



Año 3 (2012) | artículo nº 10-35 | ISSN: 1989-8681 | Creative Commons | Págs 175-191

# Televisión de Galicia: una adaptación a los cambios de la red y a las demandas de los usuarios

*Manuel García Torre*

Universidad de A Coruña



**COMPAÑÍA DE  
RADIO/TELEVISIÓN  
DE GALICIA**

# Televisión de Galicia: una adaptación a los cambios de la red y a las demandas de los usuarios

---

## The new website of the Radio Television of Galicia Company: an adaptation to changing network and user demands

---

Doctorando Manuel García Torre

Universidad de A Coruña

[manuel.garcia.torre@udc.es](mailto:manuel.garcia.torre@udc.es)

### Resumen

Las televisiones gracias a la aparición de Internet, tienen a su disposición una herramienta que hoy en día se ha hecho imprescindible para su presencia entre la sociedad. Fruto de esto, el telespectador se ha convertido en usuario y quiere sentirse cada día más partícipe. En este estudio se ha elegido la Compañía Radio Televisión de Galicia, pionera en la adaptación a la aparición de internet que después de dieciséis años con presencia en la red, ha tenido que reinventar su página web debido a los grandes avances y al nuevo papel que juega el usuario. Para llevar a cabo esta investigación, se ha realizado un análisis formal de esta web antes y después de su renovación, viendo así los cambios que ha sufrido, la adaptación a los cambios de la red y a las demandas de los usuarios.

### Abstract

Televisions with the advent of the Internet, have at their disposal a tool that today has become essential to their presence in society. The result of this, the viewer has become user and want to feel increasingly participant. In this study, the Company has chosen Radio Television de Galicia, a pioneer in adapting to the emergence of the internet that after sixteen years with web presence, has had to reinvent their website because of the breakthroughs and the new role plays the user. To conduct this research, there has been a formal analysis of this site before and after its renovation, and seeing the changes it has undergone, adaptation to changing network and user demands.

**Palabras clave:** Internet; usuario; interactividad; televisión; web; CRTVG.

**Keywords:** Internet; user; interactivity; television; web; CRTVG.

**Sumario:** 1. Introducción. 2. Objetivos. 3. Metodología. 4. Las televisiones ante la llegada de internet. 5. Perspectiva histórica de la página web de la CRTVG. 6. Resultados. 6.1 Contenidos. 6.2 Opciones de interactividad. 6.3 Usabilidad del sitio. 6.4 Posibilidades de

recuperación de información dentro de la web. 6.5 A la carta. 6.6 Nuevas aportaciones 7. Conclusiones. 8. Fuentes de información.

**Summary:** 1. Introduction. 2. Objectives. 3. Methodology. 4. Televisions before the arrival of the internet. 5. Historical Perspective CRTVG website. 6. Results. 6.1 Contents. 6.2 Options for interactivity. 6.3 Site Usability. 6.4 Possibilities of information retrieval in the web. 6.5 A la carte. 6.6 New Insights 7. Conclusions. 8. Sources.

## 1. Introducción

Los medios tradicionales han tenido que adaptarse y reinventarse con la aparición de Internet. Al principio se consideraba que iba ser el fin de los medios de comunicación tradicionales pero con el paso del tiempo se ha visto que Internet es un gran aliado para la explotación y promoción de los contenidos de estos medios. La red pone a su disposición un espacio que no todos saben explotar, un espacio al que se le puede sacar mucho rendimiento y que puede ser una buena herramienta para promocionar sus contenidos y por lo tanto conseguir un aumento de su audiencia, mejorar la facturación y sobre todo la presencia del medio en la sociedad.

Los recursos que la red pone a la disposición de los usuarios están continuamente en constante evolución con lo que esto pide una continua actualización para ofrecer un portal con las nuevas tendencias de este mundo global.

La red ofrece un amplio número de recursos que los gestores de las páginas deben ofrecer en sus portales. Este estudio pretende ser un acercamiento al uso que están haciendo las televisiones de Internet, ver cómo están utilizando sus portales y abrir así un espacio de debate en donde se pueda ver qué apartados se pueden mejorar y que vías se pueden potenciar para explotar al máximo las posibilidades que ofrece la red.

## 2. Objetivos

En este estudio se plantea como objetivo principal identificar cuáles han sido los principales cambios que ha sufrido la página web de la CRTVG, con la puesta en marcha del nuevo portal.

Como objetivos específicos se pueden destacar los siguientes:

- Estudiar como han cambiado las opciones de interactividad.
- Comprobar las modificaciones realizadas en el servicio de TV a la carta.
- Investigar los cambios en las posibilidades de recuperación de la información.
- Analizar el estado de la usabilidad antes y después de la renovación.
- Identificar las aportaciones del nuevo portal

### 3. Metodología

Para desarrollar este estudio se ha utilizado una metodología basada en un análisis formal. Además, la observación directa del espacio web analizado, ha sido una herramienta esencial para el desarrollo de esta investigación.

En este apartado, hay que citar también el seguimiento realizado a través de la web [www.archive.org](http://www.archive.org), en donde se pueden ver capturas de todos los años desde que esta página tiene servidor propio (año 1996), teniendo así una muestra real de la evolución que ha sufrido a lo largo del tiempo.

