

## **Irene TOR-CARROGGIO**

Universitat Autònoma de Barcelona. España. irene.tor@uab.cat

## **Dra. Sara ROVIRA-ESTEVA**

Universitat Autònoma de Barcelona. España. sara.rovira@uab.cat

### **Comunicación audiovisual y servicios de accesibilidad ofrecidos por las televisiones que emiten en catalán para las personas con pérdida de audición**

#### ***Broadcasting and Accessibility Services Currently Offered for Deaf and Hard of Hearing Viewers by Catalan-language Broadcasters***

**Fechas** | Recepción: 01/09/2018 - Revisión: 25/01/2019 - En edición: 05/02/2011 - Publicación final: 01/07/2019

#### **Resumen**

Este artículo presenta los resultados principales de un estudio centrado en el usuario que pretende radiografiar los servicios de accesibilidad para las personas con pérdida de audición ofrecidos por una muestra representativa de televisiones que emiten en catalán. Dicho estudio se centra en tres objetivos. En primer lugar, analizar, tanto en emisiones lineales como en el servicio a la carta, el tipo de servicios de accesibilidad ofrecidos, básicamente subtítulos e interpretación en lengua de signos catalana. En segundo lugar, determinar el volumen de servicios de accesibilidad ofrecidos y su cumplimiento con lo que la ley prevé. Finalmente, evaluar la experiencia de los usuarios centrándonos en la satisfacción con la oferta actual y sus opiniones en cuanto a nuevas posibilidades que podrían contribuir a mejorar los servicios de accesibilidad. La combinación de métodos cuantitativos y cualitativos nos ha permitido triangular la información para ofrecer una radiografía holística de la situación y sugerir acciones de mejora.

#### **Palabras clave**

Accesibilidad a los medios de comunicación; subtítulos para sordos; interpretación en lengua de signos catalana; televisiones que emiten en catalán; avatar; subtítulos automáticos; comunicación audiovisual

#### **Abstract**

*This article presents the main results of a user-centered study which attempts to offer an overview of the accessibility services for the deaf and hard of hearing offered by a representative sample of Catalan-language broadcasters. It focused on three objectives. First, to analyze the type of accessibility services offered, basically captions and Catalan Sign Language interpreting, both in linear broadcasts and video-on-demand services. Second, to determine the volume of accessibility services offered and to what degree they comply with the law. Finally, to assess user experience, focusing on their level of satisfaction with the current offer and on their opinions regarding new possibilities that could contribute to improving accessibility services. Combining a qualitative and quantitative approach has enabled us to triangulate data to offer not only a holistic picture of the situation, but also to suggest actions for improvement.*

#### **Keywords**

*Media accessibility; captioning for the deaf and hard of hearing; Catalan Sign Language interpreting; Catalan-language broadcasters; avatar; automatic captions; broadcasting*

## 1. Introducción

El acceso a la comunicación es un derecho reconocido por la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (UNCRPD, en sus siglas en inglés), que España ratificó en 2007. Desde entonces, en España se han hecho esfuerzos para que la televisión sea accesible para todos, aunque todavía quedan muchos desafíos por resolver.

Televisió de Catalunya (TVC) fue la primera televisión en España en ofrecer una película con subtítulos por teletexto en 1990 (Pereira-Rodríguez, 2005; Matamala y Orero, 2008: 302). Su siguiente objetivo fue ofrecerlos en directo, meta que se alcanzó siguiendo el modelo de la BBC y posiblemente gracias a la financiación otorgada por el Departament de Benestar Social de la Generalitat de Catalunya. El primer programa que incluyó subtítulos en directo fue el telediario de la noche y, al poco tiempo, otras televisiones públicas españolas como Euskal Telebista y Televisión de Galicia siguieron su ejemplo <sup>[1]</sup>. Desde entonces, TVC ha incorporado con éxito varios servicios de accesibilidad y se ha convertido en un referente en España. La tecnología digital, ha tenido un papel fundamental en todos estos logros, ya que ha ofrecido nuevas perspectivas a la accesibilidad, como demuestran los subtítulos de mapa de bits (Matamala y Orero, 2008: 304). TVC también ha participado en varios proyectos financiados por la Unión Europea, como Hbb4All, EasyTV e ImAc <sup>[2]</sup>, cuyo objetivo es mejorar el acceso de las personas con diversidad funcional a los medios audiovisuales aprovechando el potencial de las últimas tecnologías. Uno de los logros más recientes de TVC es la oferta de programas interpretados en lengua de signos catalana (LSC) en una sección aparte en su servicio de vídeos a la carta para que resulten más fáciles de localizar.

Lamentablemente, no todas las emisoras españolas han tomado las medidas suficientes para satisfacer las necesidades de las personas con pérdida auditiva o visual, y mucho menos aquellas que emiten en otras lenguas oficiales (y minoritarias) de España, como el catalán, el vasco y el gallego. Pereira-Rodríguez (2005) analizó el estado de la cuestión de los subtítulos en España y descubrió que la principal televisión en Galicia, a saber, Televisión de Galicia, no estaba ofreciendo este servicio de accesibilidad. Más de una década después, Martínez-Lorenzo (2018) llevó a cabo otro estudio que concluyó que Televisión de Galicia sigue sin cumplir con la legislación española vigente que regula este tema.

Este artículo presenta los resultados de un estudio que pretende ofrecer una visión general de la situación actual de los servicios de accesibilidad para personas con pérdida de audición ofrecidos por las televisiones que emiten en lengua catalana. El estudio se ha articulado alrededor de tres objetivos. En primer lugar, analizar el tipo de servicios de accesibilidad ofrecidos, básicamente subtítulos e interpretación en LSC, <sup>[3]</sup> tanto en emisiones lineales como en los servicios de vídeo a la carta. En segundo lugar, determinar el volumen de servicios de accesibilidad ofrecidos y ver en qué medida cumplen con la legislación vigente. Finalmente, evaluar la experiencia del usuario, centrándonos en su nivel de satisfacción con las televisiones de la muestra que actualmente emiten contenidos accesibles y en sus opiniones sobre nuevas posibilidades que podrían contribuir a ampliar la gama de servicios accesibles.

El artículo se divide en cuatro apartados. El primero expone la metodología seguida y el contexto legal en relación con la accesibilidad a los medios en Europa, España, Cataluña y las Islas Baleares. La segunda sección examina el estado de la cuestión de los servicios de accesibilidad sensorial ofrecidos por una muestra de siete televisiones que emiten en catalán. El tercero analiza los resultados de una encuesta realizada a usuarios con pérdida de audición y algunos de los comentarios realizados por los encuestados. La sección final presenta las conclusiones y propone algunas propuestas de mejora.

Con este estudio esperamos contribuir a un mayor conocimiento y concienciación social sobre la situación actual, a la par que esperamos que los resultados puedan ofrecer a las televisiones datos objetivos que puedan ayudar en la toma de decisiones en la mejora de los servicios de accesibilidad ofrecidos.

### 1.1. Metodología

A partir de un análisis detallado de la oferta actual seleccionamos una muestra representativa de las televisiones que emiten en catalán. Se eligieron las siguientes televisiones públicas catalanas: betevé, Radiotelevisión Española (RTVE) y Televisió de Catalunya (TVC). Paralelamente, se optó por Televisió de Girona (Girona TV), 8tv y El Punt Avui TV como representantes de las televisiones privadas. Asimismo, se incluyó IB3 Televisió, de las Islas Baleares, ya que esta también emite en catalán y porque posee un canal especial (IB3 Global) que se puede visionar desde Cataluña. Se consideró también la inclusión del canal À.Medía, de la Comunidad Valenciana, pero se acabó desestimando porque aún no había comenzado sus emisiones en el momento del análisis. Por lo tanto, la muestra final incluyó un total de siete televisiones públicas y privadas de cobertura nacional, autonómica y local.

