionada. Un dels punts en comú en tots els mitjans, però, té a veure amb els polítics, l'objectiu favorit dels usuaris que participen en converses relacionades amb el Cas Pretòria. Molts dels internautes amplien el camp d'acció del debat sobre l'arrest de Muñoz, Alavedra i Prenafeta, i acaben parlant del que, segons ells, ocorre a les comarques gironines (en el cas de *Diaridegirona.cat*), de les atribucions i la valentia de cossos policials com la Guàrdia Civil o els Mossos d'Esquadra (a *Lavanguardia.es*, *Avui.cat*, *Diaridegirona.cat*...), etc.

Vet aquí una mostra de desqualificacions d'allò més variat procedent de diferents mitjans:

207 .Per cert 199-Xavi, els políticament correctes com tu el teniu ben encetat el cul. Jo tinc una formula millor,esborreu la E, rallant la matrícula, no us pararan ni multaran

Maria11.11.09, 12:03 (*Avui.cat*)

148 .El "cura rojo" li ratllava el cotxe a la Manuela de Madre i li pintava "PUTA".

Ramon27.10.09, 12:23 (*Avui.cat*)

152 .El cura rojo tenia tota la raó, ja que la Manuela no va complir amb el pacte que havien fet per a governar Santa Coloma. La Manuela el va traïr i ell va para boig. Pobre home.

Antonia27.10.09, 12:26 (*Avui.cat*)

Lladres, velours, ladrones thieves !! Viva la Democracia al servicio del trepa, corrupto, vividor, caradura, etc.etc.....!! (a.vila | 27/10/2009, 14:35) (*Lavanguardia.es*)

Molt bon dia, estic molt content en que per fi es comenci a fer neteja i ja posats, que vinguin a Vilanova i la Geltrú que aquell ajuntament està ple de lladres (Ricard | 27/10/2009, 12:53) (*Lavanguardia.es*)

[...] La mayoría de los políticos son gente frustrada que si trabajaran en la empresa privada los despedirían al primer día (o no | 27/10/09, 19:53) (*Lavanguardia.es*)

Rovira: la teva obsessió contra Carod és una malaltia. Amb la corrupció de CiU i el PSC, què hi té a veure ERC? Has pensat en anar a un psiquiatra? (miquel | 27/10/2009, 12:20) (*Lavanguardia.es*)

Lluis Serra, tu no oblidis aprendre a escriure (Xavi | 27/10/2009, 11:25) (*Lavanguardia.es*)

Para Jordi, Cómo se puede ser tan ignorante??? Infórmate de las competencias que tiene cada uno de los cuerpos!!!! (unamas | 27/10/09, 12:10) (*Lavanguardia.es*)

Arcadi estas enfermo!!!! me preocupa mas el espolio al que nos someten los inmigrantes quedándose con todas las ayudas sociales y-
..... (attack | 27/10/09), 12:30 (*Lavanguardia.es*)

Donde están los avispados periodistas catalanes, tienen que venir de fuera para decir lo que mangonean algunos políticos de Catalunya. ¿os tienen comprados los políticos para que esteis calladitos? ¡mare meva! (Leo | 27/10/2009, 16:35) (*Lavanguardia.es*)

Montcada | baja de la higuera !! suponemos que en el mismo sitio que los periodistas de Valencia, de Mallorca, de Marbella, de Madrid,..... es decir en manos de los propietarios de los grupos editoriales que dictan que investigar y que no, o sea practicamente nada, poner camaras en las ramblas para filmar lo que todos sabemos, ahi se acaba el periodismo de investigacion en España (123 | 27/10/2009, 16:44) (*Lavanguardia.es*)

Es evidente que tienes poco trabajo. Estás en tu derecho, pero ¿no te parece que 4 comentarios (y algunos largos) en unas horas es mucho? recuerda la frase de moda '¿por que no te callas' (solo un ratito). Imagino que habrá un quinto comentario. (*Elperiódico.com*)

Tu visión del PP la haces desde pleno conocimiento por pertenecer a él, o desde la ignorancia que tienes de todo como bien demuestras en tus comentarios. (*Elperiódico.com*)

81 - Comentari enviat el dia 08-11-2009 a les 00:56:41

Rakel, et definire clarament, raciste i xenofoba, parles per parlar. Agressor i victima son d'aqui pero k no deixin entrar mes el immigrants, vinga home! hi ha mes d 10.000 immigrants a Girona, si tots o la gran majoria robessin, matessin etc etc ja et dic jo que aqui no viu ningú, no generalitzis pk si. PD: el racisme es delictes penats amb presó, nose si ho sabies i gent kom tuuu amb les teves idees i els teus pensaments sente argument ni profunditat no s'allunyen molt de la espanya franquista ;)

Autor: Moha (*Diaridegirona.cat*)

76 - Comentari enviat el dia 08-11-2009 a les 00:13:21

el que està clar ,que en poc anys ens han canviat el barris per pitjor , començant per salt. sta eugènia, can gibert del pla, sant narcis, la devessa, etc..... els nostres governants en han deixat a la mà de dèu , s'haurien d'espabilar i mirar d'arreglar el què han deixat espantillar..... ara considero que és una mica tard... això no ho pot arreglar cap polític i

meysn el que tenim actualment que no serveixen que res més per
emplenar-se les butxaques i mirar pels vots

Autor: desabuda (*Diaridegirona.cat*)

67 - Comentari enviat el dia 07-11-2009 a les 22:47:07

tinc 22 anys i porto tota la vida visquent a santa eugènia exactament
la plaça del barco, si pogues marxaria corrents d'aquet barri...akesta nit a
passat això,pero no fa pas tan van apunyalar a un altre persona i no es la
primera vegada ni serà última entre els salvatges k hi han aki i amb tots els
kan vingut de fora ho tenim klar!!!si no podem kontrolar els de aki no se ke
kollons fan deixan entrar i ajudar als de fora!!!!

Autor: rakel (*Diaridegirona.cat*)

66 - Comentari enviat el dia 07-11-2009 a les 22:40:31

Dexter.....però tu llegeixes i, el més important, entens el que llegeixes?
Ó es que mentre ho fas estàs jugant al teu videojoc? Com pots relacionar
el titular de la noticia amb el comentari que faig? Vinga "macu" anima't a
fer puzzles per fer treballar el cervell. Et donaré un de molt fàcil: Nivell 1:
trenca un foli per la meitat i a veure quant temps trigues a rejuntar les
dues peces.

