

TREBALL FINAL DE GRAU

Facultat d'Educació i Psicologia
Grau en Treball Social 2020-2021

ANÀLISI CRÍTICA DEL TRACTAMENT MEDIÀTIC DE NOTÍCIES AMB FORT IMPACTE SOCIAL



Maria Rubió i Carreras

Tutora: Patrícia Melgar Alcantud

04/06/2021

ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ	3
1.1 Interès de la temàtica.....	3
1.2 Objectius.....	5
2. METODOLOGIA	6
3. MARC TEÒRIC	7
3.1 Els mitjans de comunicació i la seva funció.....	7
3.2 La comunicació digital i el rol de les Xarxes Socials.....	8
3.3 Els efectes dels mitjans de comunicació en el comportament de les persones.....	9
3.4 Funció del periodisme.....	10
3.4.1 El periodisme Social.....	11
3.5 El Codi deontològic periodístic.....	11
3.6 El tractament de notícies de l'àmbit social.....	12
3.7 Detecció i efecte de notícies esbiaixades.....	13
3.8 La Funció dels Serveis Socials Bàsics i el dret a renúncia.....	13
3.8.1 L'equip professional dels serveis socials i la tasca del treballador/a Social.....	14
3.8.2 Els Serveis Socials a Girona i els recursos per a la gent gran.....	15
3.8.3 Actuació amb el col·lectiu de la gent gran durant el confinament.....	15
4. PUBLICACIÓ DE LA NOTÍCIA	16
5. ANÀLISIS DEL TRACTAMENT DE LA NOTÍCIA ALS MITJANS	17
6. PROPOSTA D'UN NOU REDACTAT D'ACORD AMB EL PERIODISME D'ÀMBIT SOCIAL	19
7. LES REACCIONS DE L'OPINIÓ PÚBLICA A LA XARXA I LA SEVA ANÀLISI	20
7.1 Comentaris crítics amb serveis socials.....	21
7.2 Comentaris que exposen el servei que els hi hagués calgut.....	22
7.3 Comentaris que han servit per complementar informació i oposar-se a la tergiversació d'altres usuaris.....	23
8. LA PUBLICACIÓ DE LA NOTÍCIA EN ALTRES MITJANS	24
9. TAULA COMPARATIVA AMB ALTRES NOTÍCIES 2020-2021 PUBLICADES A FACEBOOK DEL DIARI DE GIRONA	25
10. CONCLUSIONS	26
11. REFERÈNCIES BIBLIOGRÀFIQUES	29
12. ANNEXOS	32

1.INTRODUCCIÓ

Des de sempre els mitjans de comunicació, més enllà de la seva funció informativa, han estat i són generadors d'opinió pública i per tant, creadors d'estats d'opinió. L'arribada d'Internet i sobretot l'aparició i ú de les xarxes socials, han accelerat i potenciat aquest fet.

Les notícies publicades a les plataformes digitals es solen presentar de manera molt simplificada, i si tracten temes socials que generen impacte, esdevé molt important que els abordin de forma molt curosa i amb absolut rigor. En cas contrari i en tractar-se d'informacions que causen forts impactes emocionals, poden originar estats d'opinió de caire molt negatiu i destructiu sense una base sòlida o sense un argument de pes.

Fins i tot, en alguns casos, es poden produir lamentables judicis paral·lels.

En el present treball, plantejo la necessitat que els mitjans de comunicació tractin amb el màxim rigor i sensibilitat esdeveniments d'impacte social que afecten a persones en la vida de les quals hi ha o havia alguna intervenció dels serveis socials de l'administració pública.

1.1 INTERÈS DE LA TEMÀTICA

El meu interès davant la temàtica abordada, neix arran de la meva experiència laboral com a Tècnica d'Integració Social durant dos anys; una funció que vaig desenvolupar als Serveis Socials Bàsics d'Atenció Social al barri de Palau, del municipi de Girona i que són competència de l'Ajuntament.

El 2 de desembre del 2020, una notícia publicada a diversos mitjans informava que havien trobat mortes en el seu domicili de Girona dues germanes de 80 i 90 anys que convivia juntes. La notícia destacava que feia dies que ja estaven mortes i que ningú havia estat a l'alerta de la situació. Òbviament aquesta notícia va tenir un gran ressò i la seva publicació a les xarxes socials va generar molta interacció, reaccions i dures crítiques adreçades als serveis socials.

Casualment jo mateixa havia contactat feia pocs dies via telefònica amb les dues dones per interessar-me pel seu estat, per tal d'activar alguna acció de suport si es considerava necessari. El motiu de la trucada va ser que un veí havia alertat a serveis socials que els

darrers dies veia les dones fràgils. En el decurs de la trucada, els vaig proposar fer una visita per analitzar la seva situació i presentar-los-hi els serveis socials que tenien al seu abast. Amb una actitud molt reticent, una de les germanes em va dir que no volien cap mena d'ajuda, que no m'acostés al seu domicili, i fins i tot va penjar l'aparell telefònic.

El procediment a seguir davant aquests casos, és respectar el dret de la persona a renunciar als serveis i registrar també la intervenció duta a terme en el programa de registre de dades i intervencions per tal que quedi constància de la situació i de la renúncia.

Cal deixar constància que no podem actuar contra la voluntat d'una persona que no es troba incapacitada, i que hem de respectar la seva llibertat de decisió de com vol viure.

Així mateix, esdevé fonamental la coordinació i el treball en xarxa amb la resta de serveis actius dins al barri de Palau de Girona, com seria en aquest cas el Centre d'Atenció Primària del barri de Montilivi i entitats del tercer sector que treballen en l'àmbit de la gent gran de la zona, per saber si coneixen el cas, traslladar-los-hi la situació, i valorar entre tots, el tipus d'acció més adient.

En la notícia no es va mencionar en cap moment la gestió realitzada dels serveis socials en relació a aquest cas ni cap mitjà va citar els serveis socials com a font d'informació.

Puc dir que aquest succés no em va deixar indiferent, i menys encara quan vaig visualitzar després a la xarxa Facebook les reaccions i opinions negatives d'un elevat nombre de persones sobre la tasca dels serveis socials.

Certament, després d'aproximadament vuit anys de l'inici de la crisi econòmica, social i política en el país, es continuen notant els seus efectes en els recursos dels serveis socials. La crisi ha fet i fa rellevar les dificultats que té l'administració per oferir respostes a les diferents necessitats socials. No obstant, tot i les adversitats i des de la meua experiència laboral, el professional malgrat topar amb un sistema fràgil, acompanya l'usuari/a i l'atén amb tot el que està a les seves mans.

Per aquest motiu, no només incomoda, sinó que també és inquietant que es divulguin notícies incompletes, sense haver estat prèviament contrastades.

Així doncs, considero de gran rellevància que els mitjans de comunicació tot i la situació de feblesa del sistema en determinats àmbits, no publiquin notícies que podem

qualificar d'esbiaixades i que a banda de generar un profund desànim als professionals que estan el peu del canyó, també generen molta desconfiança a l'opinió pública envers aquests serveis públics tan imprescindibles.

És clar que sovint hi pot haver estesa l'errònia consideració que els Serveis Socials bàsics han de resoldre bona part de les problemàtiques que envolten els diferents àmbits de la persona (laboral, educatiu, econòmic, salut, habitatge...). Com remarca el consultor social Fernando Fantova (2013) els serveis socials sovint es podrien descriure com un servei de cotxe escombra.

És important també tenir present que de ben segur la majoria de la societat desconeix les tasques i funcions dels serveis socials en general, i això posa de manifest la necessitat que es promoguin campanyes de divulgació que serveixin per acabar amb falses creences i prejudicis.

Això, juntament amb un tractament informatiu el màxim rigorós contribuiria en gran mesura a capgirar la situació.

1.2 OBJECTIUS

Els objectius generals del TFG són els següents:

- Objectiu G1: Realitzar una anàlisi crítica del tractament de l'esmentada notícia.
- Objectiu G2: Aportar una reflexió i una proposta de millora als mitjans a l'hora d'emetre notícies de fort impacte social.

Els objectius específics són:

- Objectiu E1: Analitzar la informació detallada del contingut de la notícia per part del mitjans que l'han publicat.
- Objectiu E2: Detectar els punts febles de la transmissió de la notícia.
- Objectiu E3: Identificar els principals trets del treball social i les competències municipals en aquesta matèria.
- Objectiu E4: Conèixer la percepció que té la ciutadania sobre la tasca dels serveis socials a través de les diferents reaccions generades en la notícia digital.
- Objectiu E5: Comparar l'impacte que han tingut la notícia en relació amb d'altres que no són estrictament de l'àmbit social.

2. METODOLOGIA

El disseny metodològic del treball es divideix principalment en quatre grans blocs i es presenta de forma qualitativa i una part també quantitativa atès que he monitoritzat reaccions.

En primer lloc, presento un marc teòric per contextualitzar el cas. El marc l'he elaborat a partir d'una recerca de bibliografia, documentació de fonts d'informació primàries i secundàries.

Aquest marc exposa els trets principals dels mitjans de comunicació digital i el rol de les xarxes socials, teories sobre la influència dels mitjans en el comportament de les persones, com es tracten notícies de caire social, la funció del periodisme i el codi deontològic a seguir, i finalment la tasca dels serveis socials bàsics al municipi de Girona.

