

Accesibilidad de los televidentes con discapacidad en la cadena *BBC*: de la ley a la satisfacción de los usuarios

The accessibility of *BBC* television to users with disabilities: from the law to user satisfaction

Victoria García-Prieto; Ignacio Aguaded

Note: This article can be read in English on:

<https://revista.profesionaldelainformacion.com/index.php/EPI/article/view/86600>

Cómo citar este artículo:

García-Prieto, Victoria; Aguaded, Ignacio (2021). "The accessibility of *BBC* television to users with disabilities: from the law to user satisfaction". *Profesional de la información*, v. 30, n. 5, e300518.

<https://doi.org/10.3145/epi.2021.sep.18>

Artículo recibido el 21-07-2021
Aceptación definitiva: 26-08-2021



Victoria García-Prieto

<https://orcid.org/0000-0003-4973-7583>

Universidad de Sevilla
Facultad de Comunicación
Américo Vespucio, s/n. La Cartuja
41092 Sevilla, España
vgarcia8@us.es



Ignacio Aguaded ✉

<https://orcid.org/0000-0002-0229-1118>

Universidad de Huelva
Facultad de Ciencias de la Educación
Campus El Carmen
Av. Tres de Marzo, s/n.
21071 Huelva, España
aguaded@uhu.es

Resumen

La accesibilidad universal a la televisión pública garantiza el derecho fundamental a recibir información mediática y fomenta la inclusión social. La regulación audiovisual británica impone unas cuotas mínimas de subtulado, audiodescripción y lengua de signos para unos contenidos más accesibles a personas con discapacidad visual o auditiva. Sin embargo, estas exigencias mínimas no aseguran la satisfacción plena por parte de los usuarios. Este estudio pretende analizar de forma descriptiva la satisfacción de los televidentes con los servicios de accesibilidad de la televisión pública *BBC*, tanto en emisión online como bajo demanda, recogiendo las necesidades de mejora detectadas. Mediante el método de encuesta, se entrevista a 442 residentes en Reino Unido, en su mayoría televidentes con discapacidad y/o sus familiares, usuarios del subtulado, audiodescripción y lengua de signos. El cuestionario incluye también preguntas cualitativas para recopilar demandas básicas de estos espectadores. De entre los resultados, destaca la necesidad de mejorar la calidad y sincronía del subtulado en directo, así como de aumentar los niveles de programación con audiodescripción y lengua de signos. En consecuencia, más allá del cumplimiento de la ley, resulta imprescindible escuchar la voz de los espectadores con discapacidad visual o auditiva para asegurar que los servicios cumplen con su cometido de garantizar la accesibilidad audiovisual y promover la inclusión social.

Palabras clave

Televidentes; Subtitulado; Audiodescripción; Lengua de signos; Televisión pública; Accesibilidad audiovisual; Discapacidad visual; Discapacidad auditiva; Personas sordas; Inclusión social; *BBC*.

Abstract

Universal accessibility to public television guarantees the fundamental right to receive media information and promotes social inclusion. British audiovisual regulations impose minimum quotas for subtitling, audio description, and sign language to make content more accessible to people with visual or hearing impairment. However, these minimum requirements do not ensure full user satisfaction. The aim of this study is to present a descriptive analysis of user satisfaction with the accessibility of *BBC* public television services, both linear and on demand, and collect the improvements demanded by users. The survey method was applied, interviewing 442 UK residents who were users of subtitles, audio description, and sign language, mostly people with disabilities or members of their families. The questionnaire also

included qualitative questions to capture basic demands identified by the users. One of the main results is the need to improve the quality and synchrony of live subtitling, and to increase the fractions of programming with audio description and sign language. Moreover, beyond compliance with the law, it is essential to listen to the opinions of users with visual or hearing impairment to ensure that services fulfill their mission of guaranteeing audiovisual accessibility and promoting social inclusion.

Keywords

Television users; Subtitles; Audio description; Sign language; Public television; Audiovisual accessibility; Visual impairment; Hearing impairment; Deaf people; Social inclusion; BBC.

