

*Cómo citar este texto:*

Azurmendi, A. (2015). Un espacio público por conquistar. La participación institucionalizada de las audiencias en las televisiones de proximidad españolas y europeas como indicador de transparencia para la gobernanza de los medios de comunicación. *Derecom*, 19, 01-32.  
<http://www.derecom.com/derecom/>

**UN ESPACIO PÚBLICO POR CONQUISTAR.  
LA PARTICIPACIÓN INSTITUCIONALIZADA DE LAS AUDIENCIAS EN LAS TELEVISIONES DE  
PROXIMIDAD ESPAÑOLAS Y EUROPEAS COMO INDICADOR DE TRANSPARENCIA PARA LA  
GOBERNANZA DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN<sup>1</sup>**

**A PUBLIC SPACE TO CONQUER.  
INSTITUTIONAL PARTICIPATION OF AUDIENCES IN THE SPANISH AND EUROPEAN REGIONAL  
TELEVISIONS: A TRANSPARENCY INDICATOR OF MEDIA GOVERNANCE**

©Ana Azurmendi  
Universidad de Navarra (España)  
[aazur@unav.es](mailto:aazur@unav.es)

## **Resumen**

La participación de las audiencias en las televisiones ha sido objeto de estudio en los últimos años no sólo como una de las claves de la televisión pública en la era de la digitalización y convergencia (Castro, 2012) y (Kjus, 2007) sino también como un indicador de transparencia en la gobernanza de los medios de comunicación (Hasebrink, Herzog y Eilder, 2007, p.75). Partiendo del marco teórico de una propuesta de gobernanza en la que las audiencias intervienen en la toma de decisiones de las televisiones, este trabajo trata de definir los roles que se están reconociendo a las audiencias, en su participación en las vías institucionalizadas de las televisiones públicas regionales en Europa, para determinar si esos roles pueden calificarse como de servicio público. Para esto se han identificado las 4 televisiones públicas de proximidad que cuentan con este tipo de cauce institucional para la intervención de la audiencia: dos autonómicas de España (la Corporació Catalana de Mitjans de Comunicació y Canal Sur, de Andalucía), una televisión en irlandés, en Irlanda, la TG4 (Telefís na Gaeilge), y una, regional, con un canal en escocés, en el Reino Unido, la BBC Scotland (que integra BBC Alba).

## **Summary**

For the last 10 years, audiences' participation in TV has been studied as one of the clues of public broadcasting in the digital convergence era (Castro, 2012) (Kjus, 2007) as well as an accountability indicator for Media governance (Hasebrink, Herzog and Elder, 2007, p.75). With the theoretical frame of a proposal of governance in which audiences intervene in the decision making process of the TV Companies/Institutions, this paper aims to define the roles of

Ana Azurmendi: Un espacio público por conquistar. La participación institucionalizada de las audiencias en las televisiones de proximidad españolas y europeas como indicador de transparencia para la gobernanza de los medios de comunicación, [www.derecom.com](http://www.derecom.com), ISSN 1988-2629, pgs. 01-32

audiences which have been recognized as institutional ways of participation in public regional TVs, with the purpose of determining if these roles can be catalogued as duties of public service. The study has identified four public regional TVs in this area: Corporació Catalana de Mitjans de Comunicació, Canal Sur, TG4 and BBC Scotland (with BBC Alba inside).

**Palabras clave:** Gobernanza, Transparencia, Participación de las audiencias, Televisión autonómica, TG4, BBC Scotland, Audience Council

**Key words:** Governance, Accountability, Audiences participation, Regional TV, TG4, BBC Scotland, Audience Council

**UN ESPACIO PÚBLICO POR CONQUISTAR.  
LA PARTICIPACIÓN INSTITUCIONALIZADA DE LAS AUDIENCIAS EN LAS TELEVISIONES DE  
PROXIMIDAD ESPAÑOLAS Y EUROPEAS COMO INDICADOR DE TRANSPARENCIA PARA LA  
GOBERNANZA DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN**

**A PUBLIC SPACE TO CONQUER.  
INSTITUTIONAL PARTICIPATION OF AUDIENCES IN THE SPANISH AND EUROPEAN REGIONAL  
TELEVISIONS: A TRANSPARENCY INDICATOR OF MEDIA GOVERNANCE**

Ana Azurmendi  
Universidad de Navarra  
[aazur@unav.es](mailto:aazur@unav.es)

**Resumen**

La participación de las audiencias en las televisiones ha sido objeto de estudio en los últimos años no sólo como una de las claves de la televisión pública en la era de la digitalización y convergencia (Castro, 2012) y (Kjus, 2007) sino también como un indicador de transparencia en la gobernanza de los medios de comunicación (Hasebrink, Herzog y Eilder, 2007, p.75). Partiendo del marco teórico de una propuesta de gobernanza en la que las audiencias intervienen en la toma de decisiones de las televisiones, este trabajo trata de definir los roles que se están reconociendo a las audiencias, en su participación en las vías institucionalizadas de las televisiones públicas regionales en Europa, para determinar si esos roles pueden calificarse como de servicio público. Para esto se han identificado las cuatro televisiones públicas de proximidad que cuentan con este tipo de cauce institucional para la intervención de la audiencia: dos autonómicas de España (la *Corporació Catalana de Mitjans de Comunicació* y Canal Sur, de Andalucía), una televisión en irlandés, en Irlanda, la TG4 (*Telefís na Gaeilge*) y 1 regional con un canal en escocés en el Reino Unido, la *BBC Scotland* (que integra BBC Alba).

**Summary**

For the last ten years, audiences' participation in TV has been studied as one of the clues of public broadcasting in the digital convergence era (Castro, 2012) (Kjus, 2007) as well as an accountability indicator for Media governance (Hasebrink, Herzog and Elder, 2007, p.75). With the theoretical frame of a proposal of governance in which audiences intervene in the decision making process of the TV Companies/Institutions, this paper aims to define the roles of audiences which have been recognized as institutional ways of participation in public regional TVs, with the purpose of determining if these roles can be catalogued as duties of public service. The study has identified four public regional TVs in this area: *Corporació Catalana de Mitjans de Comunicació*, Canal Sur, TG4 and BBC Scotland (with BBC Alba inside).

**Palabras clave:** Gobernanza, Transparencia, Participación de las audiencias, Televisión autonómica, TG4, *BBC Scotland*, *Audience Council*

**Key words:** Governance, Accountability, Audiences participation, Regional TV, TG4, BBC Scotland, Audience Council

## 1.Introducción

En los últimos años, desde 2006 pero en especial a partir de 2010, las televisiones regionales europeas han sido objeto de varios procesos de reforma, a raíz de que la Comisión Europea planteara la exigencia ineludible de una redefinición de la misión y obligaciones de todos los radiodifusores públicos. Ejemplos relevantes de estas reformas son las de las británicas BBC Alba –de Escocia- y S4C (*Sianel Pedwar Cymru*- de Gales, la de la irlandesa en irlandés TG4 (*Teelfis na Gailge*) (Azurmendi, 2013) y, con diferentes grados de intensidad, las de las televisiones autonómicas en España (Miguel de Bustos y Casado del Río, 2012).

Este trabajo forma parte de un proyecto de investigación más amplio sobre las transformaciones actuales de las televisiones regionales públicas. Por este motivo, el análisis sobre los cauces de participación de los ciudadanos en las televisiones públicas se centra de forma exclusiva en los operadores regionales europeos.

## 2.Gobernanza de los medios y participación de las audiencias en la toma de decisiones de televisiones públicas. Marco teórico

Desde finales de los años 90 se percibe un cambio en la comprensión del papel de las audiencias en las televisiones (Celot y Gualtieri, 2007, p 92) hacia roles más participativos, próximos a una audiencia ciudadana. En la adopción de la nueva perspectiva ha intervenido, entre otros factores, un fenómeno sociopolítico amplio, representado doctrinalmente por propuestas de formas de gobierno menos jerarquizadas y más flexibles y transparentes, como las de Benz (2004) Kooiman (1993) y Pierre y Peters (2000) que defendían la participación en la toma de decisiones de todos los protagonistas relevantes de cada actividad gobernada. De esta manera, la influencia de los planteamientos alrededor del concepto de gobernanza se ha traducido, en primer lugar, en fórmulas administrativas para el control de sectores de especial importancia desde el punto de vista económico, pero también desde el social y político. Ha sido el origen de una diversidad de entidades con diferentes denominaciones que tendrán en común ser “autoridades independientes”. En el caso de España, como entes de estas características más cercanos a la comunicación social, estarían la Agencia de Protección de Datos, de 1993, la Comisión del Mercado de la Telecomunicaciones (ahora integrada en la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia), de 1996, y los dos Consejos Audiovisuales –el de Cataluña, de 1996, y el de Andalucía, de 2004-. Son similares a instituciones como el *Office of Communications* (Ofcom) de Reino Unido, de 2003, que actúa en el ámbito de los medios de comunicación y de las telecomunicaciones, o el *Conseil Supérieur de l’Audiovisuel* francés, creado en 1989.

Desde la perspectiva del Derecho Administrativo, la razón del crecimiento de este tipo de “autoridades” responde a un principio de independencia, racionalidad y participación de los protagonistas implicados en el sector (Salvador Martínez, 2002, p. 265).

Desde el punto de vista de la Comunicación Social, la aceptación de unas instituciones de regulación en sentido amplio, generadoras de acciones que van más allá de un sistema de leyes, se debe al éxito de los principios de gobernanza entre los teóricos de la política de la comunicación y de los mismos gestores políticos de las políticas de comunicación (Puppis y Maggetti, 2012, p. 83).