En segon lloc presento la notícia publicada a l'espai de Facebook del Diari de Girona i analitzo el seu contingut, enfocament i les reaccions que ha generat en clau d'opinió pública. Així mateix, comparo l'impacte que ha causat en relació amb altres successos per posar de manifest l'efecte que generen les notícies de fets socials. En aquest apartat les dades quantitatives prenen molta importància i també les qualitatives "contingut dels comentaris de l'opinió pública". Selecciono i cito els comentaris més rellevants en relació la tasca de serveis socials.

Per analitzar la informació detallada del contingut de la notícia m'he informat dels principals criteris que se segueixen en l'estructura de la informació periodística i dels principis que recullen el codi deontològic, en aquest cas el del col·legi de periodistes de Catalunya.

Per detectar la percepció de la ciutadania sobre la tasca dels Serveis Socials he fet un buidatge dels comentaris i revisat també el seu to i vocabulari.

En tercer tracto i faig una proposta de millora en el tractament de la notícia que és tan simple com afegir una nova font d'informació.

Finalment apporto una reflexió personal sobre la importància del rols dels mitjans de comunicació a l'hora d'abordar temes altament sensibles i presento unes

recomanacions i propostes de millora que caldria que apliquessin tant el mitjans de comunicació com l'administració pública .

3. MARC TEÒRIC

3.1 Els Mitjans de Comunicació

Des de la seva aparició fins a l'actualitat, els mitjans de comunicació tenen un paper clau en el conjunt de la societat a causa del seu rol com a creadors d'opinió. De fet, ja se'ls coneix com "el quart poder". Aquesta expressió fa referència al poder d'influència que tenen després del legislatiu, executiu i judicial. Un poder que al llarg de la història fins i tot ha aconseguit canviar presidents de potències tan poderoses com els Estats Units (cas Watergate), que va provocar la dimissió del president Nixon quan el diari "The Washington Post" va revelar i demostrar il·legalitats comeses pel mandatari.

Els mitjans de comunicació fan una gran tasca a la nostra societat: Informen i comuniquen sobre tot allò que és rellevant. Constitueixen un agent de socialització de gran magnitud. Primer, la premsa escrita, després la ràdio i sobretot la televisió, han tingut una influència enorme a l'hora de crear opinió pública donat que tots tres són "consumits" per una part important de la societat.

Tot el que comuniquen genera "una opinió" en la ment del qui llegeix, escolta o veu. En definitiva, a vegades de manera indirecta i en altres ocasions de manera més directa, informacions dels mitjans poden transformar pensaments i actituds en benefici de tots, i això pot esdevenir tant a curt termini com a llarg termini. Per tant, el seu impacte en la consciència humana és realment enorme.

Tanmateix, hem de tenir molt clar que darrera cada mitjà de comunicació, sigui públic o privat, hi ha una empresa i darrera cada empresa hi ha uns interessos.

Segons assenyala Schiller (1996):

La producción y la difusión de gran parte de los mensajes y las imágenes que forman el entorno simbólico de las personas, se unifica con una finalidad empresarial. Es decir, en todas las facetas artísticas de los medios de comunicación el proceso creativo está sujeto a los imperativos del capital: obtener los máximos beneficios. Esta dinámica influye

decisivamente en la forma y el contenido del producto de los medios de comunicación.
(Pg.8)

3.2 La Comunicació digital i el rol de les Xarxes Socials

A banda dels mitjans convencionals, l'arribada de la comunicació digital i l'ús massiu els últims anys de les xarxes socials ha posat de manifest el poder que tenen aquestes xarxes, que ja comencen a ser batejades com el cinquè poder, justament també per la seva capacitat de crear estats d'opinió.

El Web 2.0 està formada per les plataformes de publicació de continguts, com Blogger, les xarxes socials, com Facebook, Twitter, els serveis coneguts com wikis (Wikipedia) i els portals audiovisuals (Flickr, YouTube). D'acord amb Kaplan i Haenlein (2010), el web 2.0 és una plataforma per a l'evolució dels mitjans socials.

Aquest tipus d'aplicacions, tal com assenyala Reig (2012) fan que els individus es socialitzin de forma permanent tot interaccionant i aportant continguts i comentant amb altres usuaris.

Dins aquestes plataformes es visualitzen diverses opinions sobre els successos i es genera un espai de debat i d'intercanvi d'opinions d'una forma molt immediata, i on l'usuari tampoc es veu amb l'obligació de reflexionar molta estona sobre el seu argument. Stainer (2005) exposa que la tecnologia afavoreix la nova aparició del que ell anomena "cafès virtuals". En comunitats virtuals pot aflorar el "periodisme participatiu."

Tenen la capacitat d'informar-nos del que passa al nostre voltant de manera immediata, espontània, i si volem, aquestes informacions també ens poden arribar sense haver fet el pas previ de buscar-les (alertes i notificacions que podem rebre en els nostres dispositius electrònics).

Els mitjans aprofiten les xarxes socials per divulgar notícies d'una forma molt immediata, i ha això ha provocat un canvi en la rutina dels periodistes.

Internet doncs, s'ha convertit en un fenomen social de gran impacte, de fet més que una evolució en l'àmbit de la informació i comunicació, hom parla a vegades d'una revolució.

3.3 L'efecte dels mitjans de comunicació en el comportament de les persones.

La influència i els efectes dels mitjans de comunicació en el comportament de les persones, no deixa de ser un tema polèmic i no exempt de diferents interpretacions.

Els mitjans de comunicació són percebuts com a sistemes d'informació d'influència directa, poderosa i eficaç.

No podem obviar que "Qualsevol cosa que es pengi a internet, amb independència de la intenció de l'autor, es converteix en una ampolla llançada a l'oceà de la comunicació global, un missatge susceptible de ser rebut i re processat de formes imprevistes" (Castells, 2009, pàg. 102-103).

Trobem diverses teories que pretenen explicar aquests efectes. Centrant-me en la temàtica del treball, exposaré les teories de l'agenda-setting i la de l'agulla hipodèrmica. Ambdues atribueixen als mitjans de comunicació un extrem poder per transformar actituds i opinions.

La teoria de la *agenda-setting*, traduïda com establiment d'agenda, se centra en un corrent d'estudi acadèmic en l'àmbit de la investigació en comunicació.

Aquesta teoria sosté que els mitjans de comunicació organitzen amb antelació una agenda de treball sobre els temes que difondran, la rellevància dels fets del país i del món. Després i en funció d'això fixen un ordre jerarquitzat amb l'objectiu d'aconseguir una gran audiència, un major impacte, i una determinada consciència sobre cert tema, alhora que també decideixen com excloure certa informació. A tall de síntesi, decideixen les qüestions que estaran en boca de l'opinió sobre aquells temes que interessin, i allunya aquells altres temes que no interessin.

No obstant, també s'ha estudiat la importància d'altres elements en la construcció de l'agenda. Tal com esmenten Igartua i Humanes (2004) s'ha detectat que les persones més influenciables són les que no tenen una experiència directa amb el fet en qüestió.

Per altra part, la teoria de l'agulla hipodèrmica se centra en la hipòtesis que el mitjà de comunicació transmet el missatge i aquest és rebut de forma directa, és assimilat i

produeix un efecte. És a dir "injecta" informació tractada i filtrada, de manera que el contingut publicat és dona per cert.

Walter Lippman, un dels periodistes nordamericans més influents del segle XX és autor de Public Opinion, considerada per a molts la primera obra que tracta sobre l'opinió pública. Lippman (1922) defensava que adquirim un coneixement indirecte del món que ens envolta a partir dels relats dels mitjans de comunicació que ens permeten elaborar els nostres mapes del món per manejar-nos en ell.

En efecte, la informació que ens traslladen els mitjans de comunicació juga un rol clau en la forma com les persones configuren les seves idees sobre la societat en què viuen, i si a això se suma que aquestes idees es veuen reflectides en la manera com es comporten les persones, es pot concloure que els mitjans de comunicació tenen conseqüències importants pel que fa a el comportament de les persones.

3.4 La funció del periodisme

Cavaller (2019) defineix el periodisme com:

L'activitat professional de compilar, analitzar i difondre informació relativa a l'actualitat. El seu exercici està definit (1) per tractar-se d'un procés comunicatiu que fa referència a fets o esdeveniments, (2) per l'existència d'unes normes legals i d'un codi deontològic i (3) per aquells aspectes del negoci on s'emmarca la seva activitat (Paràgraf.1)

La tasca del periodisme també consta en la Declaració dels Drets Humans (DUDH). L'article 19 determina que la llibertat d'expressió i la llibertat de rebre informació és fonamental.

El periodista com a professional mediàtic no és un ciutadà corrent, sinó que té un poder atribuït, ja que amb la seva informació influeix en les decisions dels altres, i per aquest motiu, li pertoca assumir i prendre consciència del seu plus de responsabilitat.

3.4.1 El periodisme social

El terme de periodisme social, el va començar a difondre l'any 2000 Alicia Cytrynblum, una periodista argentina. Cytrynblum (2004) assenyala que és aquella disciplina que té en compte les implicacions i conseqüències socials de qualsevol succés, i que recull les iniciatives ciutadanes amb capacitat per a la transformació social.