Financiación

Este trabajo se ha elaborado en el marco de *Alfamed (Red Interuniversitaria Euroamericana de Investigación en Competencias Mediáticas para la Ciudadanía)*, con el apoyo del Proyecto I+D+i (2019-2021), titulado “Youtubers e Instagrammers: La competencia mediática en los prosumidores emergentes” con clave RTI2018-093303-B-I00, financiado por *Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades de España* y el *Fondo Europeo de Desarrollo Regional (Feder)* y por el Proyecto I+D+i (2020-2022), titulado “Instagrammers y youtubers para el empoderamiento transmedia de la ciudadanía andaluza. La competencia mediática de los instatubers”, con clave P18-RT-756, financiado por la *Junta de Andalucía*, en la convocatoria 2018 (*Plan Andaluz de Investigación, Desarrollo e Innovación, 2020*) y el *Fondo Europeo de Desarrollo Regional (Feder)*. El trabajo cuenta con el apoyo del Grupo de Investigación ‘Ágora’ de la *Universidad de Huelva (UHU)* en su *Plan Propio de Investigación y Plan Andaluz de Investigación (PAI)*.

1. Introducción y estado de la cuestión

El derecho fundamental a la libertad de expresión incluye el derecho a recibir información en igualdad de condiciones y sin ningún tipo de discriminación (**Storch-de-Gracia-y-Asensio**, 2007). Así se reconoce desde hace décadas en normas internacionales como la *Declaración universal de los derechos humanos* (1948) o el *Convenio europeo para la protección de los derechos humanos y de las libertades fundamentales* (1950). El acceso a la información y la comunicación se percibe, por tanto, como un reflejo del derecho a la libertad de expresión y a la información mediática sin restricciones y, además, tiene un impacto significativo en todas las áreas de la vida (**Greco; Jankowska**, 2020).

Sin embargo, los contenidos audiovisuales entrañan evidentes barreras de acceso para las personas con discapacidad visual o auditiva (**Caballo-Escribano; Verdugo-Alonso**, 2005; **Rodrigo; Tabuena**, 2020). Aproximadamente 11 millones de personas tienen algún tipo de pérdida de audición en Reino Unido y casi 2 millones tienen algún tipo de discapacidad visual, de las cuales 360.000 son ciegos o tienen baja visión. Para hacer accesibles los contenidos audiovisuales a esta población se agregan los servicios de subtitulado, audiodescripción y lengua de signos.

En Reino Unido, desde la promulgación de la *Communications act* en 2003, es la *Ofcom* el organismo que se encarga de publicar periódicamente los requerimientos en términos de cuotas de accesibilidad para las televisiones británicas. En el caso de la *BBC*, esta debe emitir el 100% de su programación con subtítulos, un 20% con audiodescripción y un 5% con lengua de signos (*Ofcom*, 2021a). Partiendo de estas exigencias, la *BBC* publica cada año un informe que incluye los niveles de accesibilidad de sus contenidos mediante subtitulado, audiodescripción y lengua de signos. Los datos de los últimos 5 años muestran que la *BBC* cumple con los requisitos mínimos establecidos (*BBC*, 2018; 2019; 2021), pero esto no implica necesariamente un nivel de satisfacción pleno por parte de la audiencia con discapacidad visual o auditiva. De hecho, especialmente en el caso de la lengua de signos, observamos cómo esta se mantiene estable en un nivel cercano al mínimo exigido (tabla 1), pese a las demandas de aumento de programación signada (**Bosch-Baliarda; Orero; Soler-Vilageliu**, 2020). Según **Stone** (2007), esto sucede porque las televisiones incluyen los servicios de accesibilidad para cumplir con la ley y no buscando la accesibilidad universal. Observamos así una desconexión entre los mínimos exigidos y ofrecidos por la televisión, y la percepción y demandas de las personas usuarias que nos lleva a la hipótesis de partida de que, aunque se cumplan los requisitos mínimos legales, los servicios de accesibilidad aún deben mejorar para cubrir las necesidades y demandas de los receptores.