TVC engloba diferentes canales en catalán, que incluyen TV3, 33, Súper3, 3/24 y Esport3. Todos ellos han sido tomados en cuenta en el análisis. RTVE es una emisora nacional española y, como tal, es un caso especial porque, además de retransmitir en español, retransmite también algunos programas en catalán por tratarse de una lengua cooficial del estado.

Para analizar el tipo de servicios de accesibilidad ofrecidos, se estudiaron emisiones tanto lineales como en línea. La evaluación de los servicios de accesibilidad en la televisión lineal consistió en visionar una muestra de ocho canales de las cuatro televisiones que ofrecían servicios de accesibilidad en 18 programas y 70 emisiones diferentes en total. Las emisiones en línea se analizaron a través del servicio de videos a la carta y de sus aplicaciones para teléfonos inteligentes y tabletas (en caso de que tuvieran) con siete emisoras, ocho canales, 62 programas diferentes y 170 emisiones en total. Además, para ampliar la información y confirmar los resultados, se contactó con los responsables de los departamentos de accesibilidad de las televisiones de la muestra para concertar una entrevista. El Punt Avui TV y 8tv declinaron la invitación, aduciendo que al no ofrecer ningún servicio de accesibilidad no podían aportar demasiado. Quienes aceptaron ser entrevistados fueron: Rosa Vallverdú, directora del Departamento de Accesibilidad de Televisió de Catalunya; Jordi Colom, director del Departamento de Tecnología e Innovación de beTevé; Àlex Martí, director de Televisió de Girona; Joan Carles Martorell, director de IB3 Televisió; y Francisco Armero, director de Retransmisiones y Accesibilidad de Radiotelevisión Española. En cuanto a la cuantificación del contenido accesible, esta fue posible gracias a los datos proporcionados por las mismas televisiones, que luego fueron contrastados con la ley aplicable en cada caso.

Para evaluar la experiencia de los usuarios con pérdida de audición, se diseñaron dos cuestionarios: uno para los espectadores oralistas y otro para los signantes. Este último se proporcionó con interpretación en lengua de signos catalana (LSC) mediante un vídeo que mostraba a una intérprete haciendo las preguntas. Ambos fueron diseñados con Google Forms. Antes de administrarlos, los cuestionarios fueron aprobados por el Comité de Ética de nuestra universidad. Una vez pilotados, se distribuyeron con la ayuda de algunas asociaciones participantes en el estudio, que amablemente contactaron a sus socios y les pidieron que los completaran. Se obtuvieron respuestas válidas de 20 informantes oralistas y 21 informantes signantes, y los resultados se analizaron estadísticamente utilizando el programa IBM SPSS (versión 22). Para la sección de satisfacción del usuario, se realizaron pruebas de rangos con signo de Wilcoxon, mientras que se aplicaron tablas de contingencia con una prueba de chi cuadrado en la sección sobre nuevas alternativas que podrían aumentar la cantidad de contenidos accesibles. El umbral de significación estadística se estableció en 0,05.

## **1.2. Marco legal**

Aunque no está relacionada directamente con la accesibilidad, la Declaración Universal de Derechos Lingüísticos defiende el derecho a "una presencia equitativa de la lengua y la cultura del grupo en los medios de comunicación" (UNESCO, 1996: 12). Proclamada en Barcelona en 1996, esta declaración constituye una herramienta para demandar un trato más justo y menos discriminatorio para las lenguas de signos en los medios de comunicación.

Como se ha indicado anteriormente, el acceso a la comunicación es un derecho reconocido por la UNCRPD, que fue ratificado por España en 2007 con el Protocolo Opcional de Oporto y en 2010 por la Unión Europea. Tras la adhesión a la UNCRPD, la UE, incluida España, ha tomado medidas para facilitar el acceso a los medios de comunicación por parte de las personas con diversidad funcional. Estas medidas generalmente se materializan en forma de textos legislativos que enfatizan la necesidad de aumentar la conciencia social con respecto a la accesibilidad a los medios y que sientan las bases para incrementar la cantidad de servicios de accesibilidad sensorial ofrecidos por las televisiones. Los siguientes apartados proporcionan información detallada sobre los textos legales existentes a diferentes niveles de organización político-administrativa.

### **1.2.1. La Unión Europea (UE)**

La UE ha emprendido diferentes iniciativas con el objetivo de garantizar y satisfacer los derechos de las personas con diversidad funcional, como la Directiva de Servicios de Medios Audiovisuales de 2010, que estipula lo siguiente:

El derecho de las personas con discapacidad y de las personas de edad avanzada a participar e integrarse en la vida social y cultural de la Unión está vinculado indisolublemente a la prestación de unos servicios de comunicación audiovisual accesibles. La accesibilidad de los servicios de comunicación audiovisual incluye, sin limitarse a ellos, aspectos como el lenguaje de signos, el

subtitulado, la descripción acústica y menús de pantalla fácilmente comprensibles. (Directiva 2010/13/EU del Parlamento Europeo y del Consejo, 2010: 6).

El artículo 7 de esta misma directiva establece que “[l]os Estados miembros alentarán a los servicios de comunicación audiovisual bajo su jurisdicción a garantizar que sus servicios sean gradualmente accesibles a las personas con una discapacidad visual o auditiva” (Directiva 2010/13/EU del Parlamento Europeo y del Consejo, 2010: 15). En 2016 se presentó una propuesta para modificar dicha directiva, que ya no abordaba los problemas de accesibilidad. En abril de 2018, después de un intenso proceso de negociación, el Parlamento Europeo y el Consejo alcanzaron un acuerdo informal sobre cómo se enmendaría la Directiva 2010/13. Si bien este texto aún debe ser aprobado por el Consejo y luego en una sesión plenaria del Parlamento Europeo, el nuevo contenido incluirá regulaciones concretas que asegurarán que los proveedores de servicios audiovisuales ofrezcan servicios más accesibles para las personas con diversidad funcional.

La última acción de la UE en materia de accesibilidad data de 2016, fecha de la aprobación de la Directiva 2016/2102 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de octubre de 2016, sobre la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles de los organismos del sector público, que, desgraciadamente, excluye a los radiodifusores públicos de su cumplimiento. A pesar de esto, la Ley de Accesibilidad Europea, emitida por la Comisión Europea en 2015, requiere que las televisiones hagan accesibles sus páginas web. El principal objetivo de dicha ley es establecer requisitos de accesibilidad para una amplia gama de productos y servicios, incluidas las emisiones televisivas. De hecho, intenta minimizar las diferencias existentes y potenciales entre los Estados miembros a medida que implementa los requisitos de accesibilidad de la UNCRPD. La aprobación final de la Ley de Accesibilidad Europea se esperaba para finales de 2018, pero hasta el momento se ha pospuesto en repetidas ocasiones.

### 1.2.2. España

La integración de las personas con diversidad funcional, así como el reconocimiento de sus derechos se recogen en el artículo 49 de la Constitución española:

Los poderes públicos realizarán una política de previsión, tratamiento, rehabilitación e integración de los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos a los que prestarán la atención especializada que requieran y los ampararán especialmente para el disfrute de los derechos que este Título otorga a todos los ciudadanos. (Constitución española, 1978).