Dicho análisis se ha llevado a cabo con la elaboración de una ficha (de elaboración propia y parte de los autores L. Codina, L. Aubia y N. Sánchez) que recoge en diferentes apartados una clasificación de los datos recogidos, aplicándolos a la web antes y después de su renovación. La información recogida se clasifica en los siguientes parámetros:

- Contenidos: programación, información (de actualidad, corporativa y comercial), servicios y frecuencias.
- Interactividad: blogs, comunidad virtual, comentarios, posibilidad de compartir las noticias, encuestas, envío de noticias/fotografías/vídeos, participación en foros o chats, concursos, envío de mensajes a los programas, disponibilidad de un listado con los correos electrónicos de la Compañía, programas y administrador de la web.
- Usabilidad: acceso a discapacitados, multi-lengua, mapa web, FAQ, buscador, actualización de contenidos y disposición de los contenidos en menús.
- Recuperación de información: presencia de un servicio de recuperación de información, posibilidad de búsqueda avanzada y búsqueda concreta en un programa.

Para estudiar el servicio de TV a la carta, se han marcado como puntos de estudio el número de categorías y los programas que tiene cada una de ellas.

El trabajo con estas fichas se ha visto completado con una profunda revisión bibliográfica sobre la adaptación de las televisiones a la aparición de internet, en donde se han revisado estudios de los autores Mariano Cebrián Herreros (2004), Rosa Franquet (1999), Javier Díaz Noci (2010) o Javier Pérez de Silva (2000) entre otros.

### 4. Las televisiones ante la llegada de Internet

La e-evolución, así se puede denominar lo que la televisión ha estado sufriendo durante los últimos años de la década de los 90. El autor Pérez de Silva dice que la clave del futuro de la televisión está en que se haga un mayor acercamiento a la audiencia; debe promover un enlace próximo a los clientes, a los telespectadores y a los usuarios. Debe crear un mundo que convertirá a la información en entretenimiento y el entretenimiento en información. Un lugar en el que se tiene que ofrecer tecnología sofisticada pero simple en su interacción con el usuario que tiene como base vivos gráficos, imagen y sonido. Una misma televisión

para todos pero al mismo tiempo una experiencia única para cada telespectador (Pérez de Silva, 2000: 68).

El protagonista tiene que sentir algo como lo que sintió Piscitelli en su experiencia con la Red “Impresionante... Basta entrar por primera vez en la Web para sentir el vértigo de lo nuevo, la alegría de la navegación sin límites, la sorpresa que provoca esta trama de remisiones sin fin” (Piscitelli, 1998: 254).

Kerckhove hacía una crítica a este nuevo medio diciendo “tu no miras la televisión, la televisión te mira a ti” (Pérez de Silva, 2000: 68). A partir de los primeros años de la aparición de Internet, la televisión se metió de lleno en un proceso de construir interacción con el público y el feedback será un elemento determinante en este denominado tercer milenio.

Para Pérez de Silva, la clave del futuro de la televisión estaba en que esta debía hacer un acercamiento a la audiencia. Esto se ha visto reflejado en la interactividad dentro de los portales de las televisiones. La convergencia de la televisión con Internet, ha cambiado la forma de ver la televisión ya que el telespectador ahora es usuario. Como dijo Steve Case en Davos en el Foro Telecom del año 2000, “Hago click, luego existo”. Creaba así el *slogan* del milenio para el espectador/usuario de la Sociedad de la Información del Entretenimiento (Pérez de Silva, 2000: 68).

Por su parte Javier Díaz Noci, también hace aportaciones en este aspecto al citar que uno de los papeles que destaca de la convergencia de medios con Internet es la incorporación de los usuarios como autores: el periodismo participativo en sus diferentes grados de elaboración (Díaz Noci, 2010: 561-567). Para las televisiones ha sido un reto adaptarse a la llegada de internet pero más complicado aún es mantener la adaptación a los constantes cambios y al nuevo papel que estos avances dan al usuario.

## **5. Perspectiva histórica de la página web de la CRTVG**

La Compañía Radio Televisión de Galicia, fue junto con a la Televisión Autonómica Catalana, TV3, la que más se preocupó por la llegada de las nuevas tecnologías tratando de sacarle el máximo rendimiento posible. En esos comienzos, a finales de la década de los 90, la CRTVG fue la primera televisión autonómica en emitir su señal a través de Internet motivado por el interés de llegar a toda la audiencia que vive fuera de la comunidad, como resultado de la numerosa emigración gallega que hay por todo el mundo.

La CRTVG inicia su andadura en internet en el mes de julio de 1995. Empieza sus emisiones experimentales de televisión por Internet el día 24 de abril de 1997. Casi un mes más tarde, coincidiendo con el día de las Letras Gallegas, comienza las emisiones regulares de televisión en tiempo real y al año siguiente sufrió su primer cambio de imagen. La apuesta por el multilinguaje llegó en el año el año 1999 al disponible en castellano e inglés.