Los conceptos sobre gobernanza mediática son variados: para McQuail (2003, p. 91), gobernanza es el conjunto de recursos por los que los medios de comunicación se limitan, dirigen, promueven, gestionan o son transparentes, y que incluye desde las leyes más vinculantes a las presiones de grupos y la autorregulación por parte de los mismos medios. Mientras que Hamlink y Nordenstreng (2007, p. 232) relacionan la gobernanza en los medios de comunicación con la de los grupos profesionales de la comunicación -desde los involucrados en los procesos productivos, pasando por los responsables de la distribución de contenidos y los implicados en las relaciones entre medios de comunicación y sociedad-. Precisamente por esta complejidad, la gobernanza de los medios de comunicación, en su opinión, será una mezcla de diferentes modalidades de gobernanza, como la autogobernanza, la gobernanza cooperativa y la intervencionista. Por otro lado, Rossi y Wermer (2007, p. 387) consideran que la gobernanza de los medios de comunicación debe centrarse simultáneamente en las relaciones de poder altamente institucionalizadas entre las organizaciones mediáticas y en aquellas poco institucionalizadas; además de basarse en la relación entre sociedad y medios de comunicación. Desde el punto de vista de estos últimos autores, el mayor beneficio del debate sobre la gobernanza y su aplicación a la política de la comunicación es el cambio de un discurso estatista e ideologizado a otro menos politizado y más orientado a la discusión en el proceso de regulación de los medios de comunicación. Por su parte, Llorens y Costache (2013, p. 71) proponen un concepto de gobernanza como marco teórico para la comprensión del pluralismo mediático: *“la gobernanza de los medios puede explicarse como la suma de mecanismos, tanto formales como informales, nacionales y supranacionales, centralizados y dispersos, de organización interna y/o externa, que permite la participación de los actores del sector y la reclamación de responsabilidades de dichos mecanismos con el objetivo de erigir un nuevo sistema de medios más abierto y responsable”*.

Con todos los matices diferenciales entre unas y otras ideas de gobernanza de los medios, lo cierto es que, hoy, la legitimidad de los procesos de toma de decisiones en políticas de comunicación pasa por contar con la participación de todos los actores involucrados (Rossi y Wermer, 2007, pp. 388-389). En coherencia con este planteamiento, la implicación de la sociedad civil en las decisiones de políticas de comunicación es un tema central en la gobernanza de los medios. No se trata solo de una simple consulta a grupos de la sociedad civil, sino una plena participación en el proceso de toma de decisiones que alcanza a los grupos mediáticos.

En cuanto a los modelos más concretos de gobernanza participativa, hay una variedad de propuestas. Así, Fung y Wright (2003, pp. 16 y 17) describen su modelo de gobernanza participativa basada en los principios de a) Enfoque práctico: necesidad de centrarse en problemas específicos; b) Una participación de abajo arriba, con canales en los que participen los ciudadanos y los agentes públicos más cercanos a los problemas de que se trate; c) La generación deliberativa de las soluciones a esos problemas. Mientras que Innes y Booher (2004, p. 422) consideran que la participación debe ser colaborativa y que debe incorporar no solo a ciudadanos sino también a grupos de presión, organizaciones lucrativas y no lucrativas, planificadores y administradores públicos en un marco común de trabajo donde todos interactúen y se influyan unos a otros.

Con independencia de que el concepto de gobernanza debiera aplicarse también a los medios de comunicación privados, lo cierto es que han sido las televisiones públicas europeas, a partir de 2006, quienes han abierto cauces de participación ciudadana en sus procesos de toma de decisiones. Precisamente el momento de reformas generalizadas en el sector, con la exigencia desde la Unión Europea de una redefinición como servicio público, obligó a una mayor reflexión político-jurídica y académica sobre el papel de servicio público de estos operadores televisivos y, en consecuencia, sobre su necesaria transparencia y responsabilidad social.

La Directiva 2007/65/CE del Parlamento y del Consejo, de Servicios de Comunicación Audiovisual, (con su reforma de 2010, una puesta al día de la Directiva “Televisión sin fronteras”) y, en el caso de España, la Ley 7/2010, de Comunicación Audiovisual, han promocionado –con un éxito variable– los derechos de la audiencias, al implementar tanto formas de participación en la autorregulación de la televisión –a tenor de la Directiva Europea– como un catálogo de derechos (derecho de audiencia con el operador de televisión, derecho de control, entre otros) siguiendo la Ley Audiovisual española.

Todo esto ha facilitado un cambio de rol de la audiencia, que deja de ser observada solo como receptor final de la programación, para ser tratada como parte implicada tanto en el proceso de toma de decisiones sobre la programación como en el control de calidad de las televisiones.

Ocurre así en el Reino Unido, con la constitución de los *Audience Councils* de la BBC para Escocia, Gales, Norte de Irlanda e Inglaterra. También en Irlanda, con el *Audience Council* de RTÉ, la televisión nacional irlandesa, y el *Audience Council* de TG4, la televisión en gaélico irlandés. En otro nivel, y todavía bajo la tutela de una organización muy jerarquizada, se encuentra el *Conseil Consultative des Programmes* y la figura del *Médiateur* de la televisión pública francesa France Television. Y todavía en un nivel mucho más subordinado y pasivo, de nula posibilidad de influencia en la toma de decisiones, están los “Defensor del Espectador” o “Servicios al Público” de RTVE (Radio Televisión Española) y de las autonómicas CCMA (*Corporació Catalana de Mitjans Audiovisual*) y RTVA (Radio y Televisión de Andalucía).

En este contexto, se comprende mejor que también desde la academia haya habido una evolución en el interés por la participación del público en las televisiones, pero no solo como fenómeno de respuesta o de interactividad facilitado por las redes sociales y, en general, Internet, o por los temas relacionados con la recepción de audiencias, o con su medición, sino también en su papel más político de participación de la gobernanza de las televisiones públicas (Lunt y Livingstone, 2012, p. 36) (Feintuck y Mike, 2006, p. 75) (Collins, 2010, p. 24). Baldi y Hasebrink (2007, p. 13) sintetizan de esta forma los indicadores para medir la participación de las audiencias en los medios de comunicación:

Media Accountability	Viewers' Participation	
	Institutional Options	Self-initiated Options
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Information publicly available on media activities ("right to know")</li> <li>▪ Formal/informal procedures used for listening to audiences' interests</li> <li>▪ Codes of conduct/self-regulation bodies</li> <li>▪ Public Service Broadcasting Reviews</li> <li>▪ Media Authorities' range of competences (powers of sanction, programmes standards, etc.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Representation in controlling bodies</li> <li>▪ Communication platforms/Media Forum (articulation of concerns)</li> <li>▪ Public Consultations</li> <li>▪ Audience research (qualitative)</li> <li>▪ Complaints procedures</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Viewers' organizations (political lobby, protection of minors, media pluralism, cultural diversity, etc.)</li> <li>▪ Consumers' Organizations</li> <li>▪ Initiatives related to media education</li> <li>▪ Awards for best (or worst) programming</li> <li>▪ Initiating public debates by conferences, etc.</li> </ul>

Tabla 1 (Baldi y Hasebrink, 2007, p. 13)

La investigación que se presenta en este artículo se situaría dentro de los indicadores de la participación de los espectadores –siguiendo la terminología del cuadro- dentro de las opciones institucionales, bien en *Representation in controlling bodies*, bien en *Complaints procedures*.

Comparto la tesis de Uwe Hasebrink, Anja Herzog y Christiane Eilders (2007, p. 75) según la cual *"la participación del público es un elemento necesario de los sistemas de transparencia de los medios de comunicación"* y que debe abandonarse el reduccionismo del enfoque sobre la participación de la audiencia, donde lo que interesa es, sobre todo, si enciende o apaga el televisor o si selecciona un programa o no.

### 3. Metodología

Atendiendo a los objetivos del estudio, que son, por un lado, 1. definir qué roles se están reconociendo a las audiencias en su participación en las vías institucionalizadas de las televisiones públicas de proximidad y 2. determinar si esos roles cumplen la misión de servicio público televisivo, la metodología que se ha seguido ha consistido:

1. Primera fase de documentación: fuentes de regulación/ existencia de cauces de participación de audiencias.

a) se han comprobado las fuentes legales de los países europeos en las que se reconoce, promueve e institucionaliza la participación de los ciudadanos en la toma de decisiones de la televisión pública de proximidad o televisión regional;

b) a partir de esa constatación legal de la existencia de cauces de participación institucionales del público en las televisiones públicas de proximidad o televisiones regionales, se han rastreado las webs de las televisiones buscando qué cauces de participación de los ciudadanos

existen de hecho en las televisiones públicas de proximidad o televisiones autonómicas en España;

c) a partir de la regulación existente sobre cauces institucionales de participación del público en las televisiones regionales europeas se han rastreado sus webs para obtener información actualizada de su organización y de sus actividades. Cuando se ha comprobado que la información en la web sobre el órgano de participación del público es muy limitada o casi nula, la fuente de información ha sido la entrevista vía email con el responsable de ese órgano de participación de la audiencia (en particular, para TG4, la televisión en irlandés de Irlanda, con Pádhraic Ó Ciardha, Deputy CEO de TG4). La finalidad de esta búsqueda de información ha sido determinar los cauces de participación de las audiencias en la toma de decisiones de televisiones de proximidad o televisiones regionales de otros países europeos.

2. Selección de los casos de televisiones públicas de proximidad o televisiones regionales que cuentan con un cauce institucionalizado de participación de la audiencia. Discriminación de aquellos casos que cumpliendo alguno de los requisitos para ser considerados televisión de proximidad no responden al patrón común de estas televisiones de servicio público y, en consecuencia, no eran significativas para un estudio comparativo. Se dejó a un lado en esta selección a las televisiones belgas –para la comunidad flamenca y la comunidad valona-, al considerarse que son televisiones estatales, y a las públicas de las televisiones de los Länder alemanes cuyos Consejos de Radiodifusión –Rundfunkrat- a pesar de que fueron ideados para representar a la sociedad, vienen siendo órganos de control político a tenor de las cuotas de representación de los partidos políticos en los parlamentos de los Länder<sup>2</sup> (Isabel Fernández Alonso y Ana Fernández Viso, 2012; 2010; Olexi Khabyuk, 2010; Hans J. Kleinsteuber, 2007). Así, finalmente, se seleccionaron los casos de dos televisiones autonómicas de España –CCMC y Canal Sur de Andalucía-, una televisión irlandesa –TG4 en Irish- y otra de Reino Unido –BBC Scotland que integra BBC Alba.