Del mismo modo, también existe legislación sobre accesibilidad a los medios tanto a nivel nacional como autonómico. Para España, esto se materializa en la Ley 7/2010, de 31 de marzo, General de la Comunicación Audiovisual, que especifica el porcentaje de programas de televisión que deben incorporar subtítulos, así como el número de horas de audiodescripción e interpretación en lengua de signos que deben ser emitidas semanalmente hasta 2013. Los requisitos mínimos varían dependiendo de si la emisora es pública o privada, tal y como se resume en la tabla 1.

**Tabla 1. Requisitos legales para las televisiones públicas y privadas**

| Años                               | 2010    |         | 2011    |         | 2012    |         | 2013    |         |
|------------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
|                                    | Pública | Privada | Pública | Privada | Pública | Privada | Pública | Privada |
| Titularidad de la televisión       |         |         |         |         |         |         |         |         |
| Subtitulación                      | 25%     | 25%     | 50%     | 45%     | 75%     | 65%     | 90%     | 75%     |
| Interpretación en lengua de signos | 1 h     | 0,5 h   | 3 h     | 1 h     | 7 h     | 1,5 h   | 10 h    | 2 h     |
| Audiodescripción                   | 1 h     | 0,5 h   | 3 h     | 1 h     | 7 h     | 1,5 h   | 10 h    | 2 h     |

Fuente: Ley 7/2010, de 31 de marzo, General de la Comunicación Audiovisual

Orero (2007: 38) y Díaz-Cintas (2010: 163) revelaron que el borrador de esta ley planteaba unos mínimos hasta el año 2015. Sin embargo, los planes iniciales se truncaron y el volumen de contenidos accesibles que se requiere en la actualidad es el mismo que el correspondiente a 2013.

### 1.2.3. Cataluña

En Cataluña es la Ley 13/2014, de 30 de octubre, de Accesibilidad la que se ocupa de estos menesteres. Su preámbulo declara lo siguiente:

La importancia de la promoción de la accesibilidad como instrumento para hacer efectivo el principio de igualdad de los ciudadanos tuvo una primera traducción en Cataluña en el Decreto 100/1984, de 10 de abril, sobre supresión de barreras arquitectónicas. Siete años después, el Parlamento aprobó la Ley 20/1991, de 25 de noviembre, de promoción de la accesibilidad y de supresión de barreras arquitectónicas, y posteriormente el Gobierno aprobó el Decreto 135/1995, de 24 de marzo, por el que se desarrollaba la citada ley y se aprobaba el Código de accesibilidad. Dichas normas sentaron las bases para la supresión de barreras arquitectónicas y en la comunicación y para la promoción de ayudas técnicas para mejorar la calidad de vida y la autonomía de las personas con discapacidad o movilidad reducida. Esta normativa ha supuesto un notable avance para Cataluña, pero, después de los años en que ha estado vigente, sigue habiendo personas con discapacidad física, sensorial, intelectual o mental, personas mayores o personas con otro tipo de diversidad funcional que viven situaciones de desigualdad de oportunidades, de discriminación y de dificultades para la participación social y para el ejercicio de sus derechos, debido a la existencia de barreras físicas, en la comunicación o actitudinales que se lo impiden. (Ley 13/2014, de 30 octubre, de Accesibilidad, 2014).

El artículo 26 de esta ley manifiesta claramente que las televisiones deben garantizar el acceso a la información en los siguientes términos: “[l]os medios de comunicación audiovisuales deben incorporar gradualmente los sistemas de audiodescripción, de subtitulación y de interpretación de la lengua de signos para hacer accesible su programación” (ibid.). El artículo 33 añade que “las administraciones públicas y los proveedores de servicios públicos deben facilitar a las personas con discapacidades sensoriales que lo requieran el acceso a la información, especialmente la más relevante, mediante la utilización de sistemas y medios que combinen la comunicación auditiva, táctil y visual” (ibid.). Esta ley también reconoce la LSC como la lengua materna de las personas sordas signantes y de las sordociegas catalanas, aunque el Estatuto de Autonomía de Cataluña y la Ley 17/2010 sobre LSC así lo habían estipulado anteriormente (Serrat y Fernández-Viader, 2013: 181). Con todo, esta ley estaba sujeta a un plan de desarrollo normativo que aún no se ha llevado a cabo.

Por su parte, el Consell de l'Audiovisual de Catalunya también redactó el Acuerdo 19/2013 en 2013,<sup>14</sup> que entró en vigor el mismo año. Su objetivo era garantizar que se pueda acceder al contenido televisivo mediante la incorporación gradual de subtítulos, la interpretación en LSC y la audiodescripción. Este acuerdo está claramente influenciado por la Ley General de Comunicación Audiovisual española, ya que las televisiones tienen las mismas obligaciones en ambos casos. La novedad de este acuerdo radica en la especificación del tipo de programas sujetos a los requisitos de accesibilidad, a saber, películas, cortometrajes, documentales, programas de noticias, debates, retransmisiones deportivas, series de televisión y otros contenidos para los que la tecnología actual proporciona soluciones (Utray y Gil, 2016).

#### **1.2.4. Las Islas Baleares**

Dado que IB3 TV se ha incluido en la muestra, debe tenerse en cuenta la legislación balear que concierne a la accesibilidad. La Ley 15/2010, de 22 de diciembre, del Ente público de Radiotelevisión de las Islas Baleares regula la televisión pública balear y, entre sus objetivos principales, se encuentra el de “[g]arantizar que las personas con discapacidad puedan acceder de una manera efectiva a los contenidos emitidos” (Ley 15/2010, de 22 de diciembre, del Ente público de Radiotelevisión de las Islas Baleares, artículo 4). El artículo 26 también subraya que la televisión pública autonómica “debe atender de manera especial a las necesidades de las personas con discapacidad auditiva, respetando las leyes por las cuales se reconocen las lenguas de signos españolas y se regulan los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordo-ciegas; así como de las personas con otros tipos de discapacidad; de las personas mayores; de la infancia y de la juventud, y también de los otros colectivos que requieran una atención específica” (ibid.).

Asimismo, la Ley 5/2013, de 1 de octubre, audiovisual de las Islas Baleares reconoce el acceso universal a la comunicación audiovisual para las personas con discapacidad visual y auditiva y especifica el volumen de contenido accesible que estas personas tienen derecho a solicitar. Esta ley es el resultado de la adaptación llevada a cabo por las autoridades de dicha comunidad autónoma para acatar la Ley 7/2010, de 31 de marzo, General de la Comunicación Audiovisual (Blanquer, 2015: 130). A diferencia de la ley nacional, esta no distingue entre emisoras públicas y privadas y estipula que las televisiones autonómicas deben subtítular el 75% de sus programas y ofrecer al menos tres horas semanales de interpretación en lengua de signos y de audiodescripción. Asimismo, se alienta a las emisoras locales a seguir estos parámetros.

Dado que IB3 TV actualmente emite en más de una comunidad autónoma (en las Islas Baleares y en Cataluña), debe cumplir la Ley 7/2010, de 31 de marzo, General de la Comunicación Audiovisual, cuanto menos en Cataluña, que es la comunidad desde la que se han visionado los contenidos objeto de estudio.

## 2. Situación actual de las televisiones que emiten en catalán

En esta sección se presentarán los resultados de la investigación sobre cada una de las televisiones de la muestra. También se presentará el volumen de sus contenidos accesibles, así como el resultado de evaluar su cumplimiento de la legislación vigente.

### 2.1. 8tv

8tv no ofrece ningún servicio de accesibilidad, lo que significa que no cumple con la Ley 7/2010, de 31 de marzo, General de la Comunicación Audiovisual. Esta ley se aplica a las emisoras privadas y autonómicas españolas. No es posible evaluar sus planes futuros en este sentido, ya que, tal como se ha mencionado anteriormente, se negaron a ser entrevistados.