El día de Galicia del año 2003 (25 de julio), se presentaba la nueva imagen del portal que dos años más tarde se veía modificado pero el cambio integral llegó en septiembre del 2006

cuando se estrenó una imagen corporativa y en la web una extensa oferta de radio y televisión a la carta. La página [www.agalega.info](http://www.agalega.info), vinculada al portal de la CRTVG, se puso en marcha el 9 de julio del año 2007 y permitía acceder a las noticias de los informativos de la Radio Gallega y de la Televisión de Galicia. Durante el año 2008 se fueron introduciendo cambios en el diseño que se mantuvieron hasta el 13 de julio del 2011, momento en donde el portal de la CRTVG ha vivido una profunda remodelación para adaptarse a las nuevas demandas de los usuarios y a los avances de la red.

Para ver que cambios ha sufrido, se realiza un estudio de la anterior y ese mismo se aplica a la nueva web con el fin de ver como se ha adaptado a la e-evolución.

## 6. Resultados

### 6.1 Contenidos

Para analizar los contenidos el primer punto que se estudia es la actualización de la programación. Hay que decir que en ambas versiones es un apartado muy cuidado ya que la actualización es constante. En los dos portales podemos ver las parrillas de programación de las cadenas de televisión que tiene la Compañía: TVG, TVG2, GALICIA TV Europa y GALICIA TV América. La programación aparece por período de una semana y no se puede ver la parrilla de los días ya emitidos. Según pasa un día se actualiza su programación.

Los contenidos de los programas se ponen al día e incluso se puede ver algún vídeo o banner promocionando los contenidos de alguno de los programas del día. Así mismo, hay un espacio destinado a promocionar los contenidos de los portales internacionales (GALICIA TV Europa y GALICIA TV América), pensando así en un público potencial como son los emigrantes.

Con la renovación de la web, el único cambio que puede apreciar el usuario cuando consulta la programación, es la diferente forma de nombrar los días de la semana. Mientras que en la antigua aparecían los días ordenados de lunes a domingo, en la nueva aparece “hoxe/hoy, mañá/mañana” y los 5 días siguientes de la semana.

Otra variación aparece en la propia parrilla en donde al pinchar encima de un programa podemos ver una pequeña reseña con los contenidos para ese día seleccionado. Además, tenemos acceso al espacio específico de ese programa dentro de la web, así como al apartado de dicho programa en el servicio de TV a la carta.

Como se decía anteriormente, no se puede consultar, ni en la antigua ni en la nueva, la parrilla de programación de los días ya emitidos. La única forma de volver a los programas que se han emitido es visitando el servicio de TV a la Carta donde están la mayor parte de los programas que se emiten en la cadena.

En la antigua web se podía acceder a páginas de todos los programas que se habían emitido en los últimos años en la TVG. Con la nueva web se han eliminado muchas de esas páginas

manteniendo solamente las de aquellos programas que se encuentran en emisión. En la versión antigua, esa página dedicada a cada programa contenía diferente información: una pequeña sinopsis, una ficha con datos del equipo humano, datos de contacto (teléfono/correo electrónico), grabaciones (servicio de TV a la carta), horario de emisión y también el enlace al blog o perfil en alguna red social.

Con la llegada de la nueva web, se han producido cambios en este aspecto. Ahora podemos ver los siguientes apartados: sinopsis, horario, reproducción del último capítulo emitido, enlace a las últimas emisiones de ese programa en el servicio de TV a la carta, opciones para compartir la página seleccionada y también la posibilidad para comentar y valorar dicho programa. Algunos también ofrecen una galería fotográfica.

La CRTVG cuenta con un servicio de TV en Directo que no se ha visto modificado con la renovación de la web. A través de él, se pueden seguir los contenidos de los canales internacionales: Galicia TV Europa y Galicia TV América, pero sin embargo, el usuario no puede seguir los contenidos en directo de los canales principales TVG y TVG2. A través de este servicio se emite algún evento deportivo durante el fin de semana que en algún caso coincide con los que se emiten en el canal TVG2 y en otros casos se emiten en exclusiva por el servicio de TV en Directo a través de la web.

Dentro del análisis de los contenidos hay que hablar también de la información. En la versión anterior, los titulares más destacados del día se introducían en el apartado Noticias TVG de la página principal. Para ver más, el usuario podía visitar la web especializada [www.agalega.info](http://www.agalega.info), en donde aparecen publicadas las noticias del día extraídas de los informativos de la TVG, así como un archivo histórico. En la web principal también aparecía información referente al tiempo con la predicción para el día en curso de las principales ciudades gallegas. A día de hoy, la información ha visto ampliado su espacio con la creación de diferentes secciones.

En la portada de la web, hay una sección denominada Informativos TVG con las 3 noticias principales del día y desde ahí podemos acceder al vídeo de cada una de ellas. Junto a esta sección aparece el enlace al Último boletín de la Radio Gallega. Otra de las novedades es el apartado Está pasando, en donde se van introduciendo los titulares de las principales noticias del día. Además de estas secciones, en la portada de la página aparecen espacios específicos con información del tiempo y deportes. En las noticias de deportes se puede ver los titulares de las principales noticias del día y además el vídeo de la principal.

En lo que se refiere a información del tiempo, también ha ganado terreno con la renovación de la web. En la página principal se puede ver el vídeo del último parte meteorológico y la previsión de las principales ciudades de Galicia para el día en curso. Además de esto, el tiempo cuenta con una página específica a la que se puede acceder desde el menú principal de la web, en donde el usuario puede ver la información del tiempo para el día en curso y la predicción para los tres próximos días en toda la Comunidad de Galicia o para una localidad concreta.