3. Estudio de webs, blogs, documentación del Defensor/a del Espectador, Servicio de atención a la Audiencia de CCMC y de Canal Sur en España y de actas de reuniones, informes y documentación de los *Audience Councils* de la TG4 (Televisión en irlandés de Irlanda) y de *BBC Scotland* (que integra BBC Alba en escocés) (44 actas, de 45 reuniones) para determinar los siguientes aspectos y poder hacer un estudio comparativo: a) estructura b) competencias y funciones c) financiación d) relevancia dentro de la televisión y e) aceptación y uso por parte del público.

4. En la medida en que los datos obtenidos lo han permitido, se ha realizado una clasificación de las actividades originadas en los consejos de audiencias que contribuyen al cumplimiento de las obligaciones de servicio público de las televisiones de proximidad.

#### **4. Resultados**

En España, todas las leyes de televisión autonómica y de comunicación audiovisual autonómicas reconocen que las televisiones públicas deben ofrecer vías de participación de los ciudadanos, aunque las referencias que se utilizan en los textos son generales e indeterminadas y en ninguna de las leyes estudiadas se obliga a la creación de cauces concretos para que el público pueda colaborar en la toma de decisiones.

4.1. Comprobación de las fuentes legales que promueven participación institucionalizada de la audiencia



Es quizá lo que diferencia a la *Broadcasting Act*, 2009, de Irlanda y a la *Royal Charter* 2006, que regula la BBC, textos de carácter legal en los que se establecen los Consejos de Audiencias de la RTÉ y TG4 en Irlanda y de la *BBC Scotland, Wales, England y North Ireland* en el Reino Unido, con normas relativas a la elección de sus miembros, funcionamiento, competencias y financiación.

#### 4.2.La participación institucionalizada en las autonómicas españolas CCMC y RTVA y en las regionales europeas TG4 y *BBC Scotland* (con BBC Alba integrada)

Respecto a las televisiones autonómicas españolas, llama la atención que solo dos de ellas -la *Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals* y Canal Sur, de Andalucía- ofrezcan algún tipo de estructura desde sus webs en Internet para la participación institucional de sus audiencias<sup>3</sup> (no se cuentan aquí los programas televisivos en los que los espectadores pueden llamar por teléfono al programa, o enviar mensajes durante su emisión, o incluso participar en directo, desde el plató). Además del carácter minoritario de esta posibilidad para los espectadores, del estudio de las funciones que se reconocen a esas formas de participar y del dinamismo que presentan a través de sus webs, se deduce que su relevancia es casi mínima, tanto desde el punto de vista de las televisiones como desde el punto de vista de los ciudadanos. El contraste con el tipo de estructura institucional de participación de las audiencias existentes en otras televisiones regionales europeas, como los Consejos de Audiencias –*Audience Council*- de la irlandesa TG4 (*Telefís na Gaeilge*) y de la *BBC Scotland* es considerable.

##### 4.2.1.Defensora de la Audiencia y Servicio de Atención al Público de la CCMA (*Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals*)

La CCMA creó, en 2006, el Servicio de Atención a la Audiencia, y en 2008, la Defensora de la Audiencia (Laura Baladas) como mecanismo de “autorregulación periodística” a partir de la Ley 22/2005, de Comunicación Audiovisual de Cataluña. Así se expresa en su web. La personalización institucional que representa una defensora de la audiencia, si se está pensando en una vía de participación de los espectadores, ya evidencia una rebaja de planteamiento en los roles colaborativos o participativos de la audiencia. Por otro lado, definir la defensora de la audiencia como un mecanismo de autorregulación periodística resulta extraño desde el punto de vista de la participación. Quizás, menos extraño, si lo que se hace es comprender la defensora de la audiencia como la persona o lugar donde se hacen reclamaciones o críticas por los contenidos informativos.

<b>Identidad</b>	<b>Estructura</b>	<b>Comunicación con las audiencias</b>	<b>Objetivos de servicio público</b>
Servicio de autorregulación periodística	Unipersonal	Teléfono  Blog	Defensa del ejercicio de derechos de ciudadanía  Transparencia de los medios de comunicación públicos

Tabla 2: CCMA Defensora de la Audiencia /Servicio de Atención a la Audiencia

La Defensora de la Audiencia supervisa las respuestas que se dan desde el Servicio de Atención a la Audiencia a las quejas, demandas y comentarios de la audiencia.<sup>4</sup> Llama la atención que estos mensajes del público no estén accesibles. Más, si como se dice en la web de la Defensora y del Servicio de Atención a la Audiencia, se trata de “*conocer mejor las exigencias, preferencias y opiniones de la audiencia y mejorar así la calidad de la información*”. Por otro lado, las informaciones que aparecen en el blog de la Defensora de la Audiencia responden mejor a unos patrones de publicidad corporativa de la CCMA que a una respuesta hacia la audiencia ante requerimientos particulares.

No hay referencia a información sobre estrategias, informes o revisiones realizadas en los diferentes departamentos de CCMA. Tampoco, una puesta en común con representantes de las audiencias.

Teniendo en cuenta que durante 2014 ha habido dos realidades informativas de cierta complejidad y gran relevancia para Cataluña, como son el referéndum sobre la independencia de Cataluña –finalmente, consulta de 9 de noviembre 2014- y el descubrimiento indiciario de la trama de cobros de comisiones de Jordi Pujol, Presidente de la *Generalitat* de Cataluña durante 30 años, no resulta creíble la información de la web sobre la actividad de la Defensora ni sobre el Servicio de Atención a la Audiencia, puesto que lo lógico es que hubiera habido comentarios, críticas, peticiones etc. sobre el tratamiento informativo de la *Corporació* en estos dos temas, tal y como por otro lado se observa para un caso similar (el del Referéndum por la Independencia de Escocia) en el *Audience Council* de Escocia.

#### 4.2.2. Canal Sur de Andalucía

Canal Sur de Andalucía sigue un esquema de estructura y funcionamiento parecido al de la Defensora de la Audiencia de la CCMA. En este sentido hay también un teléfono como cauce para las quejas, peticiones y demandas, y un blog del Defensor, el periodista Patricio Gutiérrez del Álamo. Se dice, textualmente, a partir de la Ley 18/2007, de la Radio y Televisión de Titularidad Autonómica, y del Reglamento de Organización y Funcionamiento del Consejo de Administración de la Radio y Televisión de Andalucía, Capítulo VI, art. 32 y 33: el Defensor de la Audiencia

*“Se constituye como un órgano unipersonal al servicio de las personas usuarias de los servicios de la RTVA para atender sus quejas y sugerencias sobre los contenidos de la programación, con la finalidad de colaborar en la mejora de la calidad de sus contenidos”.*

<b>Identidad</b>	<b>Estructura</b>	<b>Comunicación con las audiencias</b>	<b>Objetivos de servicio público</b>
Interlocutor entre audiencia y RTVA para mejora de los contenidos	Unipersonal	Teléfono  Blog	Defensa de la libertad de expresión  Calidad de los contenidos

Tabla 3: RTVA Defensor de la Audiencia

Una diferencia significativa en el funcionamiento del Defensor del público de Canal Sur con el del CCMA es que, en el caso andaluz, el Defensor responde directamente en el blog a cada una de las quejas, y estas aparecen también tal y como el espectador las ha enviado al Defensor.

#### 4.2.3.TG4 (*Telefís na Gaeilge*) de Irlanda

*Telefís na Gaeilge* (TG4) es una televisión pública en lengua *Irish*, irlandés (también *Gaeilge* o gaélico irlandés) nacida en 1996 en el seno de la televisión pública irlandesa *Radio Telefís Éireann* (RTÉ). En 2007, pasó a ser una televisión pública independiente. Tiene una programación enfocada al servicio público y al desarrollo del *Irish*. La recepción de TG4 alcanza toda Irlanda y, desde 2012, también a Irlanda del Norte, gracias a un acuerdo gubernamental entre Irlanda y Reino Unido, derivado del “*Good Friday Agreement*”, por el cual tanto TG4 como RTÉ 1 y RTÉ 2 se difunden en un multiplex digital. Sin embargo, el territorio denominado *Gaeltachtaí* (o *Gaeltacht*) –donde se habla el *Irish*- es reducido y disperso (Azurmendi, 2013).

La constitución, funcionamiento y roles del *Audience Council* de TG4 se regulan en la *Broadcasting Act* de 2009, artículo 96.

En lo que se refiere al nombramiento de sus miembros –el *Chair*, un miembro de gobierno de la TG4, y 14 miembros más- se señala en el artículo 96 (4) que “*al nombrarlos, la corporación garantizará que el Audience Council es representativo de los espectadores y radioyentes y, en particular de las comunidades del Gaeltacht (...)*”; (5) que “*hablarán perfectamente el Irish*”; (7) son nombrados por periodos no superiores a los 5 años. A excepción del conocimiento del *Irish* y de la representatividad de la audiencia y de las áreas de habla del *Irish*, no se da ninguna otra información sobre los criterios para cumplimiento de perfil de miembro del *Audience Council*, ni aparece en la web de TG4 más datos o espacios donde se publique el proceso de selección de representantes de la audiencia.

Sobre el rol de este cauce de participación, el mismo artículo 96 señala en su número 10 que la principal función del *Audience Council* “*es representar en el gobierno de la corporación los puntos de vista y los intereses del público general teniendo en cuenta el servicio público de televisión*”. En este sentido, se le encomienda, también por ley, en los números 11 y 12 una investigación sobre los puntos de vista e intereses de las audiencias menores y jóvenes y de las personas mayores, con el fin de atenderlos desde el cumplimiento de la misión de servicio público.