### 2.2. Betevé

Betevé es la televisión local de Barcelona y es una de las pocas emisoras que ofrece subtítulos e interpretación en LSC. Estos son los dos únicos servicios de accesibilidad que se han proporcionado hasta la fecha. Con respecto a los subtítulos, betevé se inspiró en TVC e implementó el mismo sistema para garantizar su interoperabilidad, decisión que le ha permitido tener acceso y aprovechar el contenido accesible de TVC a través de la Federación de Radios y Televisores Autónomos (FORTA), al igual que IB3 TV.

Betevé ofrece las noticias con subtítulos diariamente a las ocho de la mañana. Lo hace a través del teletexto, pero están trabajando en la modernización de este método. Actualmente segmentan el guion de las noticias y lo disparan en forma de subtítulos a medida que el programa avanza. Esto les permite ofrecer subtitulación de manera sencilla y a bajo coste. En cuanto a la ficción, betevé emite subtítulos a través del teletexto para aquellas películas que se han emitido previamente en TV3 (canal que pertenece a TVC). De lunes a viernes, betevé también emite las noticias de la mañana a las 8:55 a través de la televisión digital terrestre (TDT) en LSC, que luego se comparten en sus redes sociales. Asimismo, esta emisora ofrece el discurso de apertura del Festival de la Mercè de Barcelona en LSC a través de la TDT e Internet. Como se resume en la tabla 2, el volumen de contenidos accesibles producidos es insuficiente para cumplir con la Ley 13/2014, de octubre de 2014, de Accesibilidad, que es la norma legal que esta emisora local debe tomar como referencia.

**Tabla 2. Servicios de accesibilidad de betevé**

| SERVICIO DE ACCESIBILIDAD                           | VOLUMEN              | ¿CUMPLE CON LA LEGISLACIÓN? |
|---|----------------------|-----------------------------|
| Porcentaje de programas subtitulados                | 1,2%                 | No                          |
| Horas/semana de programas con interpretación en LSC | 0,4 h <sup>[5]</sup> | No                          |

Fuente: Comunicación personal de J. Colom (2018)

### 2.3. El Punt Avui TV

El Punt Avui TV no ofrece ningún servicio de accesibilidad. Como en el caso de 8tv, esta televisión no cumple con la Ley General de la Comunicación Audiovisual. También rechazaron ser entrevistados para compartir sus planes futuros en este sentido.

### 2.4. IB3 TV

IB3 TV ofrece subtítulos e interpretación en lengua de signos. La lengua de signos balear no coincide exactamente ni con la española ni con la catalana, aunque los expertos consideran que es inteligible para los usuarios de LSC. IB3 TV subtítulo todos sus informativos (los del mediodía, los de la tarde y los de los fines de semana, así como sus reemisiones), el 80% de las películas y algunos programas pregrabados.

Durante el desarrollo de este estudio se detectó que sus subtítulos no estaban disponibles en Cataluña, hecho que se reportó a la emisora, que indicó que trabajaría para solucionarlo. IB3 TV emite la sesión parlamentaria balear de cada martes y los premios Ramon Llull en lengua de signos. Tal y como resume la tabla 3, la cantidad de contenidos accesibles emitidos resulta insuficiente para cumplir con la legislación balear, y mucho menos para dar respuesta a la Ley General de la Comunicación Audiovisual, que es mucho más estricta.

**Table 3. Servicios de accesibilidad de IB3 TV**

| SERVICIO DE ACCESIBILIDAD                           | VOLUMEN            | ¿CUMPLE CON LA LEGISLACIÓN? |
|---|--------------------|-----------------------------|
| Porcentaje de programas subtítulos                  | 24,3%              | No                          |
| Horas/semana de programas con interpretación en LSC | 2 h <sup>[6]</sup> | No                          |

Fuente: Comunicación personal de J.C. Martorell (2018)

## 2.5. Radiotelevisión Española (RTVE)

RTVE no ofrece ningún servicio de accesibilidad en catalán, aunque sí ofrece subtítulos, interpretación en lengua de signos e incluso audiodescripción en español. Dado el enfoque lingüístico del presente estudio, estos servicios no fueron analizados ni cuantificados. La falta de contenidos accesibles en catalán no es el único problema con el que RTVE tiene que lidiar. Como ya reveló Quintanas (2017), la cantidad de contenido accesible en español provisto por RTVE tampoco cumple con la Ley 7/2010, de 31 de marzo, General de la Comunicación Audiovisual, que es la que debe aplicarse en este caso. <sup>[7]</sup>

## 2.6. Televisió de Catalunya (TVC)

TVC es la emisora más completa de la muestra porque es la que ofrece la gama más amplia de servicios de accesibilidad sensorial, a saber, audiodescripción, audiosubtítulos, interpretación en LSC y subtítulos. Con respecto a los servicios de accesibilidad para personas con pérdida auditiva, la interpretación en lengua de signos se ofrece en el telediario del mediodía y el de la noche, de lunes a viernes. Estas franjas horarias parecen ser mucho más apropiadas y convenientes que las de otras emisoras españolas, que tienden a ofrecer programas interpretados en lengua de signos muy temprano por la mañana o, en la mayoría de los casos, muy tarde por la noche (Utray y Gil, 2016). Como en el caso de betevé e IB3 TV, este servicio está esencialmente restringido a los programas informativos, que es el tipo de programa de televisión que las personas sordas signantes prefieren que se interprete en lengua de signos, según los resultados obtenidos por Utray y Gil (2016). Estos investigadores también descubrieron que las televisiones españolas que ofrecen interpretación en lengua de signos española (LSE) ofrecen este servicio en otros tipos de programas (como en los de entretenimiento), a diferencia de las emisoras catalanas que se han analizado en este estudio. Por contra, los subtítulos se pueden encontrar en casi todos los programas, con algunas excepciones, como en los programas musicales y deportivos. Esta es la razón por la cual el canal de TVC Esport 3 apenas ofrece contenido subtítulo. Además de la amplia disponibilidad de subtítulos en el resto de sus canales, TVC cuenta con cinco tipos de subtítulos diferentes según el género del programa: subtítulos en diferido (para los programas que están disponibles con suficiente tiempo antes de la emisión); subtítulos en tiempo real (para los programas que están disponibles algún tiempo antes de la emisión y cuyos subtítulos se pueden corregir, completar o editar en directo, como es el caso de las noticias); subtítulos en directo no preparados previamente (por ejemplo, la predicción meteorológica o los partidos de fútbol); subtítulos en directo con transcripción literal (por ejemplo, en debates electorales y entrevistas); y subtítulos para los servicios a la carta. TVC actualmente está trabajando en la incorporación de subtítulos para las emisiones en directo por Internet. Esta televisión debe cumplir la Ley 7/2010, de 31 de marzo, General de la Comunicación Audiovisual, pero, a la vista de los datos obtenidos, se puede afirmar que no es así (tabla 4).