Otra de las novedades informativas, es la creación de la sección denominada CRTVG viva, en donde se ofrecen noticias sobre la propia Compañía.

Para mantenerse informado en la antigua web, el usuario podía hacerlo a través del servicio de RSS que se ofrecía en la web especializada en información, [agalega.info](http://agalega.info). Esto se ha visto mejorado en la nueva web, al contar ahora con más secciones: Está pasando, CRTVG viva, Canales Temáticas, Informativos: Galicia, Informativos: Deportes e Infantil.

Siguiendo con los contenidos, el servicio de PODCAST también es una de las novedades de la nueva versión. Dentro de la web de la Radio Gallega tiene un espacio específico en donde el usuario puede escuchar los últimos programas que se han añadido al servicio y también acceder a los archivos de un determinado programa, en donde tiene diferentes opciones: reproducir el archivo, descargarlo o hacer un comentario.

Analizando los servicios y empezando por la renovación de contenidos, hay que decir que la web no dispone, en ninguna de las versiones, de un indicador con la hora de actualización. La única referencia sobre este aspecto se tiene en los titulares de las noticias, en donde se cita el día y la hora a la que se han introducido en la web.

Continuando con el estudio de los servicios, se ofrecen imágenes en directo a través de varias cámaras web (en la actualidad la CRTVG cuenta con treinta y dos) instaladas en diferentes puntos de la geografía gallega. En la nueva web sigue el interés por esta utilidad y se ha visto mejorada. Muestra de ello es que aparece un mapa de Galicia con indicadores de la posición de estas cámaras web y un listado por orden alfabético de cada una de ellas. Además, al seleccionar una cámara aparecen datos sobre su localización y el usuario puede compartir la página seleccionada, hacer comentarios o valorarla.

La opción de recibir información en el móvil, es otro de los aspectos que se analizan en los servicios. En la antigua versión no había esta posibilidad y la nueva nacía con la intención de adaptarse a las nuevas plataformas algo que ha sucedido cuatro meses después de la puesta en marcha del nuevo portal. Ahora el usuario puede descargar una aplicación que le permite seguir la información de la Televisión de Galicia y también de la “Radio Galega” así como otros contenidos, en su teléfono o tableta.

Desde los orígenes de la página web de la CRTVG, siempre ha tenido un compromiso firme con la lengua gallega. Prueba de ello, el 9 de agosto del año 2000 se puso en marcha en la web un diccionario de gallego y años más tarde también se podía acceder al portal de la Enciclopedia Gallega. Esto se ha mantenido hasta la renovación de la web el pasado 13 de julio del 2011 ya que con la renovación, han desaparecido los enlaces a estas dos herramientas. En varias de las noticias sobre la puesta en marcha del nuevo portal se decía que se iba a mantener el diccionario pero no está disponible.

Siguiendo con los servicios, la web dispone de un apartado denominado EMPLEO Y PRÁCTICAS, en donde se encuentra toda la información relativa a los procesos selectivos,



contratos en prácticas y ofertas de empleo dentro de la CRTVG. Este apartado se ha mantenido inalterable.

Para finalizar con el apartado dedicado a servicios, tenemos que referirnos a la opción de descargas. Antes de la renovación, este servicio estaba destinado a las descargas de fondos de escritorio con la imagen de la TVG, sobre diferentes símbolos o paisajes de la geografía gallega. Además de esta posibilidad, el único programa que ofrecía este servicio era el “Xabarín Club”, que permitía dentro de su espacio en la web de la CRTVG, hacer descargas de fondos de escritorio con la imagen del protagonista de dicho programa. Esta última opción de descarga ha desaparecido con la puesta en marcha del nuevo portal pero se ha mantenido la que permite descargar fondos de escritorio con la imagen de la TVG.

En relación a la presencia de información corporativa, el antiguo portal contaba con un apartado denominado Información de la CRTVG, donde se podían ver varios apartados con diferente información (25 años de la CRTVG, la Compañía, historia, área corporativa, ofertas de empleo y autorregulación). Con la renovación de la web, aparece en la sección dedicada a la CRTVG dentro del apartado Información, en donde el usuario puede encontrar las siguientes opciones: La compañía, Consejo de Administración, Consejo Asesor, Presupuestos e Identidad Corporativa.

Uno de los últimos parámetros que se analizan en los contenidos, es el que hace referencia a las frecuencias. Esta información se mantiene con la renovación de la web y aparece en la sección dedicada a la TVG. El usuario tiene a su disposición las frecuencias de los canales televisivos de la Compañía: TVG, Galicia TV Europa y Galicia TV América, no así del canal TVG2.

Para terminar con el análisis de los contenidos, hay que hablar de información comercial. Esta se ofrecía en la antigua web y ahora se mantiene cambiando su ubicación. Aparece dentro de la sección de la CRTVG en el apartado denominado Oficina y cuenta con la siguiente puntos: datos de contacto, condiciones de contratación, normativa, tarifas para la TVG y Radio Gallega.

## **6.2 Opciones de interactividad**

Este es el apartado que más se ha visto modificado con la puesta en marcha de la nueva web de la CRTVG. Era una de las carencias del antiguo portal y una de las principales apuestas del nuevo. En estos momentos es un elemento clave para que el usuario se sienta participe y conseguir así su fidelidad.