Autor: Ganxona (*Diaridegirona.cat*)

52 - Comentari enviat el dia 07-11-2009 a les 19:39:55

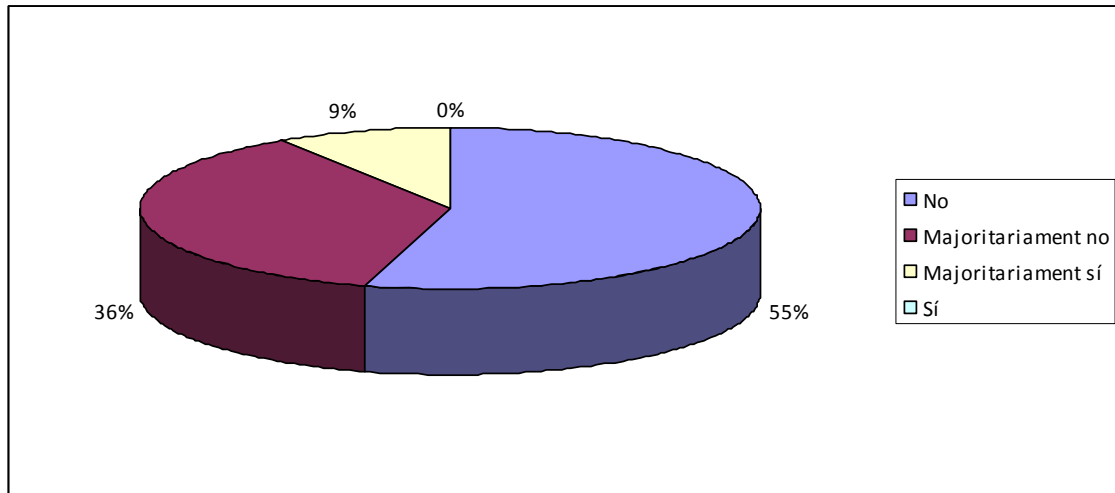
Gironina flipo que et deixin publicar això que dius.... quina vergonya...
Tu a quin cistell aniries? a la de la roba tarada no?

Autor: tssss (*Diaridegirona.cat*)

Com es pot observar, les desqualificacions no depenen del mitjà on
es publiquin les notícies que les motiven, ni tan sols d'aquestes mateixes
informacions. Se'n troben a tot arreu i, caldria insistir-hi, s'adrecen a
àmbits, institucions i persones de tota mena: altres lectors, periodistes,
actors de l'actualitat... O, fins i tot, subjectes que, aparentment, no
tenen cap relació amb el debat: la família Nadal i el Cas Pretòria

(*Diaridegirona.cat*).

Gràfic 18. Els parlants insulten o desqualifiquen amb els seus comentaris a altres actors relacionats amb la notícia?

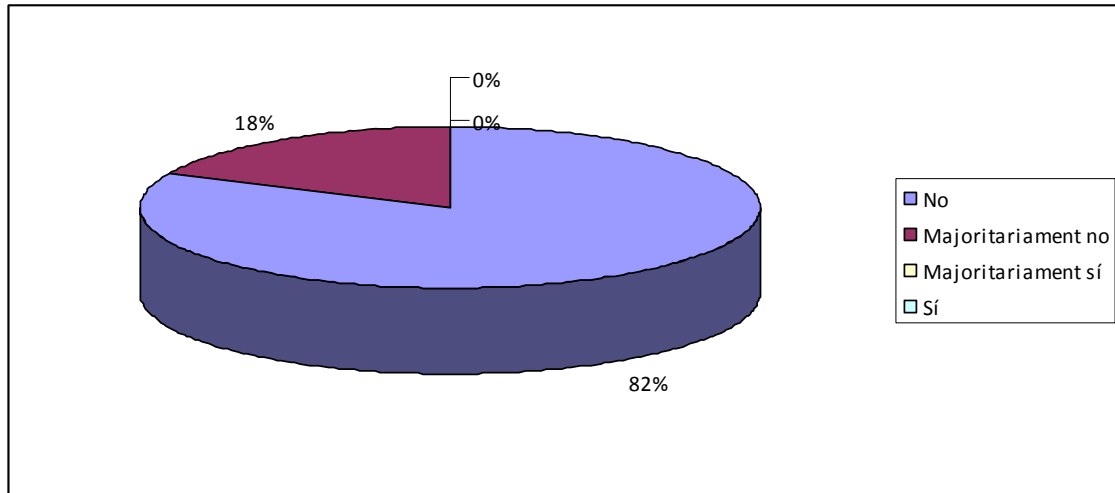


Les interpel·lacions a altres participants en la discussió no són abundants, més aviat tot el contrari. Més de la meitat d'aquestes referències tenen un caràcter crític, el qual fins i tot pot arribar a ser pejoratiu. A partir d'aquest plantejament, no resulta estrany que pocs lectors facin seu un argument prèviament emprat per un altre internauta. I encara és més extraordinari que l'adoptin com a propi i que, seguidament, l'ampliïn en benefici de la discussió conjunta. Sí que s'hi ha detectat, en canvi, interpel·lacions als autors de la notícia, per exemple, a *Elperiódico.com*:

Sr Nadal, porque no cambiam el titular? que li sembla per exemple " Prenafeta, Alavedra i l'alcalde del PSC de Sta. Coloma detinguts"...?perqué no hi surten les sigles del PSC i les de la UGT?

Felicitats a El Periodico! ya lo habeis conseguido! tras el acoso y derribo de CiU. Por cierto, para cuando la denuncia de la condonacion de la Caixa de los 6 millones de euros?

Gràfic 19. Els parlants s'interpel·len en demanda d'aclariments de punts de vista expressats?



Els comentaris motivats el 5 de novembre de 2009 per la peça titulada "Ladrones diversos" de la secció Blogs del *Diaridetarragona.com*, equivalent a Opinió, tot i ser escassos (cinc en total), mostraven una dinàmica interessant: els participants en la conversa es coneixien entre si, un factor de propiciava un cert diàleg, malgrat que no era gaire constructiu. Un dels parlants, que signava les seves participacions com "Bocanegra", hi intervenia amb la motivació principal de refutar els arguments dels altres participants, i fins i tot va arribar a desqualificar-ne un d'ells. Més enllà d'aquestes interpel·lacions, el tema de l'article d'opinió, el Cas Millet o Cas Palau de la Música, portava els usuaris a exposar reaccions que reflectien l'alarma i l'estupor de la societat catalana, amb interpretacions cíniques en alguns casos i de sorpresa i incredulitat en altres, especialment en els primers participants ("Em costa de creure", "No acabo d'entendre..."). No hi havia una recerca col·lectiva de la veritat, sinó un foc creuat d'opinions poc argumentades (realment, només una persona mirava d'apuntar una hipòtesi).