**Tabla 4. Servicios de accesibilidad de Televisió de Catalunya (2017)**

| SERVICIO DE ACCESIBILIDAD                           | VOLUMEN  | ¿CUMPLE CON LA LEGISLACIÓN? |
|---|--|-----------------------------|
| Porcentaje de programas subtítulos                  | ES3: 30,7%<br>3/24: 70,75%<br>TV3: 85,76%<br>CS3/33: 96,6% | Depende del canal           |
| Horas/semana de programas con interpretación en LSC | 3/24: 9 h  | No                          |

Fuente: Comunicación personal de R. Vallverdú (2018)

## 2.7. Girona TV

Girona TV no ofrece ningún contenido accesible, por lo que no cumple con la ley. Sin embargo, hace algunos años llevaron a cabo un proyecto piloto en colaboración con la Asociación de Personas Sordas de Girona, cuyo objetivo era ofrecer un programa de noticias en LSC. El proyecto ideado era parecido al contenido ofrecido en [www.webvisual.tv](http://www.webvisual.tv), la primera televisión digital europea que ofrece noticias relacionadas con el mundo de los sordos en lengua de signos (Serrat y Fernández-Viader, 2013: 181). El problema para Girona TV era el alto coste de estos servicios, que no podían asumir. Aunque estaban dispuestos a hacer frente a los gastos derivados de la parte técnica, como, por ejemplo, la producción, la grabación o la edición, esperaban que la asociación pagara al intérprete en LSC. Dicha asociación no estuvo de acuerdo con esta propuesta porque consideraba que el servicio en cuestión no solo beneficiaría a sus asociados, sino también a otras personas. Àlex Martí, director de Girona TV, afirmó que seguía interesado en encontrar asociaciones de usuarios que desearan compartir el esfuerzo económico que suponía ofrecer contenidos accesibles, pero también subrayó que las emisoras privadas pequeñas deben hacer frente a muchas dificultades para llegar a fin de mes. Otro hecho que merece la pena destacar es que hace algunos años esta televisión intentó producir subtítulos automáticos, pero no les satisfizo la calidad de estos. El entrevistado también reconoció que nadie les presionaba para que ofrecieran contenidos accesibles, aunque manifestó ser perfectamente consciente del problema.

## 3. Resultados de los cuestionarios distribuidos entre los usuarios con pérdida de audición

Los cuestionarios se diseñaron principalmente para evaluar la satisfacción de los informantes respecto a los subtítulos y la interpretación en lengua de signos que ofrecen las tres emisoras de televisión que actualmente facilitan contenido accesible en catalán, es decir, betevé, IB3 TV y TVC. Sin embargo, IB3 TV no se incluyó en este estudio comparativo por tres razones: (a) sus subtítulos aún no están disponibles en Cataluña; (b) la lengua de signos que se usa en esa región no es exactamente la misma que la LSC, y (c) solo ofrece interpretación en lengua de signos una vez a la semana, mientras que las otras dos emisoras la proporcionan a diario. Otra consideración al diseñar el cuestionario fue intentar averiguar si los usuarios aceptarían servicios no profesionales que permitiesen una mayor oferta de contenidos accesibles.

El perfil de los informantes signantes fue el siguiente. De los 20 encuestados, el 55% eran mujeres, el 35% hombres, mientras que el 10% prefirió no responder esta pregunta. La edad media fue de 45,7. El 50% de los informantes declararon que el nivel educativo más alto alcanzado era la formación profesional; el 25% afirmó que tenía estudios universitarios; y el resto tenía una formación académica variada. Las dos lenguas maternas principales de los informantes fueron la LSC (75%) y el español (60%). Esta pregunta permitía la selección de más de una opción. En cuanto a su discapacidad auditiva, el 55% padecía pérdida auditiva congénita, mientras que el 45% tenía una discapacidad auditiva adquirida. El 80% sufría una pérdida auditiva profunda; el 15% tenía pérdida auditiva grave y el 5%, moderada.

Los informantes oralistas tenían un perfil diferente. El 61,9% eran mujeres frente a un 38,1% de hombres. La edad media fue de 37,5. Casi la mitad de los encuestados tenían una licenciatura o un grado (47,6%), el 28,6% había cursado formación profesional y el 19% tenía un doctorado. El resto disponía de una formación académica variada. Al ser preguntados por su lengua materna, el español y el catalán fueron las dos opciones más populares (ambas con un 57,1%). Esta pregunta, de nuevo, permitía respuesta múltiple. El 52,1% sufría una pérdida auditiva adquirida, mientras que el 42,9% afirmó tener sordera congénita. El 28,6% de los encuestados sufría una pérdida de audición moderada y grave, mientras que el 14,3% la tenía leve y el 19% restante afirmó padecer una discapacidad auditiva severa.

### 3.1. Satisfacción de los usuarios en cuanto a los subtítulos

Respecto a la satisfacción del usuario con los subtítulos, trabajamos a partir de dos preguntas: cuál de las dos televisiones que actualmente los ofrecen en Cataluña (betevé y TVC) satisface más a los espectadores con pérdida de audición en términos de cantidad y cuál lo hace en términos de calidad. Dado que los dos grupos de informantes (es decir, los oralistas y los signantes) son consumidores de subtítulos, analizamos sus respuestas de manera conjunta. De acuerdo con los resultados de nuestro análisis inicial, en ambos casos esperábamos que TVC fuera la emisora de televisión preferida.

Con respecto a la cantidad de subtítulos, el análisis descriptivo arrojó los siguientes resultados sobre nuestra muestra (tabla 5). La prueba de rangos con signo de Wilcoxon indicó que la satisfacción fue significativamente mayor en el caso de TVC en comparación con la de betevé ( $Z = -2.831$ ,  $p < 0,05$ , con 3 empates).



**Tabla 5. Satisfacción con la cantidad de subtítulos**

|        | N  | Mínimo | Máximo | Media | Mediana | Desviación estándar |
|--------|----|--------|--------|-------|---------|---------------------|
| Betevé | 22 | 1      | 5      | 2,22  | 2       | 1,23                |
| TVC    | 26 | 2      | 5      | 4,15  | 4       | 0,73                |

Por lo que respecta a la calidad de los subtítulos, el análisis descriptivo arrojó los siguientes resultados de nuestra muestra (la tabla 6). La prueba de rangos con signo de Wilcoxon indicó que el grado de satisfacción fue significativamente mayor en el caso de TVC que en el de betevé ( $Z = -2,57$ ,  $p < 0,05$ , con 5 empates).

**Tabla 6. Satisfacción con la calidad de la subtítulos**

|        | N  | Mínimo | Máximo | Media | Mediana | Desviación estándar |
|--------|----|--------|--------|-------|---------|---------------------|
| Betevé | 19 | 1      | 4      | 2,31  | 2       | 1,20                |
| TVC    | 41 | 1      | 5      | 3,78  | 4       | 1,03                |

### 3.1.1. Satisfacción de los usuarios con respecto a la interpretación en lengua de signos catalana

Por razones obvias, y a diferencia del análisis anterior, solo las respuestas proporcionadas por los informantes signantes se utilizaron en las pruebas relacionadas con la LSC. En este caso, también trabajamos a partir de dos preguntas similares: cuál de las dos emisoras que actualmente ofrecen interpretación en LSC en Cataluña (betevé y TVC) satisface más a los espectadores con pérdida auditiva en términos de cantidad y cuál en términos de calidad. De nuevo, se esperaba que TVC fuera la emisora preferida.

Con respecto a la cantidad de interpretación en LSC, el análisis descriptivo arrojó los resultados que se presentan en la tabla 7. La prueba de rangos con signo de Wilcoxon indicó que el grado de satisfacción con la interpretación en LSC de TVC no fue significativamente superior al de betevé ( $Z = -1,84$ ,  $p > 0,05$ , con 4 empates).

**Tabla 7. Satisfacción con la cantidad de interpretación en LSC**

|        | N  | Mínimo | Máximo | Media | Mediana | Desviación estándar |
|--------|----|--------|--------|-------|---------|---------------------|
| Betevé | 8  | 1      | 4      | 2     | 2       | 1,07                |
| TVC    | 18 | 1      | 5      | 2,66  | 2       | 1,32                |

Con respecto a la calidad de la interpretación en LSC, el análisis descriptivo proporcionó los resultados que se presentan en la tabla 8. La prueba de rangos con signo de Wilcoxon indicó que no hubo diferencias significativas entre TVC y betevé en lo que respecta a la satisfacción con la calidad de la interpretación en LSC ( $Z = -0,37$ ,  $p > 0,05$ , con 4 empates).