Al hablar de interactividad, también hay que citar el uso de blogs. En la antigua web había un apartado dedicado exclusivamente a esta herramienta, en donde aparecían enlaces a blogs de programas de la Compañía, la mayoría de la Radio Gallega. En dicha sección había cuatro programas de la TVG (“A Solaina”, “Eirado”, Cultura 10 y “Conexión”). Con la nueva web el usuario tiene tres accesos a blogs. Uno en la sección de la CRTVG, otro en la sección dedicada a la TVG y un tercero en la sección de la Radio Gallega. En la primera de

ellas el usuario puede encontrar acceso a dos blogs: “Cuestión de cartos” y “Miudiño audiovisual”. En el apartado dedicado a la TVG, también aparece un enlace al único programa que dispone de esta herramienta, “Conexión”. En la RG hay cinco programas con blog.

Continuando con el análisis de la interactividad, en la antigua web se podían compartir las noticias que aparecían en la página [www.agalega.info](http://www.agalega.info), donde el usuario podía compartir la noticia seleccionada, a través de varias herramientas: Technorati, Digg, Yahoo, Del.icio.us, Menea o Chuza. También se podía copiar el url o el código del vídeo para introducirlo en una web. En la página propia de la compañía, [www.crtvg.es](http://www.crtvg.es), no había ninguna opción para compartir los contenidos. En la nueva versión gracias a la creación de una comunidad virtual, el usuario que se registre puede hacer comentarios, compartir noticias, vídeos,... e incluso copiar la dirección de un contenido concreto y pegarlo en una página web eligiendo el tamaño, colores, etc.

Para compartir se ofrecen varias opciones: facebook, twitter, myspace o windows live. También hay opción para enviar a una dirección de correo un enlace con un mensaje personal. Curiosamente, este servicio está en inglés.

Al seguir analizando la interactividad, las encuestas son unas herramientas esenciales para potenciarla. Los gestores de la web de la CRTVG, las empezaron a utilizar durante el año 2010 y hacían preguntas como: ¿qué serie te gustaría volver a ver?, o ¿qué partido?. Meses después de hacer estas preguntas, los contenidos más votados se podían visualizar en la página web y a día de hoy están disponibles en el servicio de TV a la carta. En la actualidad no hay disponible ninguna encuesta.

El envío de fotografías o vídeos también favorece la interacción con el usuario, pero no aparece en ninguna de las versiones analizadas. En este caso hay que hacer una excepción, ya que en la versión antigua no había una sección genérica con este fin, pero si que dos programas ofrecían esta posibilidad: Luar y Vivir Aquí. En sus páginas ofrecían esta opción pero dos meses antes de la renovación de la web, no funcionaban.

Dentro de la interactividad se estudia la posibilidad de participar en foros y chats, herramientas que no aparecen en ninguna de las páginas analizadas.

En referencia a otro de los puntos de este apartado, los concursos, en los últimos meses antes de la renovación, se hicieron varios con el mismo objetivo, incentivar la interactividad con el usuario. Uno de ellos fue “Buscamos reporteros” y otro “Búscame en Galicia” que pretendía promover la presencia de la CRTVG en las redes sociales, ya que para participar era necesario tener perfil en facebook y hacerse amigo de la CRTVG.

Para finalizar este apartado dedicado a la interactividad, se analiza la disponibilidad de correos electrónicos. Antes de la renovación aparecían algunas direcciones y teléfonos en el directorio genérico de contactos de la TVG para contactar con los departamentos y con alguno de los programas. Además, en los espacios propios de cada programa, la mayoría

tenían en la ficha una pestaña destinada a contacto en donde se ofrecía un teléfono y un correo electrónico. Esto con el nuevo portal se ha eliminado ya que en el espacio específico de cada programa no aparece dicho apartado.

En la nueva página, en las secciones de la CRTVG, de la TVG y de la RG hay un espacio denominado Contacta donde el usuario puede ver el correo electrónico y teléfono de los departamentos, delegaciones y de alguno de los programas. Otra forma de contacto que se mantiene con la renovación de la página, es a través de la dirección de correo genérica de la Compañía [info@crtvg.es](mailto:info@crtvg.es). Por la contra, en las dos versiones no hay forma de contactar con el administrador del portal.

### 6.3 Usabilidad del sitio

La usabilidad es una de las características clave a la hora de estudiar un sitio web. El usuario se tiene que desenvolver con comodidad y tiene que conseguir la información que necesita lo más rápido posible, además el sitio, debe estar adaptado para discapacitados.

Los aspectos que se han estudiado en este apartado han sido los siguientes: acceso a discapacitados, multilengua, mapa web, FAQ, buscador, actualización de contenidos y disposición de menús con los contenidos.

Las variaciones con la renovación de la web son mínimas. Por ejemplo, sigue sin disponer de certificado de accesibilidad. La modificación más importante es que se permite ampliar algunos de los textos y que el usuario puede activar un lector.

La web de la CRTVG también suspende en multilengua ya que solamente está presente en gallego. En el año 1999 estaba disponible en tres lenguas: gallego, castellano e inglés. Tres años más tarde, en el año 2002, la web pasó a estar disponible en 9 idiomas. Con la renovación que sufrió el 25 de septiembre del año 2006, la web pasó a estar disponible solamente en gallego, una situación que se mantiene en la actualidad.