Quant a usuaris que fan seu un argument esgrimit anteriorment per un altre lector, a *Lavanguardia.com* es podia llegir aquest exemple:

JRB | 19/10/2009, 16:20 | |

estoy contigo "que mas da", aunque no creo que sirva de nada, pero al menos, el derecho al pataleo

MANIFESTACION | 19/10/2009, 17:25 | bcn | es

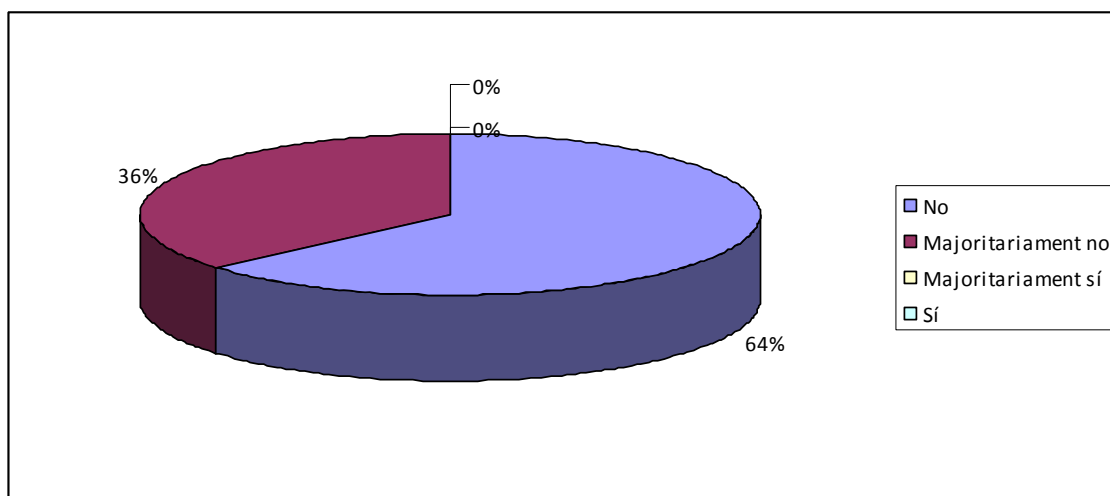
si..hagamos lo que propone l'escanyapobres , manifestacion YAAAAAAA

En aquesta mateixa capçalera, es donaven aquests altres casos interessants:

Snake! Te equivocas totalment si no votas más! Piensa que si votan 100 personas en toda Catalunya, el Parlament, se llenará igualmente de parlamentarios! Y si no votas, no te podrás quejar de las políticas que hacen pq el derecho al voto es un derecho fundamental en una democracia! A quien? esto lo tienes que reflexionar tu mismo, pero tu voto y el de todo el mundo es muy importante! (Pablo | 27/10/2009, 11:52)

Pablo, no te engañes, votes o no votes, el resultao es el mismo, es decir, lo unico que puedes cambiar es el collar del perro, pero no de perro. Este te morderá igual hagas lo que hagas, tarde o temprano. A veces, como alguien dijo, para acabar con la rabia, lo mejor es acabar con el politico.. (en sentido figurado... claro) (Un amigo | 27/10/2009, 12:04).

Gràfic 20. Els parlants mostren interès per un argument introduït per un altre parlant?



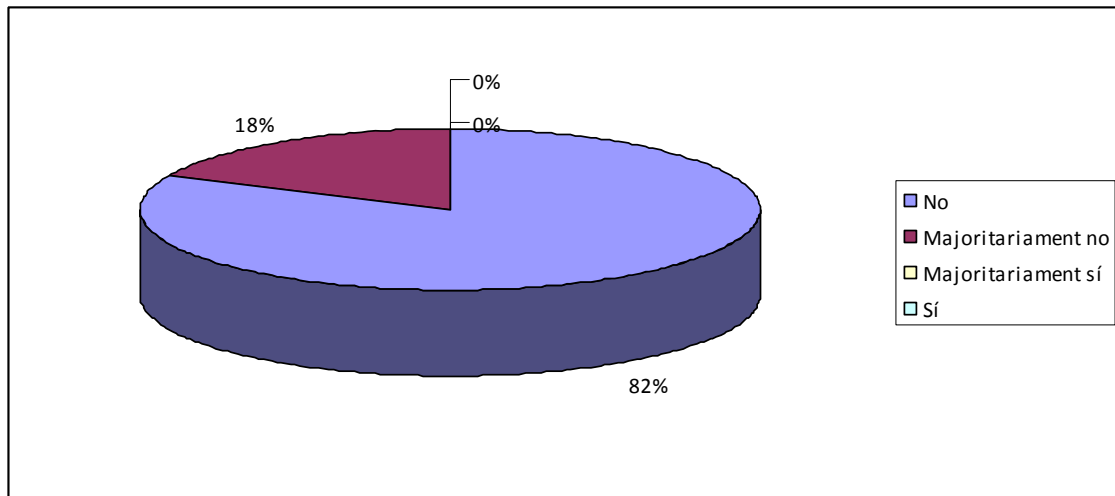
En qualsevol cas, és il·lustratiu d'aquesta situació el nombre de lectors que es mostren d'acord amb altres cibernetes que han participat abans que ells en el debat generat a partir de la notícia de l'*Avui.cat* "La Guàrdia Urbana torna a perseguir el CAT": només un entre 216 participants.

63 .completament d'acord amb el 61

Aniol11.11.09, 08:54

Dels 83 comentaris de la notícia d'*Elperiodico.com* "Detinguts per corrupció urbanística Prenafeta, Macià Alavedra i l'alcalde socialista de Santa Coloma", l'11% prenia en consideració aportacions d'altres participants. Aquesta magnitud és poc habitual en aquest àmbit (la majoria solen ser inferiors a la resta de ciberdiaris).

Gràfic 21. Els parlants fan seu l'argument d'un altre parlant?



Els lectors que participen en aquests debats no solen citar fonts que complementin, matisin o enriqueixin el seu punt de vista o la posició d'altres usuaris. Com s'ha vist que ocorre amb els arguments, aquesta circumstància també és excepcional. Quan es produeix aquest fet extraordinari, la precisió no acostuma a ser la característica principal de la citació. Les referències són normalment generals, fetes de memòria i sense un gran rigor (*Lavanguardia.es*):

Iconoclasta | 19/10/2009, 11:50 | |

Muy clarificador el reportaje de ayer del diario el pais de como se mueven y como se relacionan este tipo de gente. Se vislumbran en el mismo muchas mentiras montadas con el solo fin de vivir a costa de los demas utilizando elementos que en manos de descerebrados pueden ser peligrosos como la historia nos ha demostrado cientos de veces.

Tanmateix, alguns lectors d'aquest mitjà contradiuen obertament la norma i expliciten fonts, enllaços, dades i dates:

La corrupció urbanística de l'ajuntament de Santa Coloma s'exten al Consell Comarcal del Barcelonés i a més d'un constructor propietari de parcel·les que no tenien titularitat. Pels quals demanava 12 milions ¿

d'expropiació Veure enllaç següent:

<http://www.boe.es/boe/dias/2002/11/15/pdfs/B09664-09665.pdf>

(menadel | 27/10/2009, 15:18).