El periodista que treballa en aquesta disciplina té com objectiu aprofundir en la seva tasca de sumar noves fonts, brindar més servei, i ampliar el seu concepte de "realitat".

3.5 El codi deontològic periodístic

El Col·legi de Periodistes de Catalunya recull un codi deontològic de la professió periodística que presenta els grans principis ètics que els professionals de la comunicació han d'assumir en l'exercici de la seva tasca. Des de la seva elaboració l'any 1992 fins a dia d'avui el codi s'ha anat remodelant i adaptant a les necessitats del moment.

En l'actualitat, el codi defineix els següents principis :

- I. Informar de manera acurada i precisa.
- II. Evitar perjudicis per informacions sense prou fonament: No s'han d'usar expressions injurioses **ni difondre dades imprecises o sense base suficient que puguin lesionar la dignitat de les persones i provocar dany o descrèdit a entitats públiques o privades.**
- III. Rectificar les informacions incorrectes.
- IV. Utilitzar mètodes lícits i dignes per obtenir informació.
- V. Citar les fonts i preservar el secret professional.
- VI. Conciliar els drets individuals amb el dret del públic a saber.
- VII. Evitar el conflicte d'interessos.
- VIII. No utilitzar en profit propi informacions privilegiades.
- IX. Respectar el dret a la privacitat.
- X. Salvaguardar la presumpció d'innocència.
- XI. Protegir els drets dels menors.
- XII. Respectar la dignitat de les persones i la seva integritat física i moral.

És imprescindible doncs, que tot periodista sigui conscient de la projecció que pot tenir una notícia i de la seva responsabilitat en el tractament dels fets/successos.

3.6 El tractament de notícies de l'àmbit social

Diverses investigacions han tractat donar resposta a la qüestió : Què són les notícies?

I quina relació estableixen amb els successos que s'esdevenen en el món?

Lorenzo Gomis (1991) defineix la notícia com un fet que va molt més enllà : “Un hecho con trascendencia”(pg.191). Per l'autor, els comentaris i l'acció que provoquen les notícies, són elementals per a definir-les com a tal.

Davant els nombrosos fets que succeeixen en el nostre dia a dia i amb l'arribada de l'era digital, els mitjans han de poder treballar de manera eficaç per aconseguir que les notícies construïdes tinguin un tractament professional.

En aquesta línia cal destacar per exemple la importància del rol dels mitjans en el moment de tractar continguts sobre fets socials, col·lectius vulnerables, etc. En el monogràfic número 9 de l'Observatori de la Discapacitat física (2016) s'assenyala que assolir una imatge no estereotipada de la discapacitat requereix un important canvi de rutines, de llenguatge i a la vegada ampliar els coneixements dels mitjans de comunicació.

Així mateix, en una investigació sobre el tractament de la immigració als mitjans de comunicació , el seu autor Blanco (2002) assenyala que els mitjans han de ser capaços d'aportar dades que contribueixin al coneixement cultural de la persona immigrant, atès que és una de les bases fonamentals per a la construcció de l'empatia intercultural.

El col·legi de periodistes va desplegar justament una guia sobre el tractament de la diversitat cultural i en ella s'esmenta el següent:

“Els mitjans de comunicació són actors importants del canvi social i, per tant, s'ha d'afavorir l'especialització, la formació i l'actualització permanent del coneixement dels professionals per tal d'aconseguir una normalització de la diversitat cultural en la seva activitat” (Pg.1)

Tot plegat posa de manifest doncs el paper cabdal que tenen els mitjans en la construcció de l'imaginari moral de les societats i, per tant, en la representació de l'altre i de la seva diferència.

3.7 Detecció i efecte de notícies esbiaixades

Quan parlem d'alteració d'una notícia, ens referim a la transformació d'alguna de les cinc qüestions en què es solen basar les notícies: què, qui, quan, on, i per què.

L'Escola d'Administració Pública de Catalunya presenta en un curs de validació i fiabilitat de la informació, un material divulgatiu on l'autor (Ferret, 2000) indica que ometre o afegir elements als detalls pot canviar totalment, la interpretació d'una notícia.

Així mateix, Ferret (2000) suggereix pistes que poden ajudar a detectar febleses en les notícies. Una d'elles i centrant-me en l'abordatge del treball, és:

Et mostren tots els **punts de vista** possibles sobre la informació o se n'exclouen? Especialment, s'exclou la part més feble? S'exclouen els punts de vista més oposats als teus (i, doncs, que et poden passar per alt especialment)? Es donen per fet uns valors superiors que justifiquen que alguns punts de vista ja no s'ensenyin? (Secció 3.4)

D'altra banda, Grijelmo (1997) afirma que una norma elemental que ha de seguir un mitjà rigorós és la de parlar amb totes les parts implicades d'un esdeveniment informatiu, i que malgrat això no s'aconsegueixi, almenys s'ha d'intentar.

3.8 La funció dels serveis socials bàsics i el dret de renúncia

Tal com es desplega en la web del departament de Treball, Afers Socials i Famílies del a Generalitat (2010), els Serveis Socials Bàsics d'atenció social són el primer nivell d'atenció social del sistema públic de serveis socials i per la seva condició de bàsics asseguren la màxima proximitat a l'usuari. Així doncs, constitueixen la porta d'entrada preferent al sistema.

Tenen dret a accedir el sistema públic de Serveis Socials els ciutadans/es dels estats membres de la Unió Europea i que estiguin empadronats en un municipi de Catalunya.

Els serveis socials són un dels sistemes de l'estat del benestar, conjuntament amb la seguretat social, el sistema de salut, el sistema d'educació, les polítiques per a l'ocupació, les polítiques d'habitatge i altres actuacions públiques.

Estan organitzats territorialment i inclouen els equips bàsics, els serveis d'ajuda a domicili i de teleassistència, i els serveis d'intervenció socioeducativa no residencial per a infants i adolescents.

El model del servei se centra a prevenir i intervenir en les diferents necessitats o problemàtiques que pot presentar una persona, una família o un grup en relació amb diferents àmbits de la seva vida (econòmic, laboral, residencial, sociofamiliar, salut...).

Així doncs, la seva finalitat és assegurar el dret de les persones a viure dignament durant totes les etapes de la vida mitjançant la cobertura de les seves necessitats personals bàsiques i de les necessitats socials.

És molt important deixar clar el dret a renunciar al servei. Tal com publica el Departament de Treball i Afers Socials i Famílies (2010) a la seva web sobre els drets i deures de les persones usuàries del Servei, un d'ells és el dret a renunciar als serveis (sempre que això no afecti menors o persones incapacitades). Per a tant, tota persona major d'edat escull si accepta o no el servei.

3.8.1 L'equip professional dels serveis socials i la tasca del treballador/a Social

Els equips dels serveis socials estan integrats per professionals de les disciplines del treball social, educació social, integració social, i treball familiar, i atenen a la població des de la proximitat del seu territori per mitjà de recursos específics i del seu propi entorn comunitari.

La tasca concreta del treballador social consisteix en proporcionar informació sobre els recursos socials, les prestacions disponibles, i assessorar i acompanyar a totes aquelles persones i famílies que en algun moment de la seva vida topen amb certes dificultats o problemàtiques socials. El seu objectiu és donar suport i eines a la persona perquè superi les dificultats en què es troba.

3.8.2 Els Serveis Socials de Girona i els recursos per a la gent gran

Girona està distribuïda en 9 barris i 31 sectors. Amb la finalitat d'atendre de forma adequada les necessitats socials dels habitants, els SBAS estan descentralitzats en els diferents districtes de la ciutat.

Actualment trobem set centres socials ubicats als barris següents: SBAS Palau, SBAS Santa Eugènia, SBAS Sant Narcís, SBAS Pont Major, SBAS Taialà, SBAS Barri Vell, i SBAS Sector Est.

Cada un d'ells, treballa en xarxa amb els serveis de la ciutat i amb les associacions i entitats que es troben a cada barri per tal de promoure i desenvolupar iniciatives, projectes i programes comunitaris.

Des dels Serveis Socials Bàsics s'ofereixen de forma pública: el servei de teleassistència, el servei d'atenció a domicili, el servei de càtering, d'ajuts tècnics i el servei de menjador social.

A la ciutat operen també les següents entitats: Creu Roja, Càritas, Fundació Catalunya la Pedrera i Amics de la Gent Gran que desenvolupen programes per tal de donar resposta a les necessitats que presenten el col·lectiu de la gent gran (activitats i tallers cognitius, voluntariats per fer acompanyaments teleassistència i ajuts tècnics, etc)

Així mateix al Barri Vell-Mercadal i Sant Narcís s'hi ha implementat el programa de *Sempre Acompanyats* que té com a objectiu detectar i evitar les situacions de soledat i d'aïllament de la gent gran. En un futur es vol desplegar a la resta del barris de la ciutat. Les entitats impulsores són Creu Roja, Obra Social La Caixa, i Ajuntament de Girona.