Al menos una de sus reuniones anuales debe ser con el Director General de TG4 – número 17 artículo 96-, y otra de ellas con el equipo de gobierno de TG4 –número 18 artículo 96-

Competencias y funciones	Financiación (Broadcasting Act art.96, número 19)	Relevancia dentro y fuera de la TG4
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Representar en el gobierno de la corporación los puntos de vista y los intereses del público general</li> <li>✓ Reunir telespectadores para probar las reacciones a los servicios y contenidos de TG4 mediante una serie de acciones cada año</li> <li>✓ Discutir y examinar la actuación de TG4 en sus reuniones</li> <li>✓ Identificar áreas prioritarias de acción y mejora para la audiencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ TG4 paga a cada miembro las dietas derivadas de gastos (“out-of-pocket expenses”) ocasionados razonablemente por el cumplimiento de sus funciones“</li> </ul>	<p>No consta</p>

Tabla 4: Audience Council TG4, *Telefís na Gaeilge* (TV irlandesa en Irish)

No se ha tenido acceso directo a las actas de esas reuniones, sino a los informes anuales que las describen o, mejor dicho, las mencionan. A diferencia de lo que se observa en las actas de reuniones del Audience Council de Escocia (BBC), en el caso de TG4, los miembros del Audience Council, en sus intervenciones, no plantean mejoras, ni elevan críticas. Tampoco demandan cambios o atención hacia determinados temas. Al contrario: lo que se evidencia a través de los informes es satisfacción por los servicios de TG4.

#### 4.2.4. Audience Council BBC Scotland

*BBC Scotland* es una de las pocas televisiones públicas europeas que ofrece un cauce sistematizado de participación de su público en la toma de decisiones, a través del Audience Council.

La primera cuestión que debe resolverse es si realmente *BBC Scotland* es una televisión pública de proximidad. Parte de su programación responde a criterios generales de distribución de contenidos de la cadena BBC para toda su red en el Reino Unido. Desde este punto de vista, solo en aquella programación más específica para Escocia podría decirse que *BBC Scotland* es una televisión de proximidad. Por otro lado, en la medida en que ha integrado el canal en gaélico escocés BBC Alba, sí responde al patrón de una televisión pública de proximidad al garantizar que ofrece una programación específica para una comunidad también específica.

El *Audience Council* de Escocia, junto con los de Gales, Inglaterra y Norte de Irlanda, es un cuerpo consultivo del *BBC Trust*, el órgano de gobierno de la BBC. Todos ellos se crearon en 2007, en sustitución de los *Broadcasting Council* de cada región, con la *Royal Charter* de la BBC y el Acuerdo Marco, de 2006. En su artículo 39, número 1 se define su objetivo como “llevar las diferentes perspectivas de sus usuarios (*licence fee payers*) al trabajo del Trust”.

a) Miembros y nombramiento para el *Audience Council*

El *Audience Council* de Escocia está formado por: un *Chairman* y once miembros, nombrados por el *BBC Trust*, habitualmente por un periodo de tres años, entre los voluntarios que se postulan para el *Audience Council*, mediante el procedimiento descrito en la web del Consejo<sup>5</sup> y, en particular, en el Protocolo F3, de los *Audience Councils*, Anexo 1.<sup>6</sup>

Función de Representación	Actividad	Miembros. Proceso nombramiento (tres años)	Perfiles entre los actuales miembros del <i>Audience Council of Scotland</i>
<p>BBC desea que representen un amplio espectro de puntos de vista y que muestren su capacidad de escucha a personas de todas las edades y estilos de vida, de todos los lugares de Escocia</p>	<p>✓ A través de sus redes locales y encuentros con más amplias audiencias, representan los puntos de vista de los licenciarios (<i>licence fee payers</i>) en Escocia de la <i>BBC Trust</i></p> <p>✓ Asesoran al Trust de la BBC en las reuniones mensuales</p>	<p>Chair + 11 voluntarios, hombres y mujeres de Escocia, de diferentes entornos, formación e intereses</p> <p>En la web se informa sobre la elección de nuevos miembros. Se anuncia, además, por radio y televisión. Cuando se abre el periodo de búsqueda de miembros, cualquier persona puede presentar su candidatura desde la web</p>	<p><b>2 miembros:</b> comprometidos con la cultura y lengua escocesa</p> <p><b>3 miembros:</b> relacionados con medios de comunicación, publicidad, relaciones públicas</p> <p><b>4 miembros:</b> son trabajadores sociales o para la comunidad</p> <p><b>2 miembros:</b> comprometidos con Educación/Sistema de Justicia</p> <p><b>1 miembro:</b> participó en el Comité que dio paso del <i>Gaelic Television</i> a BBC Alba/Representante de Escocia en el <i>Content Board of Ofcom</i></p>

Tabla 5: Miembros *Audience Council*

b) Competencias y funciones, financiación y relevancia dentro y fuera de la BBC

La misión principal del *Audience Council* es llevar al Trust las opiniones directas de los espectadores y radioyentes de la radiotelevisión pública; le facilita de este modo la valoración, tanto de las necesidades e intereses de las audiencias en sus respectivas naciones, como del modo en que la BBC está sirviendo a tales necesidades e intereses y cumpliendo sus objetivos públicos, tal y como contempla el artículo 39 de la *Royal Charter*.

Competencias y funciones	Financiación	Relevancia dentro y fuera de la BBC
<p>Su competencia es de asesoramiento al ejecutivo de la <i>BBC Scotland (Trust y Executive BBC Scotland)</i>.</p> <p>Su función esencial es la de “representar los puntos de vista, necesidades y deseos de las audiencias en Escocia en el corazón de la BBC”</p> <p>Lleva al ejecutivo una opinión y consejo independientes</p> <p>Asesoramiento sobre la actuación de la BBC respecto a las audiencias en Escocia</p> <p>Identifica prioridades de la audiencia local</p> <p>Informe anual del <i>Council</i></p>	<p><i>BBC Scotland</i> sólo cubre los gastos por desplazamiento a Glasgow y a Londres de los miembros del <i>Audience Council</i> para las reuniones anuales de todos los <i>Audience’s Councils</i> de la BBC</p>	<p>Evidencias de reconocimiento del <i>Audience Council</i> por parte de miembros de la dirección de la BBC<sup>7</sup>, en términos de responsabilidad y gobernanza de la BBC:</p> <p>a) Han contribuido a la mejora de la cobertura informativa</p> <p>b) Han contribuido al cumplimiento de objetivos de servicio público de la BBC</p>

Tabla 6: *Audience Council BBC Scotland* (Integra BBC Alba)

c) Evidencias sobre el funcionamiento del *Audience Council* de Escocia: el examen de las actas de las reuniones mensuales del órgano de participación de las audiencias entre febrero de 2009 y mayo 2014.

El examen de las actas de las reuniones mensuales del *Audience Council* de Escocia entre febrero de 2009 y mayo de 2014<sup>8</sup> (a 27 de noviembre 2014, la de mayo es la última acta publicada) ofrece evidencias de que existen muchas limitaciones en el desempeño de las funciones atribuidas al *Audience Council*. Por la relevancia de este cauce de participación de las audiencias en una televisión pública y también por tratarse de una corporación, la BBC, reconocida por su calidad y su atención a las cuestiones de gobernanza, se ha considerado interesante analizar esta documentación, accesible en la página web del *Audience Council of Scotland*, desde 2009, a partir de los siguientes ítems:

- a) Miembros del *Trust* y del *Executive BBC Scotland* que participan en las reuniones mensuales del *Audience Council* de Escocia
- b) Miembros del *Audience Council Scotland* que participan
- c) Información que ofrecen los miembros del *Trust* y del *Executive* en las reuniones
- d) Discusión por parte de los miembros del *Audience Council*: 1. Temas que plantean 2. Críticas 3. Preocupaciones que manifiestan 4. Peticiones
- e) Respuesta del *Trust* o del *Executive* a la discusión de los miembros del *Audience Council* de Escocia (cuando la hay)

El número de actas analizadas son 44: cuatro, de 2014, ocho, de 2013, nueve, de 2012, nueve, de 2011, ocho, de 2010 (el acta de la reunión de abril 2010 no está accesible) y diez, de 2009.

#### c.1) Evidencias obtenidas

A las reuniones del *Audience Council* de Escocia ha acudido una media de ocho miembros del *Audience Council* –de once-. Las ocasiones en las que acudieron más miembros -once- fueron la reunión del 25 y 26 de marzo de 2009, la del 1 de octubre de 2010 (entre el 26 de junio de 2009 y el 7 de mayo de 2010 no se anota la participación), 10 de febrero de 2012 y 9 de marzo de 2012 y en la que menos -cuatro- el 9 de septiembre de 2011.

Es significativo que la reunión con representación mínima de miembros del *Audience Council* de Escocia, en la que estuvieron sólo cuatro miembros, sea la misma de mayor convocatoria de miembros del *Trust* y del *Executive* de BBC Escocia. Acudieron dieciséis de ellos, incluidos dos miembros del *BBC Trust* de Londres, Wendy Bryant, Gerente de Investigación, y Georgina Hodges, Directora de Investigación y Audiencias, además de tres invitados: David Strachan, Jefe del Grupo de Trabajo de Televisión y Producción, Caroline Parkinson, Directora de Desarrollo Creativo de Escocia Creativa y Linda McPherson, Directora de Industrias Creativas de Empresa Escocesa. Para matizar este dato, en una de las reuniones en las que participaron los once miembros del *Audience Council*, la del 9 de marzo de 2012, acudieron también dieciséis miembros del *Trust* y *Executive* de la *BBC Scotland*, entre los que se encontraban algunos muy conocidos por la opinión pública, directivos de máximo nivel de la BBC, como Mark Thompson, Director General de la BBC, Helen Boaden, Directora de la BBC News y Malcolm Balen, Consejero Editorial Senior.

Respecto a la participación de miembros del *Trust* y del *Executive* de *BBC Scotland*, junto con estas dos ocasiones mencionadas de máxima presencia con dieciséis miembros, la media de asistencia a las reuniones del *Audience Council* es de diez miembros del *Trust* y del *Executive*. Siendo la ocasión de menor participación la de la reunión del 28 de enero de 2011, a la que acudieron seis miembros del *Trust* y del *Executive*.

El orden del día de las reuniones lo establece el *Chair* del *Audience Council*. No consta que se elabore previo acuerdo de todos los miembros del Consejo. Aunque sí aparecen



algunas anotaciones referidas a casos aislados en los que, ante la petición de aclaración de un tema o ante una discusión entre los miembros del *Council*, el *Chair* decide que en la próxima reunión se tratará la cuestión e invitará a un responsable del área de *BBC Scotland* o de la BBC con este fin.