Para miquel 27/10/09, 17:41 | bcn UE | Dice Vd. que ¿El españolismo de raíz fascista pretende igualar corrupción a catalanismo... y que aquí nadie ha dicho que el españolismo sea sinónimo de corrupción...¿ Miquel, yo creo que el catalanismo pretende igualar corrupción a español. Como ejemplo valen las declaraciones hechas por Joan Oliver ex-director de TV3 el 15-01-08 en el programa ¿El Món¿ de RAC1: ¿Los españoles son españoles y son chorizos por el hecho de ser españoles,...¿ (Desde Santurced a Bilbao | 27/10/2009, 19:23)

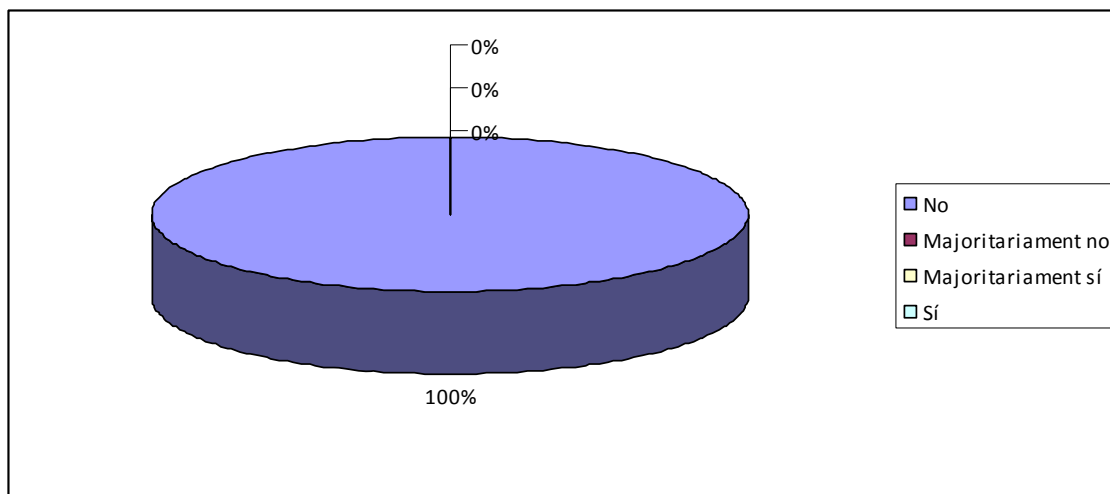
Altres, però, opten per posar-se cultes (*Lavanguardia.es*):

Sfe | 19/10/2009, 11:52 | Barcelona |

Como dijo Balzac, detrás de toda gran fortuna, hay un delito.

Woland | 19/10/2009, 17:47 | BCN | Catalunya

Parafraseando a Lorca: "Senyors Mossos d'Esquadra / aquí no ha pasado nada / robaron tres catalanes / y otros cuatro los taparon."

Gràfic 22. Els parlants remeten a altres fonts i les expliciten?

Si abans apareixien exemples de desviació de la conversa a favor d'elements promocionals o directament publicitaris, ara aquest extrem es repeteix quan es fa referència a fonts suposadament complementàries del que s'indica en una notícia. S'hauria de destacar l'adverbi "suposadament" perquè, en la informació de l'*Avui.cat* sobre la Guàrdia Urbana i el CAT, es dediquen algunes línies a explicar un incident de naturalesa lingüística en un restaurant (un cambrer d'un establiment del port del Masnou sancionat per dir a un client que el seu nom no era Jaime, sinó Jaume) i, a partir d'aquestes dades, l'audiència inclou comentaris amb enllaços a un cercador de restaurants, el web de la Moncloa o la pàgina d'un músic que intenta promocionar-se. No obstant això, hi ha altres estratègies per aconseguir publicitat. Alguns integrants del públic signen les seves intervencions amb la denominació d'allò que es podria deduir que és el seu bloc:

342. On ets Iceta ? On ets Zaragoza ? On ets Joan Ferran Serafini ? On ets Manuela de Madre? On ets MONTILLA ??????????????????????

<http://cimeraextra.blogspot.com/27.10.09>, 13:31 (*Avui.cat*)

Hom pot pensar que tenien millor intenció els autors de mitja dotzena de missatges que, parlant de la detenció de Bartomeu Muñoz, Lluís Prenafeta i Macià Alavedra a *Lavanguardia.es*, remetien els lectors a la pàgina web de l'associació Acció per la Democràcia, una entitat centrada a acostar la política als ciutadans i millorar la qualitat de la democràcia, segons s'autodefineix al seu web.

Si es considera que l'experiència pròpia pot funcionar com una font en primera persona, la quantitat d'aportacions d'aquest tipus podria augmentar, tanmateix, l'increment seria mínim (*Lavanguardia.es*):

Ana | 19/10/2009, 17:02 | Barcelona | Barcelona

El Sr. Solaz es un juez muy laxo. En un caso de agresión contra mi persona, no se aseguró de que la condenada cumpliera sentencia ni recibí la indemnización íntegra que me correspondía. A la condenada me la sigo encontrando por el barrio. Así están las cosas. Los chorizos campan a sus anchas y aquí no pasa nada.

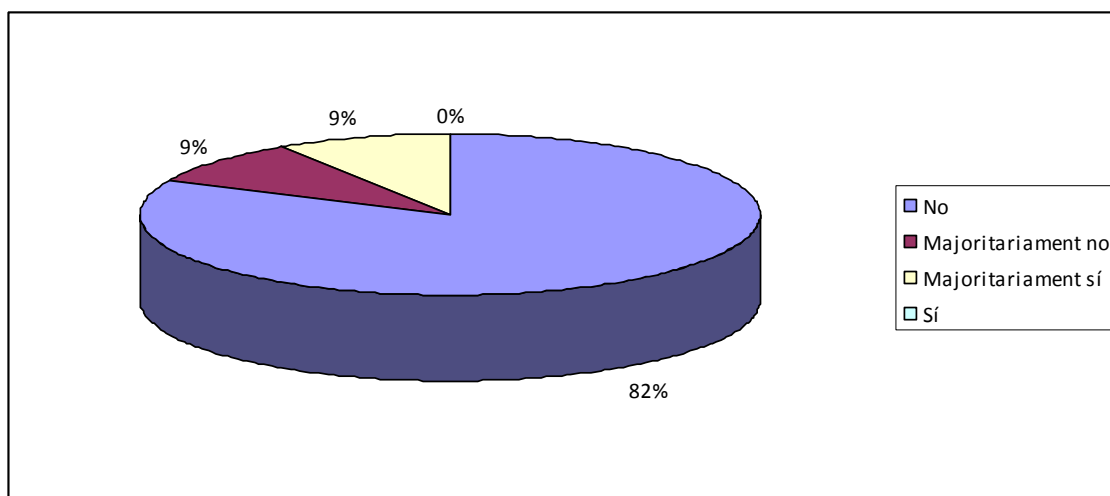
MACG | 19/10/2009, 19:34 | | SPAIN

yo el otro día me pasé 4 minutos de la hora del parquímetro y me multaron, ahora quieren embargarme el sueldo.....jajajaja, si es que nos lo merecemos.....solo van a por nosotros.....luEgo cuando IOs politicos salgan a la calle, aplaudirlos y darles la mano y sonreír con ellos, y aplaudirles y vitorearles como siempre hacéis.....VAYA PAIS DE PANDERETA!!!! LOS JUECES Y LOS POLITICOS SON LA VERGÜENZA MAS PATETICA DE ESTE PAIS!!!!!!!!!!

un mutualista R.B.Pons | 19/10/2009, 17:42 | Igualada |

Soc de la soci de Agrupacio mutua i fa temps he iniat informes de una petita intervencio, tinc una polissa molt antiga amb moltes prestacions encara estic pendent de rebre l'import que amb pertany que voleu que els que fa mes de 30 anys que som socis en doni de baixa quand ho necessitem.