En ninguna de las versiones analizadas se ofrece Mapa web y tampoco servicio de FAQ (preguntas frecuentes).

Otro punto analizado en la usabilidad, es la actualización de contenidos. Esta es constante en las dos versiones. Se actualiza la programación, los banners con los programas del día y las noticias. En otro servicio como es TV a la carta, los contenidos se van introduciendo según se emiten en el canal principal, TVG.

Para finalizar con el análisis de la usabilidad, se estudian los menús. En la antigua web se podían ver los contenidos principales distribuidos en dos menús. En la parte superior contaba con un menú rápido, en donde era fácil llegar a sus contenidos. El otro, situado en la parte izquierda, era menos accesible ya que se tardaba mucho en encontrar la información se buscaba. Ahora los menús son más claros y el usuario llega antes a lo que quiere.

#### **6.4 Posibilidades de recuperación de información**

La búsqueda de contenidos dentro de una página web es una herramienta muy importante para localizar la información que se almacena en los servidores. Esto debe ser posible hacerlo de una forma personalizada, a través de un buen sistema de búsqueda.

En la antigua web, el sistema de recuperación de información no hacía las funciones que el usuario esperaba. Cuando se introducía una palabra en el buscador, el resultado que se mostraba era dentro del servicio de TV a la carta. No hacía la búsqueda en todo el espacio web. Esto no se le advertía en ningún momento al usuario que lo descubriría cuando le aparecía el resultado de la búsqueda. Este problema se ha visto resuelto con la puesta en marcha de la nueva web.

Ahora el usuario tiene a su disposición varias posibilidades de recuperación de información. La primera de ellas es un buscador general en donde el usuario debe introducir una palabra y el motor de búsqueda ofrece como resultado, el número total de veces que está presente ese término y las secciones de la web donde aparece. También se puede realizar una búsqueda avanzada dentro de una categoría concreta y también existe la posibilidad de búsqueda por etiquetas.

Para finalizar el análisis de este apartado, hay que decir que la sección de TV a la carta dispone de un servicio de recuperación de información propio.

#### **6.5 TV a la carta**

Una sección muy visitada en las webs de las televisiones, es el servicio de TV a la carta. Esta sección se configura a modo de catálogo con una importante selección de programas de la Televisión de Galicia, desde donde el usuario puede ver los programas emitidos por la cadena a cualquier hora del día y del año, sin tener que sentarse delante del sofá en el momento de la emisión. En la antigua web teníamos los contenidos clasificados en un total de quince categorías (divulgativos, especial, series, culturales, informativos, musicales, magazines, deportes, humor, religiosos, realities, concursos, sin clasificar, el tiempo y programa).

Además, el usuario cuando entraba en este servicio podía ver una sección llamada Programas destacados, en donde aparecían los programas que se habían añadido recientemente a este servicio.

Versión 2008			Versión 2011		
	CATEGORÍA	Nº PROGRAMAS		CATEGORÍA	Nº PROGRAMAS
1	REALITIES	5	1	REALITIES	1
2	DIVULGATIVOS	44	2	DIVULGATIVOS	18
3	DEPORTES	7	3	DEPORTES	1
4	INFORMATIVOS	11	4	INFORMATIVOS	16
5	CULTURALS	14	5	CULTURALS	4
6	MUSICALS	9	6	MUSICALS	3
7	HUMOR	7	7	HUMOR	2
8	MAGAZINES	8	8	MAGAZINES	2
9	SERIES	16	9	SERIES	7
10	CONCURSOS	5	10	CONCURSOS	1
11	ESPECIAL	27	11	ESPECIAL	6
12	O TEMPO	1	12	RELIXIOSOS	1
13	RELIXIOSOS	6			62
14	PROGRAMA	1			
15	SEN CLASIFICAR	2			
		<b>163</b>			

Gráfico 1. Comparativa servicio de TV a la carta.

Con la renovación de la web, las categorías se han reducido (en la actualidad hay doce, tres menos). Además, el usuario puede ver el contenido clasificado de más formas, Lo + visto y Más a la carta. En la primera de ellas el usuario encuentra los archivos que cuentan con más visualizaciones mientras en la sección Más a la carta, el usuario puede ver los programas históricos de la cadena, con un servicio que mantiene la misma estructura y diseño que el servicio de TV a la carta de la antigua versión.

### 6.6 Aportaciones del nuevo portal

Además de las carencias solventadas en los apartados anteriores, hay que destacar la puesta en marcha de nuevos servicios. Entre ellos destaca la creación de las secciones: cultural, el tiempo, deportes e infantil. En esta última los más pequeños pueden encontrar dibujos animados, cuentos, canciones y juegos. En la sección Cultural, hay un apartado dedicado a la cartelera en donde el usuario puede conocer las películas que se están proyectando en los cines de las principales ciudades gallegas y otro que ofrece información sobre los 315 ayuntamientos de Galicia.