3.8.3 Actuació amb el col·lectiu de la gent gran durant el confinament

Durant el confinament, i a causa del desbordament que presentaven els Serveis Socials, l'Ajuntament de Girona va activar una campanya (després de consultar el padró de persones majors de 65 anys) consistent en què, molts treballadors de la corporació i també voluntaris, contactessin via telèfon amb tota la gent gran de la ciutat per mantenir-la informada de la situació , atendre les seves necessitats i fer el seguiment pertinent.

4. LA PUBLICACIÓ DE LA NOTÍCIA ALS MITJANS

TROBEN MORTES DUES ANCIANES GERMANES DINS DEL SEU PIS A GIRONA

Redacció Diari de Girona | Girona 02-12-20

Dues **germanes de 83 i 90 anys** van ser trobades **mortes** ahir pels volts de les onze del migdia **l'interior del seu pis a Girona**.

Les dones haurien mort per causes biològiques després d'accidentar-se. Tot i que encara no està clar del tot, l'accident podria haver passat entre divendres i dissabte. La dona encarregada de la neteja va alertar als cossos policials que no podia entrar a l'habitatge (situat al carrer Migdia) i que les ancianes no responien a les seves trucades. La Policia Municipal de Girona va activar els cossos d'emergència per tal d'accedir a l'interior de l'habitatge. Bombers, Mossos i sanitaris van poder entrar per una finestra i van trobar a les dues ancianes a terra. Els cossos de les dues germanes es trobaven un damunt de l'altre en un passadís de l'habitatge. En aquell moment, una de les dones encara tenia constants vitals, però va morir allà mateix mentre els sanitaris intentaven reanimar-la.

A l'espera de l'autòpsia, les primeres hipòtesis dels investigadors apunten que les ancianes podrien haver caigut accidentalment i portaven dies sense poder-se aixecar. Per tant, es tractaria de mort per causes biològiques. Les dues dones vivien soles i eren autosuficients. Es creu que podria haver caigut accidentalment la dona de 90 anys. La seva germana l'hauria intentat agafar i també va caure. Van quedar al passadís i sense poder demanar ajuda. Tot i que encara no està clar, podrien haver caigut entre divendres i dissabte.

5. ANÀLISIS DEL TRACTAMENT DE LA NOTÍCIA ALS MITJANS

Una vegada presentada la notícia a l'apartat anterior, abordo seguidament la seva anàlisi:

La troballa de dues germanes mortes d'edat avançada en el seu pis de Girona , els cossos de les quals estaven un damunt de l'altre, la varen publicar els dos rotatius gironins, el Diari de Girona i el Punt Avui (tant en els seus formats impresos com en la seva web i en els seus perfils de Facebook), i també altres mitjans digital com Catalunya Diari, el Gerió, El Mira i La Razón.

En totes les publicacions el titular és gairebé idèntic : “Troben mortes dues ancianes germanes dins del seu pis a Girona”, “Troben mortes dues ancianes germanes dins de casa seva a Girona” o “Troben mortes dues germanes de 80 anys mortes al seu pis de Girona”.

L'estructura de la informació, l'exposició i el relat del fets és també molt similar en tots els mitjans. Coincideixen en destacar que els cossos d'emergència les varen trobar mortes després de ser alertats per la policia municipal que a la seva vegada havia estat alertada per la dona de la neteja que anava a la casa on no hi va poder entrar, i ni l'obrien ni la responien. Els fets tenien lloc el matí del dimarts 2 de desembre de 2020 i quan es va accedir al pis, les van trobar al passadís, un cos damunt l'altre i una de les germanes encara era viva però no van poder reanimar-la. També coincidien en informar que les hipòtesis apuntaven a què a l'espera de l'autòpsia, haurien caigut de manera accidental entre els divendres i dissabte abans. Primer hauria caigut la més gran i la seva germana en intentar ajudar-la també hauria caigut.

Cap dels mitjans aporta alguna dada diferenciadora o alguna altra informació addicional. Tots han publicat els detalls de la notícia a través d'una sola font d'informació, la dels cossos policials, i tot apunta que la informació és facilitada pel gabinet d'informació. En cap cas es recull informació d'altres fonts. També es revelador que la notícia no va tenir més seguiment per part de cap mitjà.

La recerca de més fonts d'informació sobre el cas, i en concret, sobre la situació de les dues germanes en funció de la seva edat, podria haver dut al periodista a contactar amb els serveis socials de l'Ajuntament per esbrinar d'alguna manera si aquests serveis

estaven al cas de la situació de les dones i si rebien o no atenció, i en cas de rebre-la quina.

Tots els mitjans però es varen limitar a informar d'allò que varen rebre d'una sola font i malgrat la delicadesa del cas no van ampliar la recerca de més dades amb altres fonts ni oficials ni de l'entorn personal de les germanes. En el supòsit que ho haguessin fet, no en varen deixar constància en el relat.

Ens trobem davant d'una notícia social presentada amb un titular que sens dubte impulsa a la lectura i el contingut de la qual interpel·la directament a les emocions, és fàcil de visualitzar i l'empatia del lector pot aflorar en qualsevol moment, per dur-lo a pensar en les nostres mares, àvies o qualsevol familiar d'edat avançada.

És una notícia que molt probablement no deixa indiferent a ningú i que convida a la reflexió.

Quan els dos mitjans gironins el Diari de Girona i El Punt les publiquen als seus respectius perfils de Facebook, on ambdós rotatius tenen un nombre similar de seguidors, uns 67.000 el primer i uns 62.000 el segon, les reaccions disten en termes quantitius. Al perfil del Diari de Girona la notícia es viralitza generant una interacció molt gran (gairebé dues-mil reaccions) com es podrà comprovar en el següent apartat del treball, mentre que al perfil de El Punt no arriba al centenar, si bé la presentació és molt similar. En la part superior del seu post, el Diari de Girona avançava que " Van trobar els cossos de les germanes un damunt de l'altre en un passadís de l'habitatge". De ben segur que aquest element va sumar a l'hora d'impactar més emocionalment als seguidors i impulsar-los a reaccionar.

Els algoritmes de Facebook fan que l'abast orgànic, la visibilitat d'allò que es publica als perfils (tret que els posts no es patrocinin o siguin publicitaris) arribi només al 5 % aproximadament del total de seguidors que té una pàgina. En el cas del Diari de Girona la notícia hauria estat visible doncs en els murs de 3.350 persones (el 5% dels seus 67.000 seguidors), i d'aquestes 1939, el 57% haurien reaccionat. La dada és un clar indicador de l'impacte que genera una informació d'aquesta índole.

6. PROPOSTA D'UN NOU REDACTAT D'ACORD AMB EL PERIODISME D'ÀMBIT SOCIAL







Al meu parer si el redactat de la notícia hagués incorporat un fragment ampliant les fonts d'informació, en aquests cas dels serveis socials, estaríem davant un relat molt més rigorós i en termes periodístics, contrastat. La qualitat informativa de la notícia hagués fet un salt endavant i s'hagués ajustat més als criteris del periodisme social i als principis del codi deontològic.

L'esmentat fragment podria haver estat redactat d'una manera similar a la següent:

*“Fonts dels serveis socials de l'Ajuntament de Girona consultades per aquest diari, han explicat que fa pocs dies, els serveis varen contactar amb les germanes per oferir-los una visita al seu domicili, valorar el seu estat i activar alguna acció de suport o ajuda si es considerava convenient o necessària. La iniciativa dels serveis però, va ser rebutjada. En el decurs del contacte telefònic que varen mantenir, la germana que va atendre la trucada va mostrar-se molt reticent i va rebutjar l'ofertament dels serveis. En paraules textuales va manifestar que *“ja ens ho fem i no necessitem ajuda de ningú.”*”*

Considero que la incorporació d'aquesta informació en algun apartat de la notícia l'hagués dotat de més rigor, i no s'hauria invisibilitat la tasca dels serveis socials ni rebut tantes crítiques. Així doncs, tinc el convenciment que hagués pal·liat la visceralitat de les reaccions que va generar perquè afegia un punt de vista més sobre la situació de les germanes i la gestió que varen fer els serveis socials un cop alertats per un veí.

7. REACCIONS DE L'OPINIÓ PÚBLICA A LA XARXA I LA SEVA ANÀLISI

REACCIONS USUARIS:	TOTAL: 1.939	POSICIONAMENT SOBRE EL FET PUBLICAT:	
EMOTICONA "TRIST"	 1.664	Crítics amb serveis socials:	14
EMOTICONA "ENFADO"	 19	Crítics amb la família i veïns:	4
EMOTICONA "SORPRÈS"	 120	Exposen els serveis que els hi hagués calgut:	6
EMOTICONA "M'AGRADA"	 151	Crítica amb temàtica i vocabulari de la notícia:	4
EMOTICONA "M'ENCANTA"	 4	Imparcials (lamenten fets):	28
EMOTICONA "DIVERTIT"	 1	Qüestionen el judici que fan els diferents usuaris davant el fet i complementen informació:	9



DADES A DESTACAR :

- ✓ 1939 persones que varen reaccionar.
- ✓ 133 d'elles varen compartir la notícia als seus perfils.
- ✓ 152 comentaris . Realitzats per 80 persones que entre elles varen debatre el tema.
- ✓ De les 80 persones , 72
(90%) eren dones i 8 (10%) homes

7.1 Comentaris Crítics amb Serveis Socials

Tal com es mostra en la taula anterior, es pot veure diferents postures. Tot seguit presento una selecció dels comentaris que he considerat més significatius i els he segmentat d'acord amb el seu contingut.