Gràfic 23. Són les fonts afins al punt de vista dels parlants?



La informació de *Lavanguardia.es* "El juez deja en libertad a Millet i Montull contra la opinió de las acusaciones" (19 de novembre de 2009) va generar en alguns lectors la sensació que havien pres part d'un debat tan intens i enriquidor que, per una banda, van donar les gràcies al mitjà per permetre aquesta via d'expressió i, per l'altra, el van animar a guardar les seves contribucions i, fins i tot, publicar-les:

publicar | 19/10/2009, 18:10 | bcn | es

una idea para LA VANGUARDIA..publiquen estos comentarios..POR FAVOR..ya son de antologia..gracias pueblo por opinar...esto es muy valioso

Xinxan | 19/10/2009, 18:52 | |

Esto tiene pinta de ser la noticia más comentada en la vanguardia, no sólo en número de comentarios sino en velocidad de respuesta. Rabia! tenemos la gente. LV, que guarde los comentarios en la hemeroteca, porque seguro que van hacer historia. Esto acabará en rebelión y sinó al tiempo. lless | 19/10/2009,

2.4. Anàlisi qualitativa dels comentaris eliminats (*Avui.cat*)

L'únic ciberdiari dels analitzats per a aquesta recerca que dóna l'opció d'accedir als comentaris que han estat retirats de la conversa és l'*Avui.cat*. Hi ha nombrosos elements que indiquen que la resta de mitjans porten a terme aquesta acció, és a dir, que treuen del seguit d'intervencions aquelles que presumiblement no s'ajusten a les seves normes de participació. De fet, aquesta decisió sol comportar la indignació dels damnificats, els quals intenten exposar-la posteriorment en altres comentaris. D'aquesta manera, a *Lavanguardia.es*, a propòsit de la notícia "El juez deja en libertad a Millet y Montull contra la opinión de las acusaciones", es podia llegir la reacció d'un lector gironí que deia:

xavier | 19/10/2009, 18:47 | girona | catalunya

QUE US PASSA? NO US ATREVIU A PUBLICAR LA MEVA QUEIXA?. AIXÓ NO ES UN PAIS LLIURE? NO PUC FALTAR ELS QUI ESTAN CREAM ALARMA SOCIAL? SOUS UN S CARAGIRATS TAMBÉ VOSALTRES?

Idèntiques queixes manifestaven alguns lectors d'Elperiódico.com per la mateixa raó:

EL PERIODICO CENSURA..la madre que os pario..¿borrando mensajes que se meten con vuestros amos..?..llamdalo PSOERIODICO y acabareis antes...ocultando la corrupcion de vuestros amos no acabareis con ella..va borrad esto tambien...CENSORES = estomagos agradecidos..

És impossible saber amb certesa per quin motiu havien estat eliminats aquests comentaris, però el més probable és que fos perquè faltaven al respecte o feien servir paraules i expressions grolleres contra terceres persones.

Les crítiques, a *Elperiódico.com*, també s'apliquen sovint al fet que algunes notícies no admetin comentaris:

Para los que tienen dudas de la censura y los cortapisas, la noticia de la portada referente a MILLET y MONTULL, tampoco se deja comentar .

¿por que no se pueden opinar,(por ejemplo)que dos sudamericanas intentaban introducir droga en españa?

No me refiero con lo de la via participativa sólo a los supuestos "errores" que a veces nos vetan las opiniones, sino que como ocurre hoy nos anulan la posibilidad de intervenir en los editoriales y demás colaboraciones.

Tanmateix, aquest no és l'únic diari on passa això. A les peces d'Opinió de *Diari degirona.cat*, tot i que són de les millor valorades pels lectors (solen encapçalar l'apartat de les més votades), tampoc s'hi poden deixar comentaris.

Però, en aquest àmbit, el cas de *l'Avui.cat* és força més complex i, alhora, proporciona molts més elements per a aquesta anàlisi. Segons s'especifica a les normes d'ús del diari: "A cada comentari hi ha dues opcions de vot, un signe positiu i un de negatiu, que permeten valorar el seu contingut. Quan els vots negatius sumen una quantitat predeterminada, el text s'oculta i al seu lloc hi apareix una advertència. L'ocultació d'un comentari reflecteix exclusivament l'opinió dels lectors".

La qüestió és que, en aquest mitjà, els comentaris eliminats han estat escrits en castellà (el diari està escrit íntegrament en català) i expressen punts de vista ideològics que no són precisament els majoritaris. Amb tot, també hi ha alguns comentaris en castellà que es mantenen al diàleg. Sigui com sigui, en certes ocasions, el nombre de participacions

que acaben sent marginades és considerable. L'11 de novembre, el dia que es va publicar la informació "La Guàrdia Urbana torna la persecució del CAT", van tenir aquest destí 77 comentaris de 43 parlants diferents, això és, un 17% del total de les intervencions. Alguns exemples en serien:

24 .Es lamentable que en el AVUI se siga confundiendo el tocino con la velocidad a la hora de redactar algunos titulares, como es el caso del de esta "trascendental" noticia. La Guardia Urbana, código en mano, tiene el deber de sancionar la infracción de ocultar parcial o totalmente las placas de matrícula, por ser éstas el elemento externo de identificación del vehículo. El Sr. Fernández, de haber colocado el adhesivo CAT(o el que fuese) "al lado de" en lugar de "sobre la" matrícula se habría ahorrado sus 90 euros.

Objetivo14.11.09, 18:06:34

06 .Aquesta opinió ha estat considerada inapropiada pels lectors i s'ha ocultat.

06 .L'IMPERI Català i el seu IMPERIALISME CATALÀ van IMPOSAR el CATALÀ als malament anomenats "Països Catalans"(en realitat van esser part de l'Antiga CORONA d'ARAGÒ) i altres llocs de la Mediterrània(abans es parlava àrab, sard, napolità, sicilià...), amb els ASSASSINS dels ALMOGÀVERS i els seus caps-PIRATES Roger de Flor i Roger de LLuria!!!...