Por su parte la sección El tiempo, ofrece la predicción meteorológica para cuatro días en toda la geografía gallega y de las localidades más importantes de la Comunidad. Y por último en deportes, el usuario puede encontrar varios vídeos con las noticias más destacadas de los últimos programas informativos de la TVG. También hay acceso a cuatro canales con retransmisiones deportivas (uno de ellos dedicado a la Champions League) y los resultados de varias disciplinas: fútbol, baloncesto, balonmano, fútbol sala y hockey. Otra de las opciones de esta sección es Partidos históricos, en donde se pueden visionar encuentros de fútbol, baloncesto y fútbol sala de los principales equipos gallegos.

En la sección de la CRTVG, hay que destacar la creación de los siguientes canales temáticos: cocina, fiestas gallegas, más G, de actualidad y Álvaro Cunqueiro. En estos espacios se pueden encontrar noticias y reportajes de cada uno de estos temas.

Al hablar de nuevas aportaciones, las principales son las que hacen referencia a la información de actualidad y a la adaptación a las nuevas plataformas. En lo que se refiere a la información de actualidad, hay que hablar de una apuesta clara por este aspecto. Esto se ve reflejado al aumento de espacios dedicados a este fin. En la portada de la web, hay mayor número de espacios sobre actualidad (Informativos TVG, Último Boletín RG, Deportes, El tiempo y Está pasando) y también aumenta la presencia de información corporativa. Esto último se ve reflejado con la creación del espacio CRTVG Viva, en donde se pueden ver novedades sobre la propia Compañía.

En lo que se refiere a adaptación a las nuevas plataformas, esto ha llegado un poco más tarde que la renovación general de la web. Si esta se renovaba el 14 de julio de 2011, la CRTVG ponía a disposición de los usuarios su aplicación para Tablet y Móviles el día 28 de noviembre del 2011. Con esta aportación la CRTVG apuesta por la movilidad. Esta app, disponible en Android Market y en App Store de Apple, permite al usuario ver los directos de los canales internacionales de la TVG, Galicia TV Europa y Galicia TV América, y escuchar las emisiones de las tres sintonías de radio de la Compañía como son la “Radio Galega”, “Radio Galega Música” y “Son Galicia Radio”.

Además, el usuario también puede acceder a un espacio dedicado exclusivamente a información con diferentes temáticas como Deportes, Galicia, Mundo y el Tiempo. Esta aplicación también permite personalizar sus fondos con imágenes emblemáticas de Galicia y además compartir las noticias en las principales redes sociales, por correo electrónico o ver en la propia web.

## **7. Conclusiones**

La Compañía Radio Televisión de Galicia, ha sabido ver el nuevo papel del usuario en esta e-evolución. Esto se ha visto reflejado con la creación de una comunidad virtual, gracias a la que puede hacer comentarios, compartir contenidos, etc. Aún queda un largo camino ya que hay herramientas que no se tienen en cuenta como los blogs, chats o foros que su uso es nulo o meramente simbólico.

La puesta en marcha del nuevo portal, también ha servido para potenciar secciones ya presentes en el antiguo, al añadir nuevas posibilidades que hacen más atractivos sus contenidos. Es por ejemplo el caso del servicio TV a la carta que ofrece una estructura más directa y visual. Otro ejemplo es la preocupación por la información de carácter general, así como el tiempo y deportes que han ganado terreno con la creación de secciones específicas.

Uno de los grandes avances de este nuevo portal ha sido la adaptación de sus contenidos a las nuevas plataformas: tabletas y telefonía móvil. Esta posibilidad no llegaba hasta cuatro



meses después de la puesta en marcha de la nueva página. Con esta aplicación, la CRTVG apuesta así por la movilidad.

Pero con la renovación de la web no todo ha sido potenciar secciones y ofrecer nuevas posibilidades, ya que se siguen viendo algunas carencias en campos como la usabilidad. En una era tan global como esta en la que nos encontramos, la web de la CRTVG solamente está disponible en gallego. Si nos fijamos en la evolución de la página, descubrimos una falta de criterio durante estos años. Por ejemplo, en el año 1999 estaba disponible en tres idiomas, tres años más tarde en nueve y a partir del año 2006 solamente se podía consultar en gallego, situación que se mantiene en la actualidad.

En conclusión, la Compañía Radio Televisión de Galicia, ha dado un paso muy importante con la renovación de su web. Ha apostado por potenciar la interactividad, los contenidos informativos y su presencia en las nuevas plataformas. Pero su compromiso no acaba aquí, ahora la CRTVG tiene un gran reto por delante que es permanecer atenta a los avances en la red y mantener su constante renovación para no perder el camino de la red.

## 8. Referencias bibliográficas

-Arjona Martín, J.B. (2010): “Los nuevos canales audiovisuales basados en web: RTVE.es”. Revista Icono 14 [en línea] 15 de Enero de 2010, Nº 15. pp 98-113. Recuperado (17-9-2011), de <http://www.icono14.net>

-Cebrián Herreros, M. (2004): Modelos de televisión: generalista, temática y convergente con Internet. Barcelona. Editorial Paidós.

-Fernández, Marcus (2011): “A galega renova a súa páxina web”, Código Cero.

(<http://codigocero.com/A-Galega-renova-a-sua-paxina-web>) Consultado el: 14-09-2011.

-Compañía Radio Televisión de Galicia (<http://www.crtvg.es>). Consultado desde el 1-10-2010 al 31-12-2011.

-Compañía Radio Televisión de Galicia (CRTVG viva), A nova web da CRTVG permitirá ver a televisión e escoitar a radio desde teléfonos móbiles e taboíñas electrónicas. 12/07/2011.