Trobem els qui culpabilitzen a l'Ajuntament i a Serveis Socials tot criticant la seva absència i qüestionant la seva tasca davant el succés.

Per altra part, una usuària ha obert el tema de la llei de dependència, i ha qüestionat el destí dels diners d'aquesta.

- Palahi,E.[Esperança](2020, desembre 02).Es vergonyos!!!! Aquí teniu l'u que emb tenir en conta quan votem!!!!Eixo no pot tornar a pasar!!!! Ajuntament, Serveis Socials perque? comentari de facebook].
- Montse,M.[Montse](2020, desembre 02).I amb aquest cas no estaven activades serveis socials? Quina vergonya!!! Cada vegada pitjor [comentari de facebook].
- Bruguer,P. [Paquita](2020, desembre 02).Aquestes coses no tindrien que passar. Qui s'ocupa de la gent gran que no té família? Suposo que algú no fa la feina ben feta comentari de facebook]
- Amalia,A. [Amalia](2020, desembre 02).De estas cosas son las que el gobierno se tiene que ocupar y no otras que no nos atañen [comentari de facebook]
- Prieto,M.[Mercedes](2020, desembre 02).Cosa que no tendria que ser noticia!!!! La noticia sería Donde están las ayudas ala ley de dependència? Donde van todo ese dinero y para quien?? Asuntos sociales para donde miran???? [comentari de facebook].

Per altra banda, també hi han hagut comentaris que s'allunyen del tema per criticar els diners públics destinats a la població immigrada.

- Ruiz,A.[Alex](2020, desembre 02). Primer els de fora, Menas, paguetes, integració social, pisos de protecció oficial, i si sobra algo de diners llavors en parlem d'assistència social [comentari de facebook]
- Calsat,D.[Dolors](2020, desembre 02). aquí es destinen els diners pero l'emigració [comentari de facebook]

Cal assenyalar, que des dels Serveis Socials tal com s'ha esmentat en la introducció del treball, quan es detecta un cas de fragilitat, s'actua tot oferint els recursos i prestacions l'abast d'acord amb les necessitats que presenta la persona.

Pel que fa la crítica de la llei de dependència, els Serveis Socials tenen sota la seva competència ajudar a iniciar el tràmit, però no són els responsables d'assignar el grau de dependència ni les ajudes. Aquestes funcions les assumeix el SEVAD (Servei Especialitzat de Valoració a la Dependència) que depèn de l'administració de la Generalitat de Catalunya. El SEVAD trasllada la resolució de grau a Serveis Socials, per tal que aquests puguin després oferir les ajudes corresponents.

En relació als comentaris i opinions de caire i to racista on es mencionen que es destinen més diners a la població immigrada i no a la d'aquí, cal indicar igualment que no són els treballadors socials dels serveis socials bàsics els responsables de decidir les assignacions pressupostàries que es destinen a cada col·lectiu, sinó que és també l'administració de la Generalitat que amb "x" pressupostos valora les partides a destinar.

7.2 Comentaris que exposen el servei que els hi hagués calgut

Hi han hagut comentaris que exposen els serveis que els hi hagués calgut davant l'edat avançada que presentaven les dues germanes.

Els mes rellevants han estat els següents:

- Peralta,M.[Maite](2020, desembre 02).La teleassistència és gratuïta i només picar el botó de l' aparell que porten penjat, envien serveis sanitaris o el que calgui. Els meus pares ho tenen. Sovint els fan trucades a través d'un dispositiu, fàcil seguiment. No devien tenir-ho pobres [comentari de facebook]
- Mnz,N.[Noèlia](2020, desembre 02).Es que es tan fácil como poner un SAD (servicio de asistencia al domicilio) a las personas mayores que vivan sin alguien joven que los cuide. Que no hace falta que les venga nadie a dar de comer, lavarlas porque son autónomas, genial. Pero que al menos tengan el dispositivo de emergencia siempre encima, por si se caen, por si se sienten solas, por si necesitan hablar con alguien...[comentari de facebook]

En relació a aquests comentaris és de importància destacar que el servei de teleassistència, és el primer que s'ofereix a tota persona amb edat avançada. Així mateix, amb l'entrada del servei d'atenció a domicili, sempre que es detecta una mínima fragilitat per desenvolupar una activitat de la vida diària, des dels serveis socials bàsics es proposa a la persona gran activar aquest tipus de suport. No obstant, cal fer esment que a gran part del col·lectiu de gent gran, li resulta difícil reconèixer que li aniria bé i seria útil activar l'entrada d'un servei o un recurs d'ajuda per a la millora del seu estat de salut.

7.3 Comentaris que han servit per complementar informació i oposar-se a la tergiversació d'altres usuaris.

Així mateix , s'han pronunciat usuaris que els seus comentaris aportaven arguments que ajudaven a completar la notícia, i a qüestionar els diferents judicis que es feien respecte els serveis socials.

- Agudo,T.((2020, desembre 02). Aquí tothom jutjant sense tenir punyetera idea de com ha anat l'accident, sempre igual, que "llestos" que som amb tot [comentari de facebook]
- Scari,S.[San](2020, desembre 02). Esperança Palahi per què? Què? No sabeu que hi ha tot un estudi i valoració dels casos per part de serveis socials? I vosaltres

què sabeu quins serveis/recursos tenien? Parla d'una caiguda accidental!! Què té a veure aquí serveis socials??!! Sempre culpabilitzant als que més curren!!! Si ho llegiu bé tb dit que eren autònomes!!!!I que va alertar la persona de la neteja...Potser era un servei municipal?! Eh?!! si no necessitaven o no acceptaven cap servei?! Sabeu que hi ha persones necessitades que no volen ajuda??!! Eeeiii pensem una mica abans de jutjar tan gratuïtament home!!!![comentari de facebook]

En aquestes opinions es pot percebre que no totes tenen el mateix propòsit de crítica, sinó tot al contrari, ajuden a complementar informació de la notícia i a combatre el que podríem considerar com a “fake news” generades pels mateixos comentaris. En aquest tipus de interaccions, també es detecta el coneixement del sistema dels serveis socials que té la ciutadania, i com es preserven abans d’emetre judicis.

8. LA PUBLICACIÓ DE LA NOTÍCIA EN ALTRES MITJANS

Trobem altres mitjans que també han publicat la notícia i cap d’ells esmenta tampoc quelcom dels serveis socials:

Diaris en llengua catalana	Esmenten quelcom de serveis socials?	Diaris en llengua espanyola	Esmenten quelcom de serveis socials?
Catalunya Diari	NO	El catalán	NO
El Gerio	NO	La Razón	NO
El Punt Avui	NO	El mira	NO
		España diario	NO
		Cronica global	NO

9.TAULA COMPARATIVA AMB ALTRES NOTÍCIES 2020-2021 PUBLICADES A LA PÀGINA DE FACEBOOK DEL DIARI DE GIRONA

La següent taula (una selecció de 10 notícies de contingut molt divers) posa clarament de manifest que notícies d'altres àmbits però molt importants a la vegada no generen la visceralitat de les d'àmbit purament social.

La taula conté com a primera notícia un altre fet ocorregut igualment a la ciutat de Girona, també amb una víctima mortal, que va superar les 300 reaccions.

DATA PUBLICACIÓ	DE TITULAR NOTÍCIA DIARI DE GIRONA A FACEBOOK:	REACCIONS EMOTICONES	COMENTARIS	COMPARTIDA
17/01/2020	"Mor una coneguda persona sense sostre que feia vida en un banc de la Devesa"	331	81	43 vegades
13/08/2020	"El Girona no ha perdut cap partit a casa aquest 2020"	9	0	1 vegada
20/11/2020	" Els afectats de Dentix reuneixen forces per a sortir d'un forat incert"	41	20	26 vegades
02/12/2020	"Catalunya retarda el toc de queda a la 1.30h de la matinada les nits de Nadal i de cap d'Any"	108	52	47 vegades
31/12/2020	"El nombre de contagis a Girona segueix molt alt a poques hores abans de la Nit de cap d'any"	109	59	13 vegades
15/03/2021	"Comença la preinscripció escolar per al curs 2021-2022 de manera completament telemàtica"	3	0	1 vegada
21/03/2021	"Aquests són els premiats dels Gaudí 2021"	5	1	1 vegada
13/04/2021	"A partir de l'11 de maig no es podran sobrepassar els 30 km/h en vies d'un únic carril per sentit de circulació"	68	28	39
15/04/2021	"L'impost a les emissions de CO2 dels vehicles, per a un futur sostenible"	31	40	7 vegades
03/05/2021	"La consellera de Presidència diu que 'en principi' el Govern demà aprovarà un marc normatiu per si fos necessari"	34	21	6 vegades

10. CONCLUSIONS

És una evidència **que les notícies que més impacten a l'opinió pública generen més reaccions per part d'aquesta**. Avui les xarxes socials ens donen l'oportunitat de transcendir el mer rol de consumidors d'informació i passar a ser també "opinadors". Fins i tot podem interactuar amb altres persones i generar debat.