La Veritat de l'IMPERIALISME CATALÀ14.11.09, 18:06:30

281 .Aquesta opinió ha estat considerada inapropiada pels lectors i s'ha ocultat.

281 .preocupense dl dinero que se gastan sus independentistas y de que realmente tengamos libertad, por que me han censurado tres opiniones, supngo que por escribirlas en castellano, panda de fascistas, despues quieren que se respete el catalan,primero respetad vosotros

para que despues os respetemos los demas fascistas, y otro mas censurado,y despues este periodico pedira libertad de expresion si no lo dejan opinar.

degerona14.11.09, 18:06:52

Tots aquests comentaris estaven escrits en castellà. Amb tot, també se n'eliminen en català:

314 .Aquesta opinió ha estat considerada inapropiada pels lectors i s'ha ocultat.

314 .No hi veig el problema. Es il·legal manipular la matrícula.

Jo14.11.09, 18:06:28

Tanmateix, sembla evident que l'aspecte lingüístic no és secundari. De fet, n'hi ha un cas paradigmàtic; és el del lector identificat amb el *nick* "ESP", el qual participa en una conversa amb quatre comentaris, tres en castellà (tots ells eliminats) i un en català (acceptat), i que acaba dient:

182 .Estic flipant amb aquest diari. Els catalans poden insultar als espanyols, però no a la inversa. Menuda dictadura. Estic desitjant que us donin la independència per anar-me'n a viure a on es viu de veritat bé...Espanya. El meu i el teu país, li faci mal a qui li faci. I ahora, me lo censurais, fascistas.

ESP11.11.09, 11:25

El punt sisè de les normes d'ús del cibermitjà aclareix: "La llengua de l'*Avui.cat* és el català, però s'accepten comentaris en qualsevol idioma". La paradoxa de tot plegat s'accentua, però, quan es comprova que hi ha comentaris (en català) que inclouen insults i/o desqualificacions i que, en canvi, no han estat eliminats:

388 .La solucio es apedregar aquests policies. Fregir-los amb oli bullent o treure'ls els ulls a ganivetades. I si ni axi reaccionen, tallar-los els ous devant de la seva familia. O no.

Haha11.11.09, 17:29

129 .PUTOS CASTELLADRES DE MERDA AL BAR COLOMA. QUE NINGU HI VAGI. AQUEST ESTABLIMENT QUEDA MARCAT COM A ANTICATALA PER SEMPRE MES. LA NOTICIA S'ESTEN COM LA POLVORA I ARA NOMES ES UN BAR DE FATXES, DE PUTES I XARNEGOS CASTELLADRES. ESTA CLAR QUE NO RESPECTEN ALS TREBALLADORS I ELS CAL UNA INSPECCIO FISCAL, LABORAL I LINGUISTICA !!!!

COLOMA PORT MASNOU11.11.09, 10:21

Participacions com la següent semblen confirmar que els arguments, les raons i el pluralisme es valoren de diferent manera en funció de l'idioma i l'òptica amb què s'expressin, fins i tot si estan desenvolupats amb ironia i agudesa:

238 .Aquesta opinió ha estat considerada inapropiada pels lectors i s'ha ocultat.

238 .Como miembros de la comunidad española residente en Catalunya manifestamos que estamos ¡hartos de cargar con todas las culpas de lo que sucede en Catalunya! Al parecer, los españoles somos responsables de que no haya suficiente dinero público en Catalunya, responsables del caso de Banca Catalana y del 3 por 100, responsables de que los gallegos, navarros, andaluces, manchegos, aragoneses, valencianos, vascos, canarios, asturianos y, los conserjes de la ONU, no quieran hablar catalán, responsables de la contaminación de Barcelona y su cinturón industrial, responsables "del éxito arrebatador" de las embajadas catalanas en el exterior, de que Catalunya no sea miembro del G-7, ni del G-20, ni del G-1000, de que los "brotes verdes de la Ferrussola se hayan marchitado", responsables de la contaminación por

purinas de porcino de los sagrados ríos catalanes, del bajo precio de los productos agrarios de Lleida y Girona, de que los “industriales catalanes de toda la vida” hayan vendido sus empresas a multinacionales y se dediquen “al dulce far niente”, de que los turistas de cruceros no pernocten en los hoteles, de que el campo catalán no quiera estropear sus paisajes con molinos ecológicos, de que el “magnético y arrollador rock catalán” no triunfe en Hollywood, responsable de las cagadas de las palomas sobre el museo Tapies de Barcelona, del permanente olor a meados de las esquinas de la Villa Olimpica, del putiferío que anda suelto por el Raval, de que Laporta se tuviera que bajar los pantalones en el aeropuerto del Prat, de que Colon descubriera América con el dinero de bolsillo de Isabel la Católica, de que la Moreneta se nos haya vuelto pálida, de que el flamenco triunfe en el mundo, de que los periodistas y artistas catalanes se tengan que ir a Madrid porque aquí no hay ni suficientes teatros, ni periódicos, ni películas.... ¡ BASTA POR DIOS!
¡INDEPENDENCIA PARA CATALUNYA, YA MISMO

Alex27.10.09, 23:58:00

També sobta que, en aquest cas, i a diferència del que es fa en tots els altres periòdics digitals estudiats, els comentaris suprimits es puguin veure i llegir sense problemes.

Conclusions

1. REGULACIÓ

- El conjunt de les **normes de participació** que regulen la conversa digital en els diaris analitzats coincideixen, a grans trets, a **garantir** un ús compatible amb **els principis i valors d'una societat democràtica**.
- Hi ha una **prohibició expressa** de no difondre **continguts antidemocràtics, racistes, xenòfobs, pornogràfics**, d'exaltació de la **violència**, d'**apologia del terrorisme** o **contraris als drets humans**.
- Les normes que regulen la participació de l'usuari es plantegen com a **contractes d'adhesió**.
- Les clàusules d'aquest contracte imposen a l'usuari l'observància de les lleis, els costums, la bona fe, l'ordre públic i la moral (*fair use*).
- S'imposa en tots els casos el **respecte als altres i al sistema** de l'empresa.
- El **règim de responsabilitat és de l'usuari**; les empreses es reserven el **dret a modificar o eliminar** els continguts que considerin inapropiats.
- L'usuari té dret a la **confidencialitat** de les seves dades personals.
- Els usuaris cedeixen l'**explotació de la propietat intel·lectual** de les seves obres a les empreses. L'usuari ha de garantir l'originalitat de la seva obra, que el mitjà considera cedida en règim d'exclusivitat i a títol gratuït.

- Tots els avisos legals inclouen una **clàusula jurisdiccional atractiva** vers els tribunals locals i vers a la llei nacional.

El **problema**, doncs, **no rau en l'absència d'aquests principis**, tot i que a vegades seria convenient que es tornessin a repetir en l'espai concret dels comentaris, com a recordatori; el problema, des de la reflexió ètica, és que hem verificat en aquesta investigació que **sovint es vulneren aquestes normes**, sobretot en els diaris que registren un volum important de comentaris.