**Tabla 9. Satisfacción con la calidad de la interpretación en LSC**

|        | N  | Mínimo | Máximo | Media | Mediana | Desviación estándar |
|--------|----|--------|--------|-------|---------|---------------------|
| Betevé | 9  | 1      | 5      | 3     | 3       | 1,58                |
| TVC    | 16 | 1      | 5      | 2,75  | 3       | 1,29                |

Las tablas 5-8 revelan que se recogieron más opiniones sobre TVC que sobre betevé. Una razón que podría explicar este hecho podría ser que TVC, y más específicamente el canal TV3, ha sido líder de audiencia en Cataluña durante ocho años consecutivos hasta 2018, con una audiencia anual del 13% (Antich, 2018). Por lo tanto, es probable que los espectadores encuestados consuman más los servicios de accesibilidad de TVC y probablemente estén más familiarizados con estos.

### 3.2. Actitudes de los usuarios por lo que a las alternativas no profesionales se refiere

Se preguntó a los informantes por su disposición a aceptar algunas de las siguientes opciones no profesionales: subtítulos elaborados por aficionados, subtítulos automáticos, intérpretes de lengua de signos no profesionales y avatares. Se preguntó a los usuarios oralistas y signantes sobre las dos primeras opciones, pero solo se tuvo en cuenta la opinión de las personas signantes para los dos últimos servicios,

ya que se asumió que los usuarios oralistas no consumen contenidos en LSC y, por lo tanto, poco tendrían que decir al respecto.

En estos dos casos se testaba, por un lado, la asociación entre aceptar los subtítulos de aficionados y los subtítulos automáticos, y, por el otro, la asociación entre aceptar intérpretes de lengua de signos no profesionales y avatares. Se pretendía verificar si los usuarios que aceptaban, por ejemplo, los subtítulos realizados por aficionados también aceptarían subtítulos automáticos o si los usuarios que descartaban los avatares también lo harían con los intérpretes no profesionales. Se consideró importante analizar esta asociación porque puede resultar muy informativa en cuanto a la actitud de los usuarios sobre los servicios no profesionales en general.

### **3.2.1. Subtítulos automáticos y subtítuladores no profesionales**

El 75,6% de los encuestados de la muestra de personas oralistas y signantes (N = 41) respondieron a esta sección. El 48% de los informantes aceptaron tanto los subtítulos automáticos como los confeccionados por aficionados, mientras que el 9,7% de los encuestados no veía con buenos ojos ninguna de las opciones sugeridas. El 4,1% de los encuestados se mostró reacio a tolerar subtítulos de aficionados pero podría considerar los automáticos. El 12% de las personas que aceptarían subtítulos no profesionales se mostraron disconformes a usar subtítulos automáticos para aumentar la oferta de contenidos accesibles. La asociación fue estadísticamente significativa al nivel de 0,05 [chi-cuadrado = 5,11, gl = 1, p <0,05].

### **3.2.2. Avatares e intérpretes en lengua de signos no profesionales**

El 70% de los encuestados de la muestra de usuarios signantes (N = 20) respondieron a esta sección. El 15% de los encuestados se mostró a favor tanto de los intérpretes como de los avatares no profesionales para aumentar la cantidad de contenido accesible, mientras que el 30% se mostró reacio a probar cualquiera de las opciones sugeridas. Al 15% de las personas encuestadas les gustó la opción del avatar, pero estaban en contra de recurrir a intérpretes de lengua de signos no profesionales. Finalmente, el 10% de las personas encuestadas no aceptaron avatares, pero sí toleraron la idea de recurrir a intérpretes no profesionales para disponer de más contenido accesible. La asociación no fue estadísticamente significativa a un nivel de 0,05 [chi-cuadrado = 0,933, gl = 1, p >0,05].

### **3.3. Comentarios de los usuarios**

Los cuestionarios también incluían la posibilidad a los usuarios de añadir comentarios en caso de que lo consideraran necesario u oportuno. Los más relevantes se detallan a continuación.

En cuanto a los subtítulos, los informantes consideraron que todo programa debería incorporar este servicio de accesibilidad, independientemente del perfil de su audiencia. Esto se justifica por su derecho al acceso a la información, del que gozan como cualquier otro espectador. Otra persona expresó su insatisfacción con los programas musicales que no incluyen subtítulos porque consideró que sería interesante leer las letras, saber el nombre del cantante o del grupo, etc. También les gustaría que los subtítulos fueran literales, es decir, que incluyeran todo lo que se dice.

Con respecto a la interpretación en lengua de signos, un usuario se quejó de la calidad de la interpretación y solicitó la creación de un grupo de lingüistas de lengua de signos para garantizar la calidad del servicio. Otro usuario sugirió la emisión de programas con, por ejemplo, periodistas que signaran para otorgar más visibilidad a este grupo de usuarios. En este sentido, se debe tener en cuenta que ya existen algunas iniciativas audiovisuales con LSC y que están subtítuladas para garantizar la comprensión de los usuarios oyentes y oralistas. Este es el caso de, por ejemplo, la serie web *Peixos* <sup>[8]</sup>, que ofrece subtítulos en español, catalán e inglés.

Otro de los comentarios vertidos fue la insatisfacción de los usuarios respecto a los subtítulos con retraso o con aquellos que no se mantienen en pantalla tiempo suficiente para leerlos. Las televisiones nos informaron de que no siempre se les puede culpar a ellos de estas incidencias, ya que a menudo están relacionados con problemas técnicos relacionados con el televisor del espectador.

#### 4. Discusión y conclusiones

Después de realizar un análisis cuantitativo y cualitativo de una muestra de televisiones que emiten en lengua catalana y de triangular datos procedentes de diferentes fuentes de información, nuestros resultados revelan que existe una clara violación de la legislación actual. El porcentaje de subtítulos se acerca e incluso va más allá de los requisitos legales solo en el caso de TVC, pero varía entre sus diferentes canales. Sin embargo, en el caso de la interpretación de la LSC, no se alcanza el número de horas requeridas y, además, este servicio se limita casi exclusivamente al contenido de los informativos. Nuestros hallazgos muestran que se deben tomar diferentes medidas para garantizar el cumplimiento de la ley, no solo por razones legales, sino también éticas para abordar los derechos de las personas con diversidad funcional. Sin embargo, también debe destacarse que el objetivo final de las televisiones no debe ser ofrecer todo su contenido subtítulo o interpretado en lengua de signos porque "100% subtítulo" no significa "100% accesible", ya que la calidad desempeña también un papel importante (Neves, 2012).

La accesibilidad es, por lo tanto, una cuestión pendiente para las televisiones que emiten en lengua catalana. Lo que estas parecen ignorar es el hecho de que no solo las personas con pérdida auditiva pueden beneficiarse de los subtítulos, sino también otros perfiles de espectador, como las personas que desean aprender un idioma (Matamala y Orero, 2008: 307). Sin embargo, debe admitirse que, a pesar de que la industria no cumple con los requisitos legales, la situación ha mejorado considerablemente en los últimos años. Esto es igualmente cierto para otras emisoras españolas, que han comenzado a ofrecer dichos servicios o han aumentado el número de horas de programas signados desde 2009 (Utray y Gil, 2014). Las leyes españolas sobre accesibilidad entraron en vigor cuando comenzó la crisis económica o cuando se estaban sufriendo sus consecuencias más severas. El hecho de que las televisiones consideren que la falta de servicios de accesibilidad sensorial se debe a limitaciones presupuestarias también debe tenerse en cuenta. Ya sea por cuestiones económicas o de organización interna, la única emisora de la muestra que actualmente tiene un departamento de accesibilidad y ofrece la mayoría de los servicios de accesibilidad es TVC.