Los temas que se tratan vienen determinados por las presentaciones realizadas por los profesionales del *Executive* de *BBC Scotland* y por las informaciones sobre las políticas de la BBC –en Reino Unido y en Escocia-, así como por sus procesos de implementación y mejora. Mientras que las intervenciones de los miembros del *Audience Council* se limitan a comentar aspectos de cuestiones suscitadas en las presentaciones en una mayoría de ocasiones. Es cierto que hay una serie de temas en los que tienen la iniciativa los miembros del *Audience Council* –petición de información sobre programas que no se han emitido por razones de la aplicación de la directiva de *standards* de la BBC, quejas por cambios de horario de programas, o comentarios acerca de contenidos difundidos que han resultado polémicos- pero lo que se evidencia por el conjunto de las actas examinadas es que hay un predominio de cargos de la BBC en el manejo de las reuniones del *Audience Council* de Escocia.

Ante la imposibilidad de describir cada una de las 44 reuniones analizadas (se incluye un resumen por año en Anexo 1), se han seleccionado tres representativas de la mayoría de ellas –una por cada uno de los años 2009, 2010, 2011- en las que se detallan los temas que se plantean y quiénes las plantean. A partir de 2012, y hasta el verano de 2014, dada la relevancia que cobra en muchas de las reuniones el tema del Referéndum por la independencia de Escocia, se hace un estudio de las informaciones y críticas que sobre la cobertura informativa de la BBC se vierte en esas reuniones del *Audience Council* de Escocia, por entenderse que son representativas del peso del papel de las audiencias en la *BBC Scotland*.

<p><b>Miembros del Trust/Executive BBC Scotland</b></p> <p>14 miembros: tres, del <i>Trust Unit (Scotland)</i>, Allan Jack, <i>Head of Governance &amp; Accountability. BBC Scotland</i>: Ken MacQuarrie, <i>Controler</i>, Donalda MacKinnon, <i>Head of Programmes &amp; Services</i>, Norrie Maclennan, <i>Editor News</i>, BBC Alba</p> <p><b>Informan</b></p>	<p><b>Miembros del Audience Council of Scotland</b></p> <p><i>Chair</i> Jeremy Peat y 11 miembros más del <i>Council</i></p> <p><b>Discuten</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Sobre el cambio del <i>Broadcasting Council</i> a un <i>Audience Council</i></li> <li>✓ Sobre la implementación de nueva tecnología y de los cambios en el mercado que han hecho posible el lanzamiento de BBC Alba y el crecimiento del servicio online iPlayer</li> <li>✓ Sobre la distancia observable en los objetivos referidos a “ciudadanía” por naciones y regiones, a partir del Informe de Objetivos Públicos de la BBC para 2008/09</li> <li>✓ Informe sobre producciones de <i>BBC Scotland</i></li> <li>✓ Información sobre el lanzamiento de BBC Alba</li> <li>✓ Presentación del programa de noticias en gaélico de BBC Alba “<i>An Là</i>”</li> <li>✓ Presentación de datos de audiencia de los informativos de “<i>News Scotland</i>”</li> <li>✓ Presentación de la estrategia para “<i>News Scotland</i>”</li> <li>✓ Planificación para incrementar series hechas en Escocia, con productoras y talento escoceses, con el fin de que se represente mejor la realidad escocesa</li> <li>✓ Información sobre Producción informativos de Escocia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Representación inadecuada de Escocia, a propósito del informe de Objetivos Públicos 2008/09</li> <li>✓ Opinan que la representación cultural escocesa es mínima en las presentaciones que han hecho los miembros del <i>Executive</i></li> <li>✓ Critican que BBC Alba esté presionada a alcanzar objetivos de gran audiencia y que, sin embargo, su accesibilidad digital sea limitada</li> <li>✓ A la vez defienden que BBC Alba puede ser un buen recurso para el aprendizaje del Gaélico</li> <li>✓ Sobre programas que han dividido a la audiencia como el documental “<i>No Holds Barred Fighting</i>”</li> </ul>

Tabla 7: Reunión *Audience Council of Scotland* del 25 y 26 de marzo de 2009

<p><b>Miembros del Trust/Executive BBC Scotland</b></p> <p>Acuden 11 directivos. Dos, del <i>Trust Unit (Scotland)</i> Allan Jack, <i>Head of Governance &amp; Accountability</i> y Michell Dunlop; <b>Phil Harrold, Head of Secretariat and Governance BBC Trust, BBC Scotland</b>: siete (entre ellos, el Director Ken M. y Donalda Mackinnon) y BBC, David Jordan, <i>Director Editorial Policy</i></p> <p><b>Informan</b></p>	<p><b>Miembros del Audience Council of Scotland</b></p> <p><i>Chairman</i> Jeremy Peat y ocho miembros más del <i>Council</i></p> <p><b>Discuten</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Servicios Audiovisuales online de las "Naciones" y servicios en las "Naciones"</li> <li>✓ Presentación de los informes "<i>Nations Impartiality</i>" y "<i>Strategy</i>"</li> <li>✓ Actuación de BBC Radio en Escocia</li> <li>✓ "<i>News Research</i>", investigación cuantitativa y cualitativa que refleja que el público escocés considera que debe conseguirse un mayor equilibrio entre noticias de UK y noticias escocesas</li> <li>✓ David Jordan, Director de Política Editorial de la BBC, defiende que la cobertura de los debates electorales fue la adecuada. Aunque, en cualquier caso, la BBC hablaría con los partidos en Escocia de cara a las elecciones al Parlamento escocés de 2011</li> <li>✓ Sobre imparcialidad de la BBC y el empleo de talento externo</li> <li>✓ Acerca del lenguaje empleado en programas de <i>BBC Scotland</i> y de la aplicación del <i>Taste &amp; Standards guidelines</i>. Hablan el Director de Política Editorial de la BBC y el Jefe de <i>Standards</i> Editoriales de BBC Escocia.</li> <li>✓ Informe de <i>BBC Scotland</i> presentado por el Director de la BBC de Escocia, Ken MacQuarrie.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Al hilo del Informe "<i>Nations Impartiality</i>", se pide que se incluyan referencias a Escocia y a otras naciones del Reino Unido en las noticias de los informativos y en la ficción.</li> <li>✓ Agradecen que en el Informe de Estrategia se hayan incrementado las líneas de acción respecto a las naciones, aunque no ven en la distribución en multiplex de los servicios de BBC Alba.</li> <li>✓ Consideran que el planteamiento de la BBC sobre los debates electorales no ha contribuido a la democracia.</li> <li>✓ Tema de la imparcialidad de los periodistas y de la BBC, en particular, si el hecho de que los periodistas de la radio o televisión escriban también en periódicos limita su imparcialidad.</li> <li>✓ Mencionan los resultados de un "<i>focus group</i>" organizado en Glasgow sobre BBC Radio 3 y BBC Radio 4. En el primer caso, la discusión se centró en qué medida esta radio acercaba al público la música y cultura escocesa como parte de sus obligaciones de servicio público. En el segundo, se concluyó que la vida escocesa no está reflejada de forma suficiente.</li> <li>✓ Sobre la cobertura del Festival de Edimburgo</li> <li>✓ Critican que en la retransmisión en directo de un festival de rock en West Highlands todos los comentaristas fueran hombres</li> <li>✓ Critican que el episodio final de la serie "<i>Monty Hall's Hebridean Escape</i>" hubiera cambiado la hora emisión</li> </ul>

Tabla 8: Reunión *Audience Council of Scotland* del 3 de septiembre de 2010

<p><b>Miembros del <i>Trust/Executive BBC Scotland</i></b></p> <p>12 directivos: tres, del Trust Unit (Scotland), resto <i>BBC Scotland</i>, entre ellos, Ken MacQuarrie, <i>Director</i>, Nick Simons, <i>Head of Learning</i>, Alan Esslemont, <i>Head of Content</i></p> <p><b>Informan</b></p>	<p><b>Miembros del <i>Audience Council of Scotland</i></b></p> <p><i>Chairman</i> Jeremy Peat y nueve miembros más del <i>Council</i></p> <p><b>Discuten</b></p>
<p>✓ Nick Simon, Director de <i>BBC Scotland</i> para Aprendizaje de Gaélico, presentó los contenidos de la programación de <i>BBC Scotland</i> de enseñanza formal e informal de gaélico. Robert Burns presentó la website para el aprendizaje, dirigida a maestros y los webcasts en directo desde la sede de BBC de Pacific Quay (en Glasgow) para escuelas</p> <p>✓ Información sobre BBC Alba</p> <p>✓ Presentación sobre el aumento de producciones de series de televisión en Escocia, con un número importante de producciones externalizadas.</p>	<p>✓ Consideran, a partir del “<i>Purpose Remit Survey</i>”, que hay una gran distancia entre la misión de servicio público atribuida a la BBC y la realidad de la cobertura de proximidad en las naciones, regiones y comunidades</p> <p>✓ Critican que no queda claro en el “<i>Purpose Remit Survey</i>” qué respuestas se han dado sobre la BBC en general y cuáles hacen referencia a <i>BBC Scotland</i></p> <p>✓ Critican la representación de Escocia en las series; señalan que deberían evitarse los estereotipos y mostrar la diversidad de la vida escocesa; también, incluir temas y lugares diferentes a Glasgow.</p> <p>✓ Igualmente, opinan que está muy desequilibrada la cobertura de noticias de Escocia (aquí, la referencia es a la radio) la audiencia está muy frustrada. Señalan que hay mucha desinformación y que se hace necesario un enfoque escocés para las audiencias escocesas.</p> <p>✓ Después de la presentación del año de BBC Alba, opinan que al canal le faltan series, algo imprescindible para atraer también a los hablantes de gaélico.</p> <p>✓ Se pide que en los informativos se traten cuestiones próximas al periodismo ciudadano, con investigación y debate.</p> <p>✓ Les preocupa las consecuencias que pueden tener para la representación de Escocia el traslado de toda la producción de la BBC a la región.</p>

Tabla 9: Reunión *Audience Council of Scotland* del 10 y 11 de marzo de 2011

c.2) La participación de la audiencia en la toma de decisiones de la *BBC Scotland* en un tema político de primer nivel: el debate sobre la independencia de Escocia

En las reuniones del *Audience Council* escocés de 2012 aparece por primera vez la discusión relativa a la cobertura informativa de la BBC sobre el debate de la independencia de Escocia. Llama especialmente la atención que, en las cinco reuniones (de nueve de ese año) en las que se plantea el problema, son los miembros del *Audience Council* quienes tienen la iniciativa y requieren a los miembros presentes del *Trust* por Escocia y del *Executive* de *BBC Scotland* que promuevan una línea coherente de cobertura por parte del medio público.