És l'empresa qui ha de garantir el compliment d'aquestes normes, sobretot perquè, tot i que el **règim de responsabilitat és de l'usuari**, si els **mecanismes d'identificació mitjançant registre no són efectius**, la **responsabilitat subsidiària sí és del mitjà**, com prova el cas de Lleida.com contra *Segre*. La cessió de drets d'explotació de propietat intel·lectual dels usuaris al mitjà dona suport a aquest argument.

2. MECANISMES DE MODERACIÓ

La cronologia d'aquest servei ens indica que es tracta d'una **secció més aviat jove en procés de desenvolupament**: a *La Vanguardia* va començar el 2006, a la resta els anys 2007-2008. *El Punt* ha estat l'últim (2009). En tots els casos, **ha coincidit amb el redisseny general** del diari digital. A *Segre* en van tenir, però els van tancar als tres mesos perquè no els podien moderar adequadament. *Segre* posarà en marxa una secció específica.

Tots els diaris, fins i tot *Segre*, que no ofereix cap canal de participació dels usuaris, **consideren que els comentaris són necessaris**. De fet, els comentaris **és el servei més popular**, només superat en alguns casos per les enquestes.

Beneficis de dos tipus: **periodístics i econòmics**. La **fidelització** de l'usuari i crear comunitat n'és un. **Conèixer l'usuari** n'és un altre. En canvi, no tots estan d'acord que la participació dels usuaris apuja l'audiència.

No es tracta, en general, d'un servei que **doni material per a les notícies** o **influeixi en les tasques** dels periodistes; i si ho fa és de forma poc sistemàtica. De fet, existeixen altres espais per a això en els mitjans digitals: blocs, fòrums, enquestes.

Pel que fa als **problemes**, aquests són sobretot **legals**. Almenys un mitjà (*Segre*) s'ha enfrontat a una demanda. La majoria considera que, si arribés el cas, **col·laborarien amb la justícia per identificar l'autor dels comentaris injuriosos**. La majoria dels mitjans analitzats demanen a l'usuari el **registre previ** abans de poder enviar els comentaris, però és **possible fer-ho amb un nom fals**. S'ha comprovat que el registre **pot ser burlat**; a l'anàlisi qualitativa, hi ha persones que signen amb **sobrenom, noms falsos**, etc.. No hi ha cap garantia que dos *nicks* diferents no pertanyin a un sol individu. Tanmateix, s'han localitzat intervencions idèntiques enviades per un subjecte o diversos subjectes que empraven distintes signatures.

Ara bé, sempre **és possible saber** des de quina **adreça IP** s'han fet els comentaris. La responsable de *l'Avui.cat* entrevistada ens va explicar que qualsevol comentari pot ser suprimit si és insultant, racista o violent. Diu que es mostra un advertiment, destacat en color vermell, que comunica a l'autor de cada comentari la seva IP i se l'alerta que aquesta queda registrada i associada al comentari, de manera que l'autor podrà ser perseguit judicialment en cas de demanda. La **moderació prèvia** dels comentaris **evitaria aquests problemes**.

La majoria –tret de *La Vanguardia*– pensen que **el volum dels comentaris** és un **problema** i que amb els recursos disponibles han d'adoptar mesures de restricció de comentaris si volen garantir

mínimament la qualitat del producte.

Bona part dels responsables de participació entrevistats reconeixen que **els comentaris poden arribar a desacreditar la marca** (*Punt, Periódico, Segre i Diari de Tarragona*).

Al *Diari de Girona*, han **externalitzat el servei** per poder-lo oferir. És l'únic diari que, per això mateix, no demana registre previ.

Solucions: La **moderació prèvia** (que es pot dur a terme amb els efectius propis o externalitzant el servei, com ha fet *Diari de Girona*) sembla l'única solució. Com a prova: és sorprenent el nombre de comentaris fets de matinada. Potser per evitar la moderació, molts comentaris es produeixen durant la nit. D'altra banda, la **moderació a posteriori provoca frustració** als usuaris, com pot comprovar-se llegint els comentaris *off topic* sobre altres missatges eliminats.

L'opció de *l'Avui* (**que els usuaris portin la moderació**) **també provoca distorsions**: són els usuaris els que, votant de forma positiva o negativa altres comentaris, els eliminen. La resta dels mitjans considera que aquesta possibilitat és perillosa.

Allà **on hi ha moderació, el mitjà està satisfet amb el nivell de qualitat** de la secció de comentaris (per exemple, *El Punt*).

Un **causa de la laxitud en la moderació** de la participació dels usuaris és la **pressió dels anunciants** perquè s'incrementin les xifres d'audiència.

Tot el que hem dit fins ara es resumeix en aquestes frases: es tracta que **"l'usuari no només sigui un espectador, sinó un actor"**, "la gent té ganes de participar, però no podem perdre el control". **"Si tinguéssim més recursos humans, incentivaríem el debat i trauríem idees dels comentaris"**.

És important insistir en l'**actitud dels periodistes** i el **salt generacional**: els periodistes digitals consideren que els comentaris dels lectors són

naturals, mentre que els periodistes del paper estan molt més a la defensiva.

3. ANÀLISI DELS COMENTARIS

Per **nombre de comentaris**, hi ha quatre grups:

- *La Vanguardia* és, amb diferència, el mitjà que genera més comentaris.
- *Avui* és el segon.
- A molta distància, *Diari de Girona* i *El Periódico de Catalunya*
- *El Punt* i *Diari de Tarragona* tenen un nombre de comentaris gairebé testimonial.
- *Segre* no en té, de comentaris.

Per **seccions**, la que provoca més comentaris és la de **Política. Esports** i, significativament, **opinió**, són les que **menys comentaris** generen.

Per **notícies**, també és la temàtica **política**, tot i que una notícia d'economia de *La Vanguardia* del període analitzat és la que ha rebut més comentaris.

En les **capçaleres locals**, les notícies que reben més comentaris són les de **societat**; a *l'Avui*, les de cultura; a *La Vanguardia* i *El Periódico*, les d'economia. Potser, però, per raons conjunturals: les dues notícies més comentades (les del cas Millet i les de la Llei de Successions) es van tractar a la secció d'economia, fonamentalment.

Quan apliquem el mesurament de la **freqüència de termes**, és **fàcil determinar els temes principals** dels comentaris, però molt més difícil el **punt de vista** dels lectors.

Fort component de **territorialitat a *Diari de Girona***. **Insults** a partir d'un determinat moment **a *l'Avui***. **Acusacions de censura** –confirmades per l'anàlisi qualitativa– al propi diari en el cas d'*El Periódico*. **A *La Vanguardia***, les paraules relacionades amb el cas **Millet i la judicatura i**

la política predomina; la paraula més repetida és “**vergonya**” (i “vergüenza”). **No es detecten insults greus, però sí desqualificacions.** El mateix diu l’anàlisi qualitativa: no abunden els insults en les converses analitzades, no es tracta d’insults molt greus. El nombre de desqualificacions a les converses és superior al d’insults.