Se esperaba que los usuarios se sintieran más satisfechos con TVC (incluso en el caso de no estarlo en exceso) por lo que a los subtítulos e interpretación en LSC se refiere. En el caso de los subtítulos, se ha demostrado que los informantes estaban más satisfechos con TVC en términos de cantidad y calidad. Con todo, resulta sorprendente que no se hayan detectado diferencias entre TVC y betevé en cuanto a la interpretación de LSC, ya que la primera ofrece un mayor volumen de este servicio a diario. Esto probablemente se deba al limitado índice de respuesta.

En cuanto a las nuevas opciones que podrían proporcionar más contenidos accesibles, parece claro que un número considerable de usuarios está abierto a aceptar cualquier opción que pueda aumentar el volumen de subtítulos, ya que la asociación entre la aceptación de las dos alternativas planteadas ha demostrado ser significativa. Por ejemplo, el 48% de los encuestados aceptaría tanto subtítulos automáticos como de aficionados. Por el contrario, el porcentaje de informantes que aceptarían los avatares y la interpretación no profesional en lengua de signos se reduce al 15%. Para disponer de más contenidos signados, se prefirió la opción del avatar por delante de la de los intérpretes no profesionales. Sin embargo, la aceptación de los avatares no depende de la de los intérpretes no profesionales, ni al revés. No obstante, aunque el porcentaje de usuarios que aceptarían nuevas opciones es considerablemente alto, no todas las televisiones están a favor de hacerlo (TVC, por ejemplo), pues consideran que esto podría poner en riesgo la calidad del producto que ofrecen. Sin embargo, algunas emisoras que actualmente no ofrecen ningún contenido accesible, como Girona TV, reconocen que sí podrían considerarlo.

En cuanto a los avatares, proyectos financiados por la UE como Hbb4All han demostrado que estos quizá no son la solución ideal, ya que carecen de expresividad facial y sus gestos pueden a veces ser difíciles de comprender. Se recomiendan en contextos en los que el vocabulario utilizado tiende a ser el mismo, como en la previsión meteorológica. Esto no resulta sorprendente, puesto que incluso los intérpretes de lengua de signos humanos resultan problemáticos (Serrat y Fernández-Viader, 2013; Wehrmeyer, 2014). Esta también puede ser la razón por la que los usuarios de lengua de signos afirman que se informan, principalmente, a través de subtítulos e Internet (Serrat y Fernández-Viader, 2013).

Las entrevistas revelaron que, en general, las televisiones saben poco acerca de la accesibilidad a los medios audiovisuales y que es necesario proporcionarles algún tipo de formación. Por ejemplo, fue sorprendente darse cuenta de que los entrevistados cuyas televisiones ofrecían interpretación en lengua de signos no podían responder a ninguna pregunta referente a ese servicio de accesibilidad en profundidad, ni siquiera a la pregunta sobre cuáles deberían ser las características de una interpretación de calidad. Un curso que podría recomendarse es el creado en línea como parte del proyecto Hbb4All, que aborda las distintas posibilidades de acceso de los medios al nuevo entorno híbrido en el que

convergen la transmisión de banda ancha (HbbTV) y la televisión <sup>[9]</sup>. Este curso gratuito consta de cuatro unidades, en las que se explican los conceptos y servicios de accesibilidad básicos (incluidos los subtítulos y la interpretación en lengua de signos). Está dirigido a usuarios, responsables políticos, gestores de accesibilidad, televisiones y otros perfiles similares. Otro ejemplo son las pautas de accesibilidad desarrolladas en el mismo proyecto (Hbb4All, 2017), que son clave para cualquier televisión que esté dispuesta a implementar servicios de accesibilidad en HbbTV. Dichas pautas cubren diferentes servicios y para cada uno brindan consejos útiles sobre cómo presentar el contenido para garantizar que sea completamente accesible.

Los usuarios oralistas se mostraron a favor de subtítular todo tipo de contenido, así como de agregar subtítulos literales. Este último hallazgo ya fue señalado por Neves (2012). Sin embargo, después de realizar algunas investigaciones en adolescentes con pérdida auditiva, Cambra *et al.* (2008) descubrieron que los subtítulos no brindan suficiente apoyo para entender la televisión debido a una comprensión de la lectura deficiente. Para proporcionar subtítulos de calidad, estos investigadores presentaron dos sugerencias: en primer lugar, no todas las imágenes deben incluir subtítulos para que los espectadores con pérdida de audición tengan tiempo suficiente para mirar la imagen y, en segundo lugar, la heterogeneidad de este grupo de usuarios debe ser respetada mediante la oferta de subtítulos con diferentes niveles de complejidad. Neves (2012) también reivindica esta diversidad, así como la urgencia de atender las necesidades de todos. Los usuarios signantes también expresaron su insatisfacción con ciertos aspectos relacionados con la calidad de la interpretación en LSC ofertada en televisión. No obstante, nuestro estudio principalmente se centró en la cantidad de subtítulos ofrecidos por las televisiones seleccionadas, por lo que todas las cuestiones relacionadas con la calidad quedan fuera del alcance de este artículo y, por lo tanto, deben considerarse nuevas líneas de investigación pendientes de explorar. Los estudios futuros podrían comenzar, por ejemplo, revisando cómo se tratan los parámetros de los subtítulos clasificados por Arnáiz-Uzquiza (2012)

Si bien las personas sordas usuarias de la LSE tienen algunos medios específicamente dirigidos a ellos (www.webvisual.tv, por ejemplo), todavía tienen que interactuar con los medios de la sociedad oyente (Serrat y Fernández-Viader, 2013). Sin embargo, es preciso evitar una segregación mediática. Hay varias maneras de hacerlo, ya sea invirtiendo más dinero en servicios de accesibilidad profesional o encontrando alternativas que, aunque sean costosas, pueden suponer una carga financiera menor a la vez que alivian la necesidad de las personas con pérdida auditiva.

Aunque es recomendable aumentar el número de horas de interpretación en lengua de signos, sería un desafío para las televisiones ofrecer contenido directamente producido en LSC, que también podría adaptarse a los oyentes. RTVE ya ofrece este tipo de programa en LSE (*En Lengua de Signos*), que incorpora presentadores de televisión sordos y cuyo contenido está relacionado exclusivamente con la comunidad sorda. Esto reflejaría mejor la identidad lingüística de esta comunidad (Serrat y Fernández-Viader, 2013) y aumentaría la visibilidad de este perfil de usuarios. En realidad, Utray y Gil (2014) diferencian entre una perspectiva más asistencial de la interpretación de la lengua de signos (destinada a romper las barreras de comunicación) y otra que promueve la pluralidad cultural y la participación de las personas sordas de una manera más equitativa. Sin embargo, también nos gustaría señalar que los intérpretes de lengua de signos oyentes no deben descartarse ni subestimarse porque, como subrayan Serrat y Fernández-Viader (2013: 192), pueden ser muy útiles para las emisiones en directo.