<b>2012</b> X Miembros del <i>Trust</i> o del <i>Executive</i> <i>BBC Scotland</i> X Miembros del <i>Audience Council</i>	<b>Petición sobre cobertura informativa del Referéndum de independencia</b>	<b>Crítica de cobertura informativa sobre Referéndum o noticias relacionadas</b>	<b>Información sobre el plan de cobertura del Referéndum</b>
Reunión 10 febrero, 2012		Critican que la entrevista de Jeremy Paxman en el programa <i>Newsnight</i> al Primer Ministro Escocés no haya sido seria	
Reunión 13 abril, 2012	Insisten en la necesidad de mejorar la representación de Escocia en la BBC general, con especial atención a los informativos, a la vista de los retos suscitados por el Referéndum sobre la independencia		
Reunión 11 mayo, 2012		Vuelven a criticar que las cuestiones de interés público se han tratado de forma superficial en los informativos y que, en concreto, no debían haber situado el problema de las tasas universitarias o el del nuevo currículo escocés en el contexto del debate sobre el Referéndum	
Reunión 12 octubre, 2012	Exigen que haya una preparación previa de cara a asegurar la imparcialidad de la BBC en la cobertura del Referéndum		

Reunión 9 noviembre, 2012	Piden que se plantee como prioridad para el año 2013, desde el punto de vista de las audiencias en Escocia, promover una cobertura imparcial sobre los temas suscitados por el debate sobre la independencia	Insisten en que no se está cumpliendo el principio de la BBC de “representar el Reino Unido, sus naciones y comunidades” en los informativos, algo especialmente importante en el contexto del Referéndum de independencia	1ª ocasión en la que se informa acerca de la cobertura del Referéndum y de cómo iba a aplicar la BBC las indicaciones de la <i>Electoral Commission</i> al respecto
---------------------------------	--	--	---

Tabla 10: Reuniones de 2012 en las que se aborda la cobertura informativa del Referéndum de independencia

En 2013, el Referéndum sobre la independencia de Escocia es una constante en las reuniones del *Audience Council* (de ocho reuniones, el tema se plantea en cinco de ellas)

<b>2013</b> X Miembros del <i>Trust</i> o del <i>Executive BBC Scotland</i> X Miembros del <i>Audience Council</i>	<b>Petición sobre cobertura informativa del Referéndum de independencia</b>	<b>Crítica de cobertura informativa sobre Referéndum o noticias relacionadas</b>	<b>Información sobre el plan de cobertura del Referéndum</b>
Reunión 8 febrero, 2013	Plantean que la <i>BBC Scotland</i> debe hacer público cuál es su propio punto de vista en el debate de independencia		
Reunión 10 mayo 2013	Manifiestan sus dudas sobre si la BBC está mostrando realmente la diversidad de voces y puntos de vista sobre el tema	Señalan que les preocupa la lentitud de respuesta de la BBC, dados los plazos del Referéndum.	El <i>Chief Adviser Editorial Policy</i> expone cómo se va a cubrir el referéndum
Reunión 13 septiembre 2013			El <i>Chairman</i> de la <i>BBC Trust</i> , Lord Patten, expresó las dos prioridades para la BBC en Escocia para los próximos años: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ una cobertura de calidad para el Referéndum</li> <li>✓ y la necesidad de mejorar la representación de la cada vez mayor diversidad de la población en Escocia y en el resto del Reino Unido</li> </ul>

<p>Reunión 11 octubre, 2013</p>	<p>Complacencia con el tratamiento innovador –en su opinión- de algunos programas de radio sobre el Referéndum</p>		<p>El <i>Chief Adviser</i> de la <i>BBC Scotland</i> informa sobre la cobertura de la BBC al Referéndum de Independencia</p> <p>El Editor para el Referéndum, de <i>BBC Scotland</i>, John Mullin, informó sobre sus objetivos informativos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ asegurar una continuidad entre la BBC Nacional y la <i>BBC Scotland</i>,</li> <li>✓ ofrecer una visión desde los dos lados del debate</li> <li>✓ y asegurar la cobertura apropiada tanto en el Reino Unido como en Escocia.</li> </ul> <p>Presentó la iniciativa <i>Generación 2014</i> dirigida a jóvenes entre 16 y 17 años para animar el voto juvenil en el Referéndum</p>
<p>Reunión 20 noviembre, 2013</p>		<p>Critican la superficialidad y la falta de contexto en la oferta informativa</p> <p>Critican (no queda claro si es en relación con la gestión de la cobertura informativa del Referéndum) la forma de trabajar en el <i>Audience Council</i>: manifiestan sus dudas sobre la eficacia de su funcionamiento. En su opinión, la BBC puede hacer mucho más para interpretar los datos que llegan de la audiencia y para tomar en cuenta las perspectivas de las audiencias representadas en los Consejos</p>	

Tabla 11: Reuniones de 2013 en las que se aborda la cobertura informativa del Referéndum de independencia

Como no podía ser menos, en las actas de reuniones del *Audience Council* de 2014, la cobertura del Referéndum es el tema estrella de todas ellas (de las cuatro reuniones, el tema se aborda en tres de ellas).

<b>2014</b> X Miembros del <i>Trust</i> o del <i>Executive BBC Scotland</i> X Miembros del <i>Audience Council</i>	<b>Petición sobre cobertura informativa del Referéndum de independencia</b>	<b>Crítica de cobertura informativa sobre Referéndum o noticias relacionadas</b>	<b>Información sobre el plan de cobertura del Referéndum</b>
Reunión 7 febrero, 2014		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Manifiestan su preocupación por la cobertura del debate sobre la independencia</li> <li>✓ Preocupados por los cambios que se han hecho en las noticias de la noche y otros programas informativos para tener un enfoque adecuado para el evento político</li> </ul>	
Reunión 7 abril, 2014		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Petición de apertura de más vías para que los usuarios de la BBC (los "<i>BBC fees payers</i>") tengan una mayor presencia en el trabajo y en la toma de decisiones del <i>BBC Trust</i></li> </ul>	El Editor para el Referéndum de <i>BBC Scotland</i> informa sobre los detalles del programa de debate y su visualización online
Reunión 9 mayo, 2014		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Vuelven a manifestar su preocupación por la misma cobertura informativa del Referéndum, la diversidad de contenidos y la accesibilidad de la website sobre el Referéndum "<i>Scotland's Future</i>".</li> <li>✓ Vuelven a pedir la apertura de más vías para que los usuarios de la BBC (los "<i>BBC fees payers</i>") tengan una mayor presencia en el trabajo y en la toma de decisiones del <i>BBC Trust</i></li> </ul>	

Tabla 12: Reuniones de 2014 en las que se aborda la cobertura informativa del Referéndum de independencia



## Conclusiones

1. Las formas institucionalizadas de participación de las audiencias en la toma de decisiones de las televisiones públicas constituyen indicadores de transparencia y nivel de calidad de gobernanza de las televisiones públicas.

2. La participación institucionalizada de las audiencias en la toma de decisiones de las televisiones públicas de proximidad, o televisiones públicas regionales, es minoritaria en la actualidad. Únicamente se ha encontrado un caso en el que esta participación está sistematizada y cuenta con recursos suficientes –determinación de su función y roles, cierta organización, dotación económica, reconocimiento institucional- el del *Audience Council* de la *BBC Scotland* (que integra BBC Alba).

3. La participación institucionalizada de las audiencias en el caso de las televisiones de proximidad españolas, además de minoritaria –sólo CCMA, *Corporació Catalana de Mitjans de Comunicació*, y RTVA, Canal Sur de Andalucía, cuentan con un canal de comunicación institucional con el público-, adopta un rol casi exclusivo de mediación para las quejas sobre informativos y programación.

4. Los roles desempeñados por el *Audience Council* de la *BBC Scotland* son: 1. representar los puntos de vista, intereses y expectativas de las audiencias de Escocia; y 2. llevar al trabajo de los órganos de gobierno y de dirección de producción de la *BBC Scotland* la visión de las audiencias y también los asuntos que estiman importantes para salvaguardar la imparcialidad y el tratamiento equilibrado de las cuestiones escocesas, tanto en informativos, como en la ficción. Son dos roles directamente relacionados con los objetivos principales de servicio público de la BBC. Por lo tanto sí contribuyen a la realización de la misión de servicio público de la *BBC Scotland*, como televisión pública de proximidad.

---

<sup>1</sup> Este artículo es resultado de la investigación dentro del Proyecto I+D+I: TRANSFORMACIÓN DE LA TELEVISIÓN AUTÓNOMICA: DEBILITAMIENTO DEL SERVICIO PÚBLICO Y PERSPECTIVAS DE DESARROLLO TECNOLÓGICO EN UN ENTORNO DE CRISIS, CSO2013-42270-R, IP Ana Azurmendi del Programa INVESTIGACIÓN, DESARROLLO E INNOVACIÓN ORIENTADA A LOS RETOS DE LA SOCIEDAD (2013-2016) Ministerio de Economía y Competitividad.

<sup>2</sup> Hasta el punto de que el Tribunal Constitucional alemán, en sentencia de 25 de marzo de 2014, declaró inconstitucional la ley que regula la ZDF, *Zweites Deutsches Fernsehen* o Segunda Televisión Alemana, al considerar que “los miembros ‘políticos’ del Consejo de Radiodifusión y del Consejo de Administración exceden el tercio (recomendable, puesto que) conforman el 44% del Consejo de Radiodifusión” al mismo tiempo que “faltan normas que aseguren el mínimo de transparencia exigible”. Comentario a la Sentencia de Fernando Simón Yarza, “El Proceso Democrático ante el Tribunal Constitucional Federal Alemán y otros casos de interés” *Revista General de Derecho Constitucional* 19 (2014) pp. 1-27.