Aquestes desqualificacions tenen com a destinataris els actors principals de les notícies, elements adjacents (institucions de l’Estat, col·lectius com ara els polítics, etc.), els autors de les notícies o els mitjans (i grups) que les allotgen, altres lectors que hagin deixat comentaris prèviament o grups socials més amplis identificats com l’enemic (els “espanyols” a l’*Avui.cat*, el públic d’esquerres que llegeix *El Periódico*, que mira BTV o que escolta la COM a *Lavanguardia.es*, etc.).

Quan apliquem una **anàlisi qualitativa**, per tal de determinar, filant més prim, sobre què i com es produeixen els debats, podem dir que **predominen les intervencions úniques, la qual cosa impedeix realment el diàleg.**

En general, els participants en les converses **tendeixen a centrar-se en el tema de la notícia**, tot i que aquest fer s’ha d’interpretar molt àmpliament.

Majoritàriament, els parlants **no es respecten ni es toleren com a interlocutors vàlids** en la conversa. En el millor dels casos, el percentatge d’internautes que manifesta aquesta actitud se situa al voltant del 20%, això és, un de cada cinc.

Tampoc **no mostren gaire interès pels arguments dels altres**, ni els fan seus. **Les interpel·lacions a d’altres participants** en la discussió **no són abundants, ni manifesten un caràcter crític**; i quan hi són poden arribar a tenir un to pejoratiu.

No s’ofereixen diferents punts de vista. Tot i que el nombre de comentaris pugui arribar a ser molt alt, el **volum d’arguments introduïts pels lectors és molt reduït.**

Els lectors que participen en aquests debats **no solen citar fonts** que complementin, matisin o enriqueixin el seu punt de vista o la posició d'altres usuaris. **No són**, majoritàriament, **afins al punt de vista dels parlants**.

El mitjà que manifesta més conformitat entre els comentaris i la línia editorial de l'empresa és *Avui*. L'**anàlisi dels comentaris eliminats** mostra que **els parlants** [de l'*Avui.cat*] **utilitzen criteris ideològics i lingüístics per excloure comentaris**. L'entrevista amb la cap de redacció de l'*Avui.cat* (amb categoria de cap de secció dins del diari) ens aporta alguns elements interessants. En primer lloc, afirma que la gestió de la participació de l'audiència la fan els integrants de la redacció digital (sis persones en total), amb la col·laboració de la resta de la redacció, dels lectors i de totes les fonts que s'hi prestin, si detecten comentaris que cal suprimir. L'anàlisi de la notícia demostra la **ineficàcia d'aquest control**, ja que hi ha comentaris insultants i desqualificacions que no han estat eliminats. La raó està, com explica la cap de redacció, en què no hi ha persones dedicades exclusivament a aquesta feina.

Pel que fa al mecanisme de l'eliminació, **els usuaris tenen al seu abast una eina per votar favorablement o negativament cada comentari**, de manera que els que reben vots negatius queden amagats automàticament. Hem de dir que **és precisament aquest mecanisme el que possibilita la discriminació ideològica i lingüística** dels comentaris, exclusió que decideix el punt de vista majoritari en la conversa.

En resum: la **política** és la secció i la temàtica (juntament amb l'economia) que **provoca més comentaris**. L'opinió és la segona que menys comentaris genera, la qual cosa indica fins a quin punt els **gèneres sol·licitadors d'opinió** (com es deia als manuals de redacció periodística) **en creen molt poca**. El punt de vista dels **lectors** és molt pobre, els parlants no es reconeixen com a interlocutors vàlids, acostumen a intervenir un únic cop i, en general, **no mostren gaires intencions de generar un veritable diàleg** ni de donar arguments o fer-ne seus els dels altres. Tampoc no es reforcen els punts de vista propis amb altres fonts. **Deixar en mans dels lectors** el determinar **quins comentaris s'han de mantenir i quins s'han d'eliminar** potser reforça el punt de vista i la línia ideològica del mitjà, però **genera clars indicis de discriminació** ideològica i, fins i tot, lingüística dels altres.

4. A MANERA DE RECAPITULACIÓ

- La **participació ciutadana**, en aquest cas mitjançant els comentaris a les notícies, es manifesta com una eina que les empreses reconeixen com a **beneficiosa** des d'un punt de vista periodístic i econòmic.
 - Entre els beneficis periodístics, el millor coneixement i la **fidelització dels lectors**.
 - Entre els beneficis econòmics, els anunciants consideren que els comentaris **incrementen l'audiència**.
- Tots els mitjans reconeixen que l'oferta de comentaris és el **servei més popular** de participació ciutadana al periodisme digital, i consideren que es tracta d'una secció necessària. Tot i així, n'hi ha

d'altres més efectives. Tanmateix, es detecta una **resistència per part dels periodistes dels diaris impresos**.

- Els mitjans **defineixen bé les normes d'ús, però no disposen dels recursos humans necessaris per fer-les complir** adequadament. Sense aquests efectius, el volum de comentaris pot desacreditar el propi prestigi del mitjà.
- El règim de responsabilitat de l'usuari pot derivar en una responsabilitat subsidiària del mitjà; **el sistema de registre no garanteix la veracitat de les dades subministrades per l'usuari**. Rastrear l'adreça IP des d'on l'usuari envia els seus comentaris només és un recurs parcial: no sempre s'envien els comentaris des del mateix ordinador ni des de l'ordinador propi.
- **De tots els sistemes** provats pels diaris catalans, el que es manifesta **més eficient** és **la moderació a priori**, duta a terme pels propis periodistes del mitjà o l'externalització del servei. La moderació *a posteriori* i deixar que els propis usuaris portin a terme la moderació i eliminació de comentaris provoca frustració i distorsió. On hi ha una bona moderació, l'empresa i els lectors es manifesten satisfets pel nivell de qualitat de la participació.
- Els gèneres i les **seccions d'opinió** posen de manifest la seva **ineficiència per atraure l'atenció dels usuaris** i promoure els seus comentaris. La política i l'economia (i la societat als mitjans locals) són els temes que provoquen més la reacció dels lectors. Als mitjans generalistes, els esports tampoc no provoquen gaires comentaris.
- Com a norma general, **els lectors hi intervenen només una vegada**. Tendeixen a centrar-se en el tema de la notícia. Els comentaris acostumen a estar poc argumentats.
- **No es detecten insults greus** –que es remouen dels comentaris– però **sí desqualificacions** freqüents entre els propis lectors i vers les institucions, els protagonistes de les notícies, etc.

- En general, podem afirmar que **no es tracta de veritables diàlegs**: els lectors no es respecten com a interlocutors vàlids, no s'interpel·len, no mostren interès pels arguments aliens ni ofereixen fonts o dades alternatives o complementàries.