Este estudio no está exento de limitaciones. La muestra no puede considerarse aleatoria y, dado que los informantes se encontraban en Cataluña, no tenían acceso a los subtítulos proporcionados por IB3. Hubiera sido interesante comparar cuán satisfechos están los usuarios con ellos en comparación con otros difusores. Además, si el índice de respuesta hubiera sido mayor, los resultados habrían sido más robustos y concluyentes. Además, como ya se ha comentado, resultó imposible contactar con À. Media, por lo que no se pudo evaluar a la emisora que representa a otra región catalanohablante en España. Aún no se conoce si tienen planes para implementar la accesibilidad a los medios desde el principio, lo que serviría como ejemplo de que la accesibilidad ya no es un servicio que se improvisa sobre la marcha.

Sea como fuere, este estudio intenta sensibilizar, especialmente a las televisiones, y ayudar a derribar algunas barreras actitudinales para promover la accesibilidad a los medios y contribuir a sentar las bases de una sociedad tolerante e inclusiva con las personas con diversidad funcional.

## 5. Referencias

- [1] Antich, J. (2018). TV3: the problems of being audience leader for 8 years. *El Nacional*. Disponible en [goo.gl/u565oi](http://goo.gl/u565oi)
- [2] Arnáiz-Uzquiza, V. (2012). Los parámetros que identifican el subtítulo para sordos. Análisis y clasificación. *MonTI. Monografías de Traducción e Interpretación*, 4, 103-132. <http://dx.doi.org/10.6035/MonTI.2012.4.5>
- [3] Blanquer, M. (2015). El model audiovisual públic de les Illes Balears: la seva configuració (1975-2015). Tesis doctoral. Universitat de les Illes Balears.
- [4] Cambra, C., Silvestre, N. & Leal, A. (2008). Función de la subtítulos y la interpretación de la imagen en la comprensión de los mensajes televisivos: la comprensión de una serie por parte de los adolescentes sordos. *Cultura y Educación*, 20(1), 81-93. <http://dx.doi.org/10.1174/113564008783781459>
- [5] Díaz-Cintas, J. (2010). La accesibilidad a los medios de comunicación audiovisual a través del subtítulo y de la audiodescripción. En L. González, y P. Hernández (Eds.) *El español, lengua de traducción para la cooperación y el diálogo* (pp.157-180). Instituto Cervantes.
- [6] Directiva 2010/13/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 10 de marzo de 2010 sobre la coordinación de determinadas disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros relativas a la prestación de servicios de comunicación audiovisual. Disponible en [goo.gl/2i69uJ](http://goo.gl/2i69uJ)
- [7] Hbb4All. (2017). *Accessibility guidelines*. Disponible en [goo.gl/BCJqZv](http://goo.gl/BCJqZv)
- [8] Ley 7/2010, del 31 de marzo de 2010, General de la Comunicación Audiovisual. (2010). Disponible en [goo.gl/ZquDWL](http://goo.gl/ZquDWL)
- [9] Ley 9/2015, de 26 de noviembre, de modificación de la Ley 15/2010, de 22 de diciembre, del Ente Público de Radiotelevisión de las Illes Balears. (2010). Disponible en [goo.gl/QybyTy](http://goo.gl/QybyTy)
- [10] Ley 13/2014, del 30 de octubre, de accesibilidad. (2014). Disponible en [goo.gl/wa6vGz](http://goo.gl/wa6vGz)
- [11] Martínez-Lorenzo, M. (2018, Junio). Quantity and Quality of Media Accessibility in Galicia(n): The case of the Galician Television, TVG. Presentación en la conferencia Understanding Media Accessibility Quality (UMAQ), Barcelona, España.
- [12] Matamala, A. & Orero, P. (2008). L'accessibilitat a Televisió de Catalunya: parlem amb Rosa Vallverdú, directora del departament de Subtitulació de TVC. *Quaderns, revista de traducció*, 16, 301-312.
- [13] Neves, J. (2008). Inexactitudes sobre el subtítulo para sordos y discapacitados auditivos. En C. Jiménez-Hurtado y A. Rodríguez-Domínguez (Eds.) *Accesibilidad a los medios audiovisuales para personas con discapacidad AMADIS '07* (pp. 23-36). Madrid: Real Patronato sobre Discapacidad.
- [14] Orero, P. (2007). Visión histórica de la accesibilidad en los medios en España. *Trans: revista de traductología*, 11, 31-43. <http://dx.doi.org/10.24310/TRANS.2007.v0i11.3096>
- [15] Pereira-Rodríguez, A. (2005). El subtítulo para sordos: estado de la cuestión en España. *Quaderns. Revista de traducció*, 12, 161-172. <http://dx.doi.org/2014-9735>
- [16] Quintanas, M. (2017). Els serveis d'accessibilitat als mitjans audiovisuals: una radiografia d'emissores de televisió a Catalunya. Trabajo de final de máster, Universitat Autònoma de Barcelona.
- [17] Serrat, J. & Fernández-Viader, M. (2013). Una aproximación a los referentes informativos de las personas sordas. *Revista Española de Discapacidad*, 1(1), 179-194. <http://dx.doi.org/10.5569/2340-5104.01.01.09>
- [18] Constitución española. (1978). Disponible en [goo.gl/sLD4cN](http://goo.gl/sLD4cN)
- [19] UNESCO. (1996). Declaración Universal de Derechos Lingüísticos. Disponible en [goo.gl/AqSUi1](http://goo.gl/AqSUi1)
- [20] Utray, F. & Gil, E. (2014). Diversidad cultural, lengua de signos y televisión en España. *Fonseca, Journal of Communication*, 9, 118-143.

[21] Utray, F. & Gil, E. (2016). La lengua de signos en televisión en España. Estudio de recepción. *Área abierta*, 16(1), 17-37.

[http://dx.doi.org/10.5209/rev\\_ARAB.2016.v16.n1.47508](http://dx.doi.org/10.5209/rev_ARAB.2016.v16.n1.47508)

[22] Wehrmeyer, J. (2014). Eye-tracking Deaf and hearing viewing of sign language interpreted news broadcasts. *Journal of Eye Movement Research*, 7(1):3, 1-16.

<http://dx.doi.org/10.16910/jemr.7.1.3>

## Agradecimientos

Este estudio presenta parte de los resultados del proyecto SASTV (Serveis d'accessibilitat sensorial a les televisions catalanes: situació actual, necessitats i propostes de futur/ Servicios de accesibilidad sensorial en televisiones que emiten en catalán. Situación actual, necesidades y propuestas de futuro) y ha sido financiado por el Consell de l'Audiovisual de Catalunya, con código de referencia CAC2017-01. Ambas investigadoras forman parte del grupo de investigación TransMedia Catalonia (2017SGR113).

## Notas

1. Véase [goo.gl/TiB2BU](http://goo.gl/TiB2BU) [último acceso: 31 mayo 2018]

2. Véase [goo.gl/pyLPcU](http://goo.gl/pyLPcU) [último acceso: 31 mayo 2018]

3. La lengua de signos catalana es la lengua oficial de las personas sordas en Cataluña y cuenta con unos 25.000 hablantes.

4. Véase [goo.gl/BL5x42](http://goo.gl/BL5x42) [último acceso: 6 julio 2018]

5. Se trata de una aproximación. La cifra no incluye la emisión del discurso inaugural de la Fiesta de la Mercè de Barcelona, que también se emite con interpretación en LSC.

6. Se trata de una aproximación. La cifra no incluye la emisión de los premios Ramón Llull, que se celebran anualmente y se interpretan a la lengua de signos.

7. Quintanas (2017) descubrió que solo dos de los canales de RTVE ofrecían el volumen de subtítulos en español requeridos por ley.

8. Para más información, véase [goo.gl/SqwnnE](http://goo.gl/SqwnnE). La serie está disponible en [goo.gl/Dw724i](http://goo.gl/Dw724i)

9. Véase [goo.gl/Dn2XpM](http://goo.gl/Dn2XpM)