Sens dubte que això implica un pas molt important en la democratització de les societats i en l'àmbit de la llibertat d'expressió. Amb tot, **és també evident que les opinions que s'aboquen sobre qualsevol esdeveniment sempre seran més enriquidores i positives si estan fonamentades i ben argumentades**. Si aquestes opinions es llancen sobre uns fets que no s'han exposat de manera correcta o només de manera parcial, l'estat d'opinió que es crearà serà forçosament esbiaixat, incorrecte i subjectiu.

El tractament de la notícia de la mort de les dues germanes de Girona ha donat llum verda a comentaris que han estat molt crítics amb la tasca dels serveis socials públics, que n'han sortit desacreditats, causant a més desànim als professionals dels serveis i desconfiança en la societat. Aquest cas ha fet **evident el poder d'influència dels mitjans de comunicació i també la manera com un missatge pot ser re processat de formes imprevistes**. A tall de síntesi, aquesta notícia ha influït en el comportament de les persones que l'han rebut.

A la pregunta de Ferret "es mostren tots els punts de vista sobre la informació o se n'exclouen? La resposta és que **no es mostren tots els punts de vista perquè no s'ha fet recerca ni s'ha recollit informació sobre la gestió dels serveis socials envers la situació de les dues germanes**. Això ha impedit saber que des dels serveis s'havia fet el pas de contactar amb elles per valorar activar un possible mecanisme de suport.

El tractament de **la notícia ha deixat al marge el compliment exhaustiu del codi deontològic del periodisme**, atès que no s'ha informat amb la precisió que el tema requeria.

Així mateix, **no s'ha seguit els criteris del periodisme social** que persegueix sumar fonts per a brindar més serveis. Segons el meu parer, ens trobem davant una notícia esbiaixada.

Quina hauria estat l'opinió sobre els fets en cas que els lectors de la notícia haguessin **estat assabentats de la iniciativa dels serveis socials?**

Possiblement la crítica hauria existit però no tanta ni de manera tan visceral. Hagués estat en definitiva menys negativa que la que s'ha pogut detectar. Quantes més fonts d'informació sumi un fet de la rellevància com el de la mort de dues germanes , més rigor, més contrast i més qualitat de servei informatiu s'oferirà. Important destacar que en cap cas més dades sobre un fet de la crònica negra s'ha de traduir amb un enfocament morbós o amb pràctiques de periodisme sensacionalista.

L'exercici de **la professió periodística ha de basar-se sempre en la veracitat dels fets** que relata i en un enfocament el màxim de responsable **si aquests fets interpel·len directament a les emocions** per la seva pròpia cruessa. Concloc en la necessitat que els periodistes autors de les notícies d'aquest àmbit siguin molt especialitzats en la matèria via formació, preguin una forta consciència de la transcendència i conseqüències d'allò que relataran per tal que ho presentin de la manera més completa, objectiva i rigorosa possible. Això **exigeix al professional** del periodisme, una **formació especialitzada en col·lectius que viuen en situació de vulnerabilitat i una coneixença mínima de la xarxa de recursos socials que tenen al seu abast**. Considero que hi ha un recorregut molt important a fer en aquest camp.

En el cas que ens ocupa també paga la pena qüestionar **la política comunicativa de l'administració pública**. En veure les reaccions a la notícia, probablement hauria estat útil contactar amb els mitjans per explicar-los que els serveis socials s'havien interessat pel cas de les dues germanes les quals, fent ús del seu legítim dret, van renunciar. Tinc el convenciment que aquest **complement a la informació publicada** fins aleshores hagués sumat a l'hora de **recuperar confiança cap als serveis socials** en aquelles persones que es varen mostrar tan crítiques.

Esdevé necessari que els gabinets de comunicació de l'administració pública tinguin en compte en els seus plans de comunicació l'abordatge de situacions d'aquesta mena.

També des de l'administració pública, fins i tot en situacions de manca de recursos, caldria apostar per **campanyes informatives amb voluntat pedagògica sobre les funcions i tasques dels serveis socials.**

En el marc de les conclusions considero que el cas que he tractat deixa palès com indica Igartua i Humanes (2004) que les persones més influenciables són justament les que no tenen una experiència directa amb els fets.

La informació sempre és poder, i ben utilitzada, "empodera" a tothom, quan més i millor informada estigui la societat d'allò que ens és públic millor seran els seus arguments a l'hora d'opinar i valorar-los.

11. REFERÈNCIES BIBLIOGRÀFIQUES

- ✓ Aira, T. (2013). *Introducción al periodismo*. Universitat Oberta de Catalunya.
- ✓ Blanco, J. M. (2002, enero). *La investigación sobre el tratamiento de la inmigración en los medios de comunicación desde la universidad: propuestas del MIGRACOM*. Quaderns del CAC, 2002.
- ✓ Cañete, A. (2020, 2 desembre). Encuentran a dos hermanas fallecidas, una sobre la otra, en su casa en España. *España Diario* [Comunicat de premsa]. <https://espanadiario.net/sucesos/encuentran-hermanas-fallecidas-sobre-otra-casa-espana>
- ✓ Carol, M. (2017, 19 febrer). *El quart poder, encara*. La Vanguardia.
- ✓ Castells, M. (2009). *Communication Power (Comunicación y poder)*. Alianza Editorial.
- ✓ Cavaller, V. (2019). *Què és el periodisme de qualitat?* Revista dels Estudis de Ciències de la Informació i de la Comunicació.
- ✓ Col·legi de Periodistes de Catalunya. (1992, 1 novembre). *Codi deontològic*.
- ✓ Col·legi de Periodistes de Catalunya. (2010). *Guia sobre el tractament de la diversitat cultural en els mitjans de comunicació*.
- ✓ Creu Roja. (2018, 13 novembre). *La Creu Roja i la Fundació la Caixa impulsen el programa «Sempre Acompanyats» de suport a la gent gran*. Creu Roja Catalunya. <http://www.creuroja.org/AP/cm/5789P277L8/La-Creu-Roja-i-la-Fundacio-la-Caixa-impulsen-el-programa--Sempre-Acompanyats--de-suport-a-la-gent-gran.aspx>
- ✓ Cronica Global. (2020, 3 desembre). Hallados los cadáveres de dos hermanas octogenarias en su piso de Girona. *Cronica Global* [Comunicat de premsa]. <https://espanadiario.net/sucesos/encuentran-hermanas-fallecidas-sobre-otra-casa-espana#>

- ✓ Cytrynblum, A. (2004). *Periodismo Social. Una nueva disciplina*. La Crugia.
- ✓ Departament de Treball, Afers Socials i Famílies. (2010, 22 gener). *Drets i deures de les persones usuàries de serveis socials*. https://treballiaferssocials.gencat.cat/ca/ambits_tematics/serveis_socials/el_sistema_catala_de_serveis_socials/drets_i_deures_persones_usuaries/
- ✓ Diari de Girona. (2020, 2 desembre). Van trobar els cossos de les germanes un damunt de l'altre en un passadís de l'habitatge. *Diari de Girona* [Publicació de Facebook]<https://www.facebook.com/diaridegirona.cat/posts/3963568580349447>.
- ✓ El Gerió. (2020, 2 desembre). Troben dues germanes de 80 anys mortes al seu pis de girona. *El Gerió* [Comunicat de premsa]. <https://www.gerio.cat/noticia/1328833/troben-dues-germanes-de-80-anys-mortes-al-seu-pis-de-girona>
- ✓ El Mira (2020, 2 desembre). Dos hermanas son encontradas muertas tiradas en el pasillo de su casa. *El Mira*[Comunicat de premsa]. <https://www.elmira.es/articulo/noticias-interesantes/dos-hermanas-son-encontradas-muertas-tiradas-en-el-pasillo-de-su-casa/20201202175117198141.html>
- ✓ Ferret, A. (2020). *Unitat 3. La validació i la fiabilitat de la informació*. Escola d'Administració Pública de Catalunya.
- ✓ Gomis, L. (1991). *Teoría del periodismo. Cómo se forma el presente*. Paidós.
- ✓ Grijelmo, Á. (1997). *El estilo del periodista*. Taurus.
- ✓ Humanes, M. L., & Igartua, J. J. (2004). *Teoría e Investigación en comunicación social*. Síntesis.
- ✓ Lippmann, W. (2010). *Public opinion*. Wilder Publications.
- ✓ McCombs, M. (2006). *Estableciendo La Agenda/ Setting The Agenda: El Impacto De Los Medios En La Opinion Publica Y En El Conocimiento*. Grupo Planeta.