(<http://www.crtvg.es/crtvg/crtvgviva/sanchez-izquierdo-resaltou-o-potencial-da-nova-web-da-crtvg-para-lanzar-ao-mundo-noticias-e-programas-desde-unha-vision-galega>) Consultado el: 18/09/2011.

-Compañía Radio Televisión de Galicia (CRTVG viva), “Sánchez Izquierdo resalta el potencial de la nueva web de la CRTVG para lanzar al mundo noticias y programas desde una visión gallega”. 13/07/2011.

(<http://www.crtvg.es/crtvg/crtvgviva/sanchez-izquierdo-resaltou-o-potencial-da-nova-web-da-crtvg-para-lanzar-ao-mundo-noticias-e-programas-desde-unha-vision-galega>) Consultado el: 18/09/2011.



-Compañía Radio Televisión de Galicia (CRTVG viva), A actualidade informativa dos medios públicos galegos, agora accesible no móbil, 28/11/2011.

(<http://www.crtvg.es/crtvg/crtvgviva/a-actualidade-informativa-dos-medios-publicos-galegos-desde-hoxe-no-mobil>) Consultado el: 28/11/2011.

-Díaz-Noci, J. (2010): Medios de comunicación en Internet: algunas tendencias. El profesional de la información, noviembre-diciembre, v. 19, n. 6, pp. 561-567.

-Franquet, R. e Larregola, G. (1999): Comunicar en la era digital. Barcelona. Institut d'Estudis Catalans.

-Internet Archive, (<http://www.archive.org>) Consultado entre el 10-5-2011 y el 30-10-2011.

-Klinenberg, S. (2005): Convergence: news production in a digital age. The annals of the American Academy of Political and Social Science, v. 597, n. 1, p. 48-64.

-L. Codina, L. Aubia, N. Sánchez (2008): Propuesta nuclear de análisis de sitios web de televisión. Barcelona. UPF.

-Pérez de Silva, Javier (2000): La televisión ha muerto. La nueva producción audiovisual en la era de Internet: La tercera revolución industrial. Barcelona. Editorial Gedisa.

-Pérez Dasilva, Jesús A. y Santos Díez, Teresa (2009): “Las televisiones locales del País Vasco en Internet”. Revista Latina de Comunicación Social, 64, páginas 192 a 202. La Laguna (Tenerife): Universidad de La Laguna, recuperado el 18 de junio de 2011:

[http://www.revistalatinacs.org/09/art/17\\_816\\_18\\_Bilbao/Perez\\_Dasilva\\_y\\_Santos\\_Diez.html](http://www.revistalatinacs.org/09/art/17_816_18_Bilbao/Perez_Dasilva_y_Santos_Diez.html)

DOI: 10.4185/RLCS-64-2009-816-192-202.

-Rodríguez Fuentes, C. (2010): “Televisión en Internet”. Revista Icono14 [en línea] 15 de enero de 2010, Nº 15, pp 114-132, de la Revista Icono 14.

---

#### Forma de citar este artículo en las bibliografías

Manuel García Torre (2012): “La nueva página web de la Compañía Radio Televisión de Galicia: una adaptación a los cambios de la red y a las demandas de los usuarios”, en Miguel Hernández Communication Journal, 3, páginas 175 a 191. Universidad Miguel Hernández, UMH (Elche-Alicante). Recuperado el \_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_ de:  
[http://mhcj.es/2012/12/06/manuel\\_garcia/](http://mhcj.es/2012/12/06/manuel_garcia/)

---

\* Este estudio nace del trabajo fin de Master titulado “Aproveitamento do espazo web da CRTVG, 2010-2011” dirigido por Xosé Pereira, y realizado en el Master Comunicación e Industrias Creativas de la Universidad de Santiago de Compostela durante el curso 2010-2011.

---

**Breve currículum del autor**

**Manuel García Torre:**

Departamento de Humanidades

Facultad de Ciencias de la Comunicación de A Coruña

Universidad de A Coruña, UDC

Campus de Elviña s/n. 15701 A Coruña.

Teléfono: +34 981167000 – ext.:4887

Correo electrónico: [manuel.garcia.torre@udc.es](mailto:manuel.garcia.torre@udc.es)

Profesor de Comunicación Audiovisual en la Universidad de la Coruña. Licenciado en Comunicación Audiovisual por la Universidad de Vigo. Doctorando por la Universidad de Santiago de Compostela. Desde el año 2010 desarrolla su actividad docente en la Universidad de A Coruña en la Licenciatura de Comunicación Audiovisual (4º) impartiendo las asignaturas Producción y Realización de Audiovisuales y Postproducción de vídeo y audio y también en el Grado en Ingeniería en Diseño Industrial y Desarrollo del Producto en donde imparte las asignaturas Tecnologías de la Información y la Comunicación I (3º) y Tecnologías de la Información y la Comunicación II (4º). Entre los años 2001 y 2010 ha trabajado como realizador, editor y postproductor de vídeo en diferentes televisiones y productoras. También ha sido profesor de cursos del Plan AFD (antiguo plan FIP). En la actualidad sus líneas de investigación se centran en los usos de la televisiones autonómicas de las nuevas plataformas: internet, móviles y tabletas.