<sup>3</sup> En continuidad con la tendencia reduccionista que señala Fuente Cobo, C. (Fuente Cobo, 2013), en su artículo “La contracción de los espacios de participación ciudadana”: “Los espacios y canales abiertos a la participación de los ciudadanos en el ámbito audiovisual en España han

*sido, tradicionalmente, muy limitados bien por el carácter igualmente limitado de su enfoque o bien porque no han llegado a ponerse en marcha los mecanismos previstos en la legislación o, cuando se han puesto en marcha, no lo han hecho con todo su potencial”.*

<sup>4</sup> Está accesible en <http://www.ccma.cat/atencio/opcions.html> (con acceso el 27 de noviembre de 2014).

<sup>5</sup> [http://www.bbc.co.uk/bbctrust/who\\_we\\_are/audience\\_councils/scotland/](http://www.bbc.co.uk/bbctrust/who_we_are/audience_councils/scotland/) (con acceso 26 noviembre 2014).

<sup>6</sup> Accesible en [http://downloads.bbc.co.uk/bbctrust/assets/files/pdf/regulatory\\_framework/protocols/2014/f3\\_audience\\_councils.pdf](http://downloads.bbc.co.uk/bbctrust/assets/files/pdf/regulatory_framework/protocols/2014/f3_audience_councils.pdf) (Con acceso 2 diciembre 2014).

<sup>7</sup> Declaraciones de la *Vice-Chairman BBC*, Diane Coyle, de 2012, sobre la relevancia del *Council*, en <https://www.opendemocracy.net/ourbeeb/diane-coyle/from-service-reviews-to-audience-councils-how-accountable-is-bbc-trust> (con acceso 9 octubre 2014).

<sup>8</sup> [http://www.bbc.co.uk/bbctrust/who\\_we\\_are/audience\\_councils/scotland/minutes.html](http://www.bbc.co.uk/bbctrust/who_we_are/audience_councils/scotland/minutes.html) (con acceso 27 de noviembre 2014).

## Bibliografía

AZURMENDI, A. (2013) "Reformas de la televisión regional europea con lengua propia en el contexto actual de crisis" en *Revista Latina de Comunicación Social*, 68, accesible en [www.revistalatinacs.org/068/paper/981\\_Navarra/15\\_Azurmendi.html](http://www.revistalatinacs.org/068/paper/981_Navarra/15_Azurmendi.html)

BALDI, P. y HASEBRINK, U. (2012). "Introduction: overview of a European study", en vol. col. Baldi, P. y Hasebrink, U. (eds.), *Broadcasters and Citizens: Trends in Media Accountability and Viewer Participation in Europe*, Bristol y Chicago. Intellect.

BARDOEL, J. (2007). "Converging media governance arrangements in Europe", en vol.col. Terzis, G. (ed.) *European Media Governance. National and Regional Dimensions*. Bristol. Intellect.

BENZ, A. (2004). "Path-dependent institutions and strategic veto players: national parliaments in the European Union" en *West European Politics*, vol.27, n. 5.

BOWLES, N., HAMILTON, J.T y LEVY, D.A.L. (eds) (2014). *Transparency in Politics and the Media. Accountability and Open Government*, Oxford. Reuters Institute for the Study of Journalism - Tauris.

CASTRO, C. (2012). "Pensando a produção de conteúdos para TV digital pública a partir da interatividade e da convergência tecnológica", en *Cuadernos de información*, n. 31.

CELOT, P., y GUALTIERI, F. (2007). "The viewers' rights in the European Union", en vol.col. Baldi, P. y Hasebrink, U. (eds.), *Broadcasters and Citizens: Trends in Media Accountability and Viewer Participation in Europe*, Bristol y Chicago. Intellect.

COLLINS, R. (2010). "From public service broadcasting to public service communication" en vol.col. Lowe G.F. (ed.), *The Public in Public Service Media*, Göteborg. Nordicom.

FEINTUCK, M. y MIKE, V. M. (2006). *Media Regulation, Public Interest and the Law*. Edinburgh. Edinburgh University Press.

FERNÁNDEZ ALONSO, I., FERNÁNDEZ VISO, A. (2012). Internal pluralism in the governance of public service broadcasters in Spain and the role of social groups and professionals. The case of RTVE, en *Communication & Society* 25(2).

FUNG, A., y WRIGHT, E. O. (2003). "Deepening democracy: institucional innovation in empowered participatory governance", en vol.col. Fung, A. y Wright, E.O.,(edits.), *Deepening Democracy*, London y New York. Verso.

FUENTE COBO, C. (2013). "La contracción de los espacios de participación ciudadana", en *Derecom*, 13, accesible en [www.derecom.com](http://www.derecom.com), con acceso 11 noviembre 2014.

GIBBLONS, Th. y HUMPHREYS, P. (2012). *Audiovisual Regulation under Pressure. Comparative cases from North America and Europe*. Oxon-New York. Routledge.

HAMELINK, C. J., y NORDENSTRENG, K. (2007). "Towards democratic media governance", en vol.col. De Bens, E., (ed.), *Media Between Culture and Commerce*. Bristol. Intellect.

HARCOURT, A. (2008). "Institutionalizing soft governance in the European information society" en vol.col. Ward, D. (ed.) *The European Union and the Culture Industries-Regulation and the Public Interest*. Aldershot. Ashgate.

HASEBRINK, U., HERZOG, A., y EILDERS, C. (2007). "'Media users' participation in Europe from a civil society perspective" en vol.col. Baldi, P. y Hasebrink, U. (Edits.), *Broadcasters and Citizens in Europe: Trends in Media Accountability and Viewer Participation in Europe*. Bristol y Chicago. Intellect.

INNES, J. I., y BOOHER, D. E. (2004). "Reframing public participation: strategies for the 21st century", en *Planning Theory & Practice*, vol. 5, n. 4.

KHABYUK, O. (2010). "Past, present and future of public service broadcasting in Germany", en *Central European Journal of Communication*, 1.

KJUS, Y. (2007). "Ideals and complications in audience participation for public service media: open up or hold back" en vol.col. Lowe, G.F. y J. Bardeel, J., (Edits.), *From Public Service Broadcasting to Public Service Media*. Göteborg. Nordicom.

KOOIMAN, J. (1993). *Modern Governance: New Government. Society Interactions*. London. Sage.

LLORENS, C. y COSTACHE, A.M. (2013). "La gobernanza como marco teórico para el estudio del pluralismo de los medios", en *Trípodos*, n. 32.

LUNT, P. y LIVINGSTONE, S. (2012). *Media Regulation. Governance and the Interest of Citizens and Consumers*. London. Sage.

MCQUAIL, D. (2003). "The current state of media governance in Europe", en Terzis G. (ed.), *European Media Governance: National and Regional Dimensions*. Bristol. Intellect.

MIGUEL DE BUSTOS, J.C. y CASADO DEL RÍO (coords.) *Televisión autonómica. Evolución y crisis del modelo público de proximidad*. Barcelona. Gedisa.

PIERRE, J. y PETERS, G. (2000). *Governance, Politics and the State*. New York. St Martin's Press.

PUPPIS, M. y MAGGETTI, M. (2012). "The accountability and legitimacy of regulatory agencies in the communications sector", en Just, N. y Puppis, M (eds.), *Trends in Communication Policy Research. New Theories, Methods and Subjects*. Bristol. Intellect Books.

ROSSI, P. y WERMER, M. A. (2012). "Civil society and media governance: A participatory approach", en Just, N. y Puppis, M. (eds.), *Trends in Communication Policy Research. New Theories, Methods and Subjects*. Bristol. Intellect Books.

SALVADOR MARTÍNEZ, M. (2002). *Autoridades Independientes*. Barcelona. Ariel.

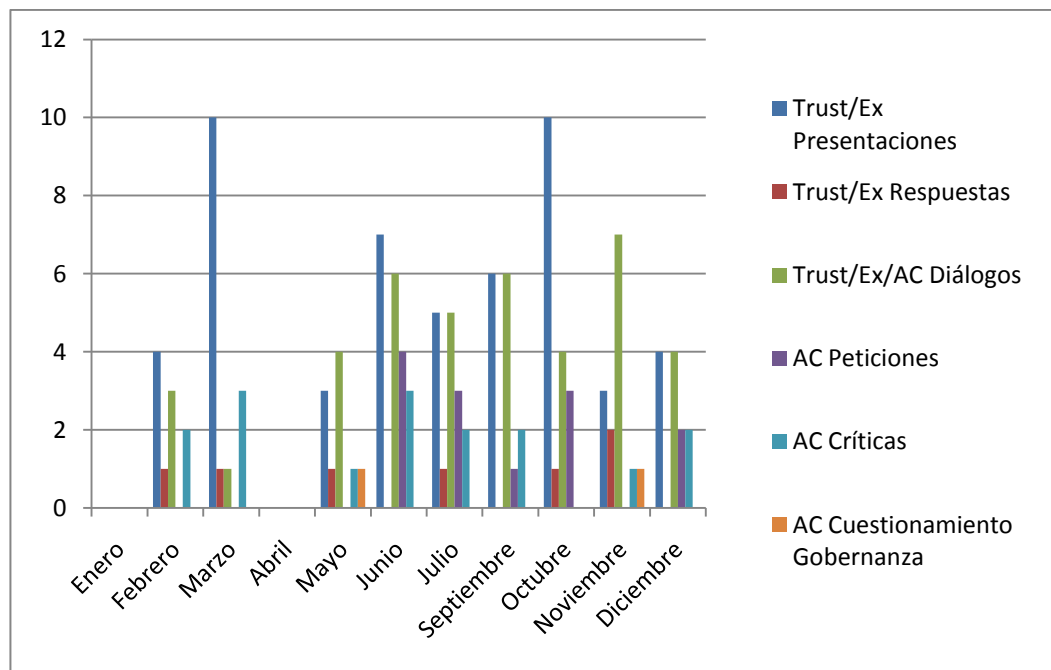
SCIFO, S. (2009). *The ways in which the public, in all its diversity, can be involved in consultative programming structures*. Strasbourg. Council of Europe, Directorate General of Human Rights and Legal Affairs.