- ✓ Navarro, J. (2020, 2 diciembre) Troben dues germanes mortes al passadís de casa seva al centre de Girona. *Catalunya Diari*[Comunicat de premsa]. <https://catalunyadiari.com/successos/troben-dues-germanes-mortes-casa-seva-girona>

- ✓ Observatorio de la Discapacidad Física, Chipre, M., Vidal, L., & Fernández, M. (2017). *Tratamiento de la discapacidad en los medios de comunicación* (N.9). Observatorio de la Discapacidad Física. http://riberdis.cedd.net/bitstream/handle/11181/5444/Tratamiento_de_la_discapacidad_en_los_medios_de_comunicaci%c3%b3n.pdf?sequence=1&rd=0031386485385089

- ✓ Perales-García, C. (2014, 28 abril). *Análisis de los comentarios de los usuarios en la prensa española en el debate de 'Ley Wert' | Historia y Comunicación Social*. *Revistas Científicas Complutenses*. <https://revistas.ucm.es/index.php/HICS/article/view/45045>

- ✓ Pérez, D. G. (2020, 2 diciembre). Tragedia en Gerona. Encuentran a dos hermanas muertas en su casa. *El catalán* [Comunicat de premsa]. <https://www.elcatalan.es/tragedia-en-gerona-encuentran-a-dos-hermanas-muertas-en-su-casa>

- ✓ Planes, J. (2020, 2 diciembre). Hallan muertas una encima de la otra a dos hermanas octogenarias. *La Razón* [Comunicat de premsa]. <https://www.larazon.es/cataluna/20201202/svxbfbtijaete63ceqdlwboga.html>

- ✓ Reig, D. (2012). *Socionomía ¿Vas a perderte la revolución social?* Deusto S.A Ediciones.

- ✓ Schiller, H. (1974). *Los manipuladores de cerebros: libre empresa imperialismo y medios de comunicacion*. Granica.

- ✓ Schiller, H. I. (1996). *Aviso para navegantes*. Barcelona:Icaria.

- ✓ Soler, T. (2020, 1 desembre). Troben mortes dues ancianes germanes dins de casa seva a Girona. *El Punt diari* [Comunicat de premsa]. <https://www.elpuntavui.cat/punt-divers/article/4-divers/1888485-troben-mortes-dues-ancianes-germanes-dins-de-casa-seva-a-girona.html>
- ✓ Steiner, G. (2005). *The idea of Europe*. Amsterdam. Nexus Institute.

12. ANNEXOS

NOTÍCIES PUBLICADES A FACEBOOK D'ALTRES ÀMBITS .

- ✓ Diari de Girona. (2020, 16 de Gener). Mor una coneguda persona sense sostre que feia vida en un banc de la Devesa. *Diari de Girona*. [publicació de facebook] <https://www.facebook.com/diaridegirona.cat/posts/3002613973111584>
- ✓ Diari de Girona. (2020, 13 agost). El Girona no ha perdut cap partit a casa aquest 2020. *Diari de Girona*. [publicació de facebook] <https://www.facebook.com/diaridegirona.cat/posts/3589249944447981>
- ✓ Sales, A. (2020, 19 novembre). Els afectats de Dentix reuneixen forces per sortir d'un forat incert. *Diari de Girona*. [publicació de facebook] <https://www.facebook.com/diaridegirona.cat/posts/3927282567311382>
- ✓ Diari de Girona. (2020, 2 desembre). Catalunya retarda el toc de queda a la 1.30 de la matinada les nits de Nadal i Cap d'Any. *Diari de Girona* <https://www.facebook.com/diaridegirona.cat/posts/3963875613652077>

- ✓ Diari de Girona. (2020, 31 desembre). El nombre diari de nous contagis a Girona segueix molt alt. *Diari de Girona*[publicació de facebook]<https://www.facebook.com/diaridegirona.cat/posts/4044407808932190>
- ✓ Diari de Girona. (2021, 15 març). Comença la preinscripció escolar per al curs 2021-2022 de manera completament telemàtica. *Diari de Girona*[publicació de facebook]<https://www.facebook.com/diaridegirona.cat/posts/4264768316896137>
- ✓ Diari de Girona. (2021, 21 març).Aquests són els premis dels Gaudí 2021.*Diari de Girona*[publicació de facebook]<https://www.facebook.com/diaridegirona.cat/posts/4284884941551141>
- ✓ Diari de Girona. (2021, 13 abril). Aquests son els nous límits de velocitat a la ciutat establerts per la DGT. *Diari de Girona*[publicació de facebook]<https://www.facebook.com/diaridegirona.cat/posts/4361884180517883>
- ✓ Bayona,Oscar.(2021, 15 abril). Aquests son els nous límits de velocitat a la ciutat establerts per la DGT. *Diari de Girona*[publicació de facebook]<https://www.facebook.com/diaridegirona.cat/posts/4367679206605047>
- ✓ Diari de Girona.(2021, 3 maig). Catalunya eliminarà el toc de queda diumenge si el virus no es dispara. *Diari de Girona*[publicació de facebook]<https://www.facebook.com/diaridegirona.cat/posts/4422715887768045>

COMENTARIS USUARIS AL POST DE LA NOTÍCIA DEL DIARI DE GIRONA A FACEBOOK:

- **Jaume Castellet Larena**
Veig que tothom carrega contra el sistema públic. Sabem si tenien fills, filles o parents propers? Si és que si, per què no vivien amb elles? Estem en una merda de societat en què es deleguen responsabilitats i obligacions per sistema i aleshores quan ...
- **Jaume Castellet Larena**
moltes persones grans es neguen a viure amb la família, volen seguir amb la seva autonomia ja que la pèrdua d'independència, la pèrdua de la seva casa on hi ha viscut tota la vida suposa un dol. El que s'ha de garantir és que per...
- **Consol Garcia Gonzalez**
ja tens rao molta gent gran que viu sola te fills que ni tant sols tenen el costum de parlar amb els seus pares cada dia
Ho se perquè he cuidat gent gran i ho he vist
- **Montse Estruch**
Consol Garcia Gonzalez molta gent gran autonoma, volen viure sols i ser independents. No generalitzis perque la majoria de familiars n'estem pendents 🙄
- **Ramona Flowers**
ho diràs per tu alomillor.
La meva àvia es negava a viure amb nosaltres perquè encara era autònoma i molt. Ella a bcn i nosaltres al poble, el meu pare la veia cada dia perquè treballava a bcn, fins que un dissabte es va caure a la dutxa i no ens agafava el tlf. Aquell va awe l'últim cop que va estar a casa seu i va venir amb nosaltres
- **Maria Teresa Samitier Lopez**
eran solteras
- **Trini Agudo Vázquez**
Aqui tothom jutjant sense tenir punyetera idea de com ha anat l'accident, sempre igual, que "llestos" que som amb tot.
- **Trini Agudo Vázquez**
totalment d'acord. I sé de que va el cas....
- **Ma Josepa Salvado**
Morir por falta de asistencia es lo mas triste y a la vez vergonzoso de nuestrasociedad.Aunque fueran capaces de vivir solas, como tienen que pensar nuestros mandatarios como es la vida de unas personas a estas edades.Incomprensible, tristisimo i lame...
- **Noèlia Mnz**
Es que es tan fácil como poner un SAD (servicio de asistencia al domicilio) a las personas mayores que vivan sin alguien joven que los cuide. Que no hace falta que les venga nadie a dar de comer, lavarlas porque son autónomas, genial....

- **Silvia Pey Fuentes**
jo aki discrepo una mica..... Ja que visc amb la meva avia que te 100 anys, se li ha posat el servei SAD pero la medalla no la porta mai.... Diu que a ella no li fa pas falta, llavors encara que tinguin tot el que han de tenir si la medalla ...

- **Montse Estruch**
tens raó, a mi em passa el mateix amb la meva mare. No entenen que es pel seu be

- **Roxana Jorge Moreira**
Se me parte el alma viendo estas noticias y además vi como actuaron los bomberos para entrar al piso. La SOLEDAD MATA, aunque fueran 2 hermanas, no podían estar al cargo una de la otra. Por Dios, que nadie más tenga que morir en esas circunstancias.

- **Esperança Palahi**
Es vergonyos!!!! Aquí teniu l'u que emb tenir en conta cuan votem!!!!Eixo no pot tornar a pasar!!!! Ajuntament, Serveis Socials porque ?

- **San Scari**
Esperança Palahi per què? Què? No sabeu que hi ha tot un estudi i valoració dels casos per part de serveis socials? I vosaltres què sabeu quins serveis/recursos tenien? Parla d'una caiguda accidental!! Què té a veure aquí serveis socials??!! Sempre cul...

- **Consol Garcia Gonzalez**
i la familia? I els fills?
Aixó si per anar al notari si deixen herencia tothom te tems

- **Montse Estruch**
no saps res, pero escampar merda en saps un munt, amargada!

- **Maria Teresa Samitier Lopez**
eran solteras las dues germanas

- **Esperança Palahi**
Es vergonyos!!!! Aquí teniu l'u que emb tenir en conta cuan votem!!!!Eixo no pot tornar a pasar!!!! Ajuntament, Serveis Socials porque ?

- **Montse Garcia Belinchon**
Assistència Social ,para la gent gran ,això és lo que han de fer,com a molt països del nord Europa ,van cada dia a cuidar-los i estan atesos

- **Alex Ruiz**
Primer els de fora, Menas, paguetes, integració social, pisos de protecció oficial, i si sobra algo de diners llavors en parlem d'assistència social.

- **Mercedes Torres Rocas**
jo me oferit molts cops per visitarlos comprar etc pero pasen de tot

- **Dolors Calsat Prunella**
aquí es destinan els dinero pero l'emigracio

- **Victoria Vileda**
El que hem de fer és com els països del sud , on és impensable que un Avi O Avià quedi desatès i no el cuidi algú de la seva família. Els països del nord són tremendament individualistes i hi la majoria d,avis moren en l, anon...
- **Montse Garcia Belinchon**
El que hem de fer és com els països del sud , on és impensable que un Avi O Avià quedi desatès i no el cuidi algú de la seva família. Els països del nord són tremendament individualistes i hi la majoria d,avis moren en l, anonim , algun dels quals els fills fa anys que ni s,en preocupen i els trobem morts després de mesos per casualitat. Informa,t una mica. No és un model a imitar.
- **Alex Sasha Alexandre**
Montse Garcia Belinchon No penseu que el Nord d'Europa és millor. Molts llocs són bastant pitjors, eh. Hi han unitats especials de la policia que cerca només les persones mortes en soletat a casa seva.
- **Roser Vilar Camps**
quina pena !pobretes quina manera de morir .descansin en pauψ
- **Montserrat Petit Guinart**
La tristor més gran és que no importaven a ningú
- **Sara Mallarini**
Es tremendo que nadie notase su ausencia,que pena me da tanta gente sola.D.E.P.
- **Teresa Pereyra Morales**
Jo el tinc de la Creu Roja...però has de tenir telèfon fixo!
- **Teresa Pereyra Morales**
Maite Peralta Legaz gràcies jo no sabia!!
- **Iolanda Iau**
Maite Peralta Legaz però amb mòbil has de pagar un extra. Ara no recordo si era 1 € o 2.5 €, crec que lo segon.
- **Iolanda Iau**
si. Perquè no tens WiFi i es paguen les trucades de control. Al meu sogre li va arribar la carta però no li han cobrat mai res
- **Iolanda Iau**
Gràcies per la informació. Ho estem mirant per la meva mare.
- **Meritxell Fernandez Robert**
ANCIANES?! O DOS SENYORES GRANS?! OPER EXEMPLE DOS AVIES... PERO ANCIANES?! ES CORRECTE?
- **Maite Peralta Legaz**

La teleassistència és gratuïta i només picar el botó de l'aparell que porten penjat, envien serveis sanitaris o el que calgui. Els meus pares ho tenen. Sovint els fan trucades a través d'un dispositiu, fàbun seguiment. No devien tenir-ho pobres 😞

- **Neus Conesa Gomez**
Quina pena més gran, només desitjo que no tor i a pasar a ningú.
- **Victoria R. Portillo**
Es parlar molt sense coneixement. Descansin en pau.
- **Marieta Vizcaino**
Luego criticáis a los gitanos k son malas personas .pues esos casos no pasan pork no abandonamos a nuestros mayores ya que eyos son los que nos dan la vida . Lo siento por estas 2 señoras que en paz descansen 😞😞
- **Dolors Silva**
És una notícia molt trista.
Pobres dones quin patiment.
- **Jose Orfila Moll**
Da pena que pase en estas circunstancias y porque pasa porque de esto no les interesa como no les da beneficios y se preocupan por cosas sin FUNDAMENTO y NECESARIAS ellos lo que buscan dominar y a partir de aquí VIVIR A CUESTA DE LOS ESPAÑOLES SINVERGÜ...
- **Angels Macaya**
I perque serveix el botó de la Creu roja, per quan una persons gran cau, es extrany que amb l'edad que tenien no el tinguessin
- **Silvia Pey Fuentes**
(Emoticona aplaudint)
- **Angels Macaya**
com la meva avia que ho te a la tauleta de nit..... I que a ella no li fa cap falta!!!! Que hi ha iaies molt iaies!!!!!!
- **Silvia Pey Fuentes**
siiiiii, no la única, sé de molta gent que fa el mateix
- **Victoria R. Portillo**
(Emoticona aplaudint)
- **Silvia Pey Fuentes**
Si la meva mare va caure, però ben guardadet a la tauleta de nit i la sogra que ella no el necessitava perquè ella no cauria mai. En fin...
- **Joana Capllonch Alemany**
Pobretes, quina pena me fa.
- **Mercedes Prieto Alcade**

Cosa que no tendria que ser noticia! La noticia seria Donde estan las ayudas ala ley de dependencia? Donde can todo ese dinero y para quien?? Asuntos sociales para donde miran????

- **Carmen Fernandez Casas**
Mercedes Prieto meda tristezza 😞💔
- **Victoria R. Portillo**
Mercedes Prieto Alcade Potser no necessitaven ajuda, tenien dona de fer feines. Jo he tingut 2 veinas germanes solteres e independents de tot en tota una vida i volen seguir aquesta manera de fer encara que ja no deguin. Descansin en pau.
- **Montserrat VB**
Mare de Deu ! Pobrissones 😞 ! No hi habia algun veí que anés cada día a oicar el timbre per si podien necessitar quelcom...
- **Paquita Bruguier**
Aquestas coses no tindrian que passar. Qui s'ocupa de la gent gran que no té familia? Suposo que algú no fa la feina ben feta.
- **Tere Rivero Tomas**
Pobrecitas, lo que habran sufrido vete a saber cuantos días han estado así, se me parte el alma 😞
- **Merce SG**
Es tan trist el que passa!!! Ningú les troba a faltar i serveis socials no podien intervenir amb ajudes.
- **Monica Sanchez Martin**
Madre mia que pena D.E.P 🌟🌟
- **Rosa Maria Llop Domènech**
Pobretes, quina pena hem fa que hagin tingut que morir així., saben que no tenen auxili de cap tipus.
- **Anna Molinas Marcó**
Descansin en pau. Quina tristor més gran 😞
- **Antonia Morente**
Es una gran pena morir soles i d'aquesta manera. E.P.D. ❤️
- **Judith Ribera**
Quina pena!!! D.E.P
- **Montse Montse**
I amb aquet cas no estaban activades serveis socials? Quina vergonya!!! Cada vegada pitjor
- **Magda Banus**
Molt trist!!! Quan son grans i no tindre ningú

- **Isabel Pastor**
Se me ha roto el corazón. 😞😞😞
- **Montserrat Rigol Giberga**
Quina pena! Se'm encongeix el cor!
- **Joana Martinez**
Jo no soc qui per jutgar.. El k si en dona llastima la situació. D. E. P
- **Eva Costa**
Pobretes... Quin mal al cor que em fa. Quin greu... 😞
- **M Mercè Camats**
Això es molt trist, pobretas no tindria de passar mai més. 😞😞
- **Amalia Amalia**
De estas cosas son las que el gobierno se tiene que ocupar y no otras que no nos atañen.
- **Xip Xipote Xipote**
morir així... se'm trenca el cor.. descansin en pau .
- **Angeles Marti Diaz**
Perdoneu la meva ignorancia pro es correcta q un diari posi ancianes
- **Anna Maria Puigpelat Martí**
Quin cinisme dir q han mort d mort biològica,han mort de inanició
- **Natàlia Puig**
Que trist morir d aquesta manera pobretes...
- **Eulàlia Fortuny Rull**
No és gratuïta es paguen 29 € cada més
- **Jordi Mas**
Quina pena de societat estem construint ? SOS
- **Angeles Marti Diaz**
Amb sap greu pobretas
- **Mercedes Rastrojo Martin**
Surrealista.... pobrecitas.
- **Laura Llopart Valls**
De covid no?
- **Susana Escuadra Nuren**
Quina penaaaa
- **Marta Pomés Comas**

Pobretes...quina noticia més trista...hi ha molta gent gran sola..

- **Victoria Martínez Canto**

Quina desgràcia,

- **Fernando Amores Llaurado**

VAMOS A VER....LA NOTICIA, SI LO FUERA, SERIA QUE SE HAN ENCONTRADO DOS NIÑAS DE SIETE Y NUEVE AÑOS MUERTAS.....KE COÑO DE NOTICIAS ES QUE SE MUERA LA GENTE MAYOR????? 🙄🙄🙄🙄🙄🙄🙄🙄🙄🙄🙄🙄🙄🙄🙄🙄🙄🙄🙄🙄🙄🙄🙄
.....DEMAGOGOS MALINTENCIONADOS....

- **German Az**

querian ser como Suecia. ya lo somos...

REACCIONS A LA NOTÍCIA DEL NOI SENSE SOSTRE GIRONA A FACEBOOK :

17/01/2020	"Mor una coneguda persona sense sostre que feia vida en un banc de la Devesa"	331	81	43 vegades
------------	---	-----	----	------------

Reaccions amb emoticones	Comentaris generats	Compartició notícia
<p>331 :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 277: Emoticona "trist" ✓ 52: Emoticona de "m'agrada" ✓ 2: Emoticona de "sorprès/a". ✓ 1: Emoticona de "enfado" 	<p>81 comentaris generats entre 86 persones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 11: homes ✓ 75: Dones <p>-----</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Crítics amb serveis socials:17 ✓ Imparcials (lamenten fets amb el descansi en pau): 36 ✓ Qüestionen el judici que fan els diferents usuaris davant el fet: 8 <p>*No se sumen els 81 perquè el mateix usuari anava reaccionant i opinant de la mateixa temàtica.</p>	<p>43 vegades</p>