SIMÓN YARZA, F. (2014). "El proceso democrático ante el Tribunal Constitucional Federal alemán y otros casos de interés", en *Revista General de Derecho Constitucional*, 19.

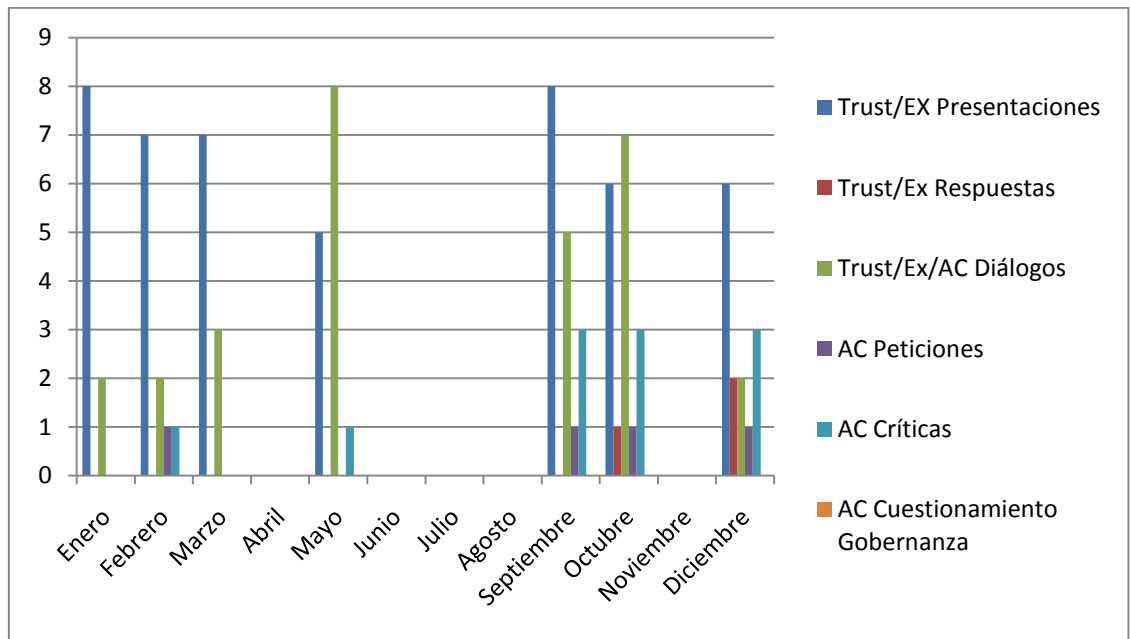
**Anexo:** Tablas *AUDIENCE COUNCIL*, UNA REPRESENTACIÓN DEL TIPO DE INTERVENCIONES DE LAS REUNIONES, ENTRE ENERO DE 2009 Y MAYO DE 2014.

Aunque lo deseable sería poder incluir las tablas de contenido de cada una de las reuniones del *Audience Council*, en estas tablas-resumen del año se ofrece de forma sintética la distribución de las intervenciones del *Trust/Executive Scotland*, por un lado, y de los miembros del *Audience Council (AC)*, por otro, además de las ocasiones en las que dialogan sobre temas que unos u otros han aportado a la reunión-.

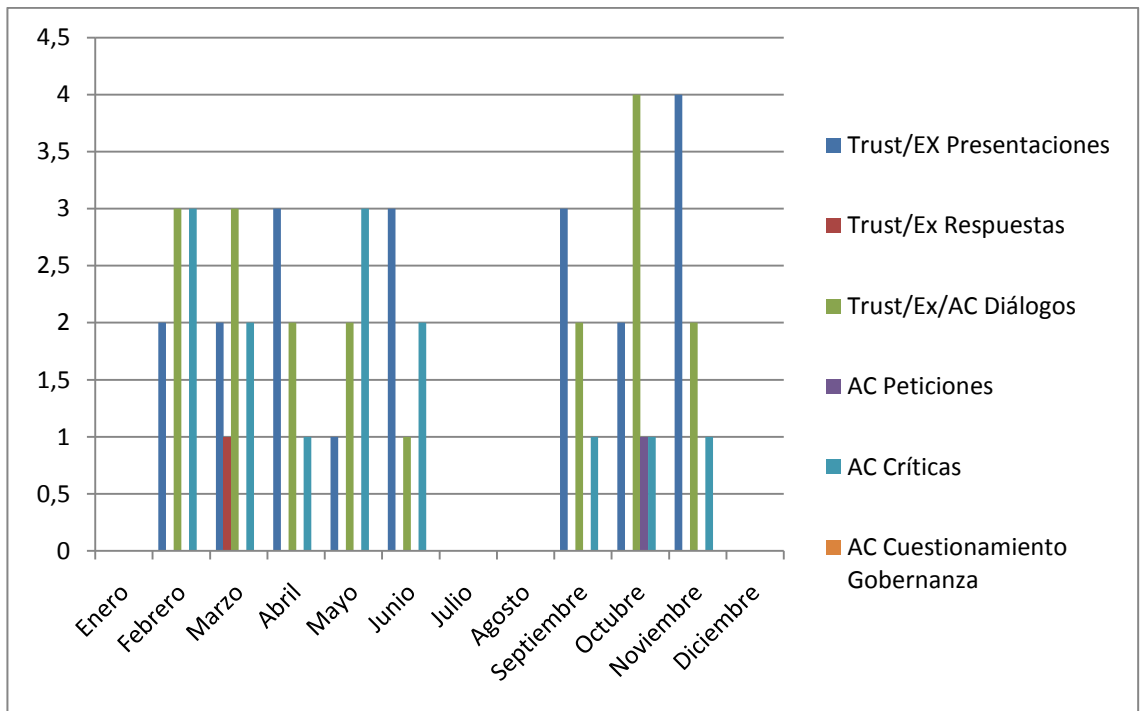
**2009**



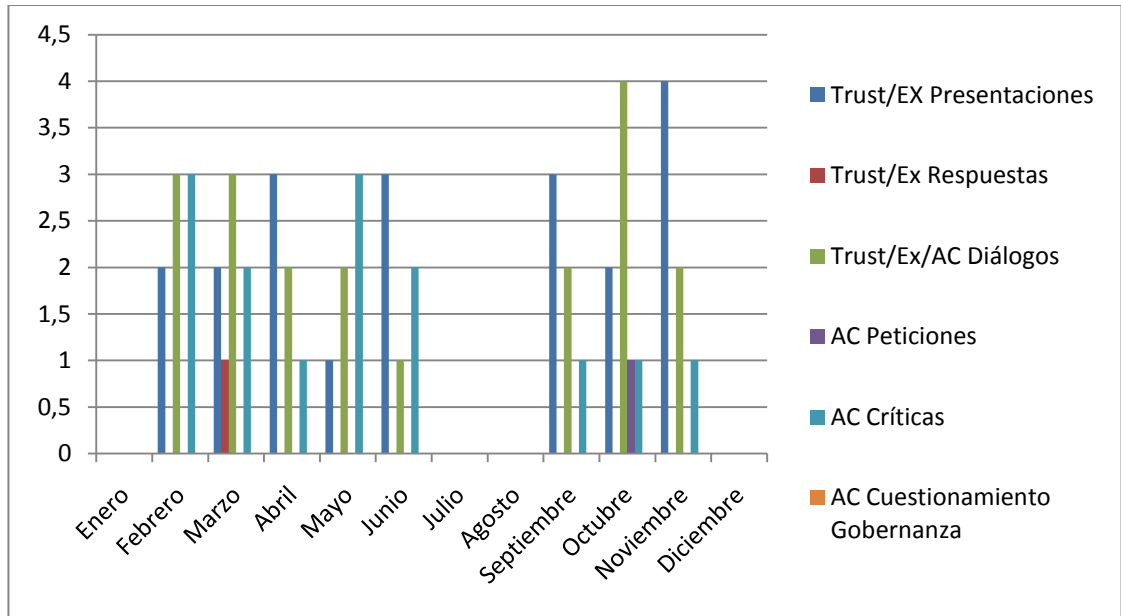
**2010**



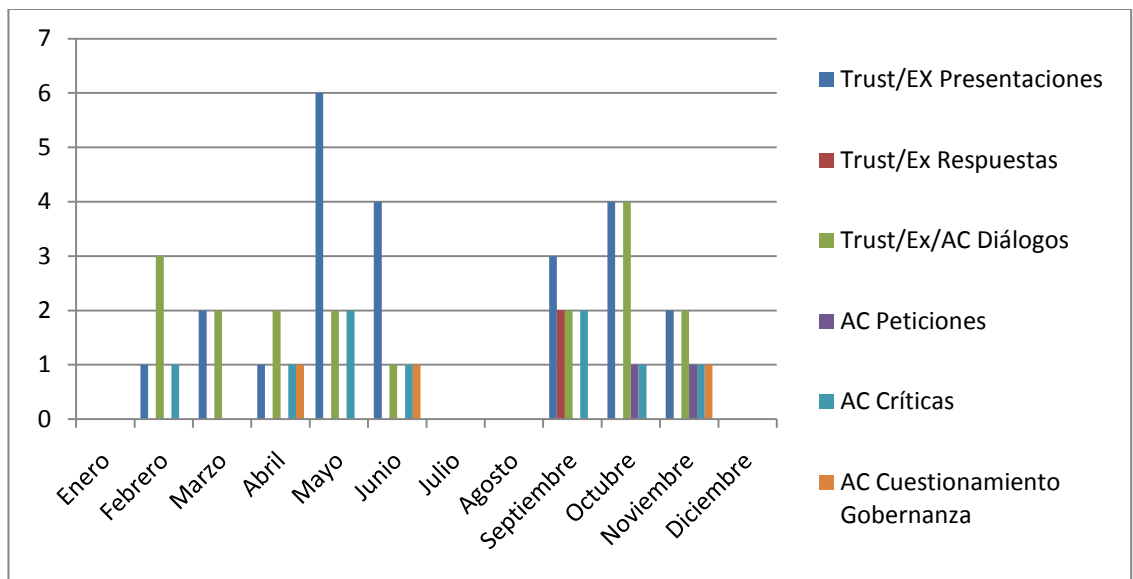
**2011**



**2012**



**2013**



## 2014