Tabla 1. Evolución de la programación accesible en la *BBC*

	2016/17	2017/18	2018/19	2019/20	2020/21
Subtitulado	100%	100%	100%	100%	100%
Audiodescripción	29,78%	31,64%	33,38%	32,58%	29,14%
Lengua de signos	5,37%	5,62%	5,57%	5,58%	5,75%

Fuente: *BBC annual report and accounts*, 2018; 2019; 2021. Porcentajes obtenidos de la media de los canales nacionales: *BBC one, BBC two, BBC four, CBBC, CBeebies* y *BBC news*.

Por ello, esta investigación se plantea ir más allá y dar voz a los televidentes que ven la BBC con subtítulo, audio-descripción y lengua de signos para responder a la pregunta: ¿cómo de satisfechos están los espectadores con estos servicios? De este modo, el objetivo principal del trabajo consiste en conocer la opinión de las personas que ven los contenidos accesibles de la televisión pública británica, especialmente de aquellas con discapacidad visual o auditiva, así como su nivel de satisfacción con la cantidad y calidad de estos servicios y sus propuestas sobre aquellos aspectos susceptibles de mejora.

Esta necesidad de contar con la opinión de las personas usuarias y que sean ellas quienes evalúen los servicios de accesibilidad se viene reclamando desde hace años desde el movimiento asociativo y desde la propia academia (Forestal, 2015). En el caso de las personas con discapacidad, esta cuestión cobra aún mayor importancia, ya que enlaza con el “nada sobre nosotros sin nosotros” que abandera desde hace décadas el movimiento asociativo (Robinson; Sheneman; Henner, 2020). Esta demanda es una respuesta a la discriminación específica hacia las personas con discapacidad, o capacitismo, que a lo largo de la historia ha provocado que las decisiones que les afectan no las tomen ellas, sino agentes externos, sin discapacidad y considerados más capacitados para ello. El capacitismo desemboca así en una forma de violencia estructural (Sheneman; Robinson, 2020), puesto que el poder de la toma de decisiones lo ostentan doctores, intérpretes, legisladores, etc., en lugar de las propias personas con discapacidad.

Para el estudio seleccionamos el caso de la BBC porque esta televisión se considera referente en cumplimiento de la misión de servicio público (Hallin; Mancini, 2004). Asimismo, fue la primera televisión en introducir subtítulos (Ivarsson; Carroll, 1998) y es referente y modelo a seguir en accesibilidad desde hace décadas y hasta la actualidad (Fernández de Villalta, 1988; Fuentes-Luque; González-Irizarry, 2020; Pereira-Rodríguez, 2005). Se realizaron 442 encuestas online que fueron distribuidas a través de más de dos decenas de organizaciones de personas con discapacidad visual o auditiva en Reino Unido para poder llegar a los espectadores que utilizan los servicios de accesibilidad. De este modo, conseguimos recopilar directamente la opinión, satisfacción y propuestas de mejora de quienes reciben el subtítulo, la audiodescripción y la lengua de signos de la BBC.

1.1. Televisión pública accesible para la inclusión social

Action on Hearing Loss, antiguo *Royal National Institute for Deaf People (RNID)* y una de las principales organizaciones de personas sordas en Reino Unido, considera que, de entre los medios de comunicación, la televisión es una fuente primordial de información, educación y entretenimiento, ya que proporciona un vínculo crucial con el mundo exterior y forma muchos de los lazos culturales que nos unen como sociedad. Así se explica que los espectadores con discapacidad auditiva consideren que el aumento de los subtítulos en televisión haya supuesto una mejora significativa en su calidad de vida (RNID, 1999). Efectivamente, los subtítulos en televisión reducen las barreras de acceso a la cultura, la información y el entretenimiento (Cambra; Silvestre; Leal, 2015) y esto, a su vez, fomenta la igualdad y el avance de las personas sordas en la sociedad (Wurm, 2007). De hecho, el subtítulo fue el primer servicio de accesibilidad en implantarse en televisión y, más adelante, se le sumarían la audiodescripción y la lengua de signos.

En este artículo estudiamos la accesibilidad específicamente en la televisión pública. Ello se debe a que el servicio público de televisión es un concepto clave en el panorama audiovisual europeo, que aparece dentro del contexto del Estado de bienestar. De hecho, el *Protocolo sobre el sistema de radiodifusión pública* de los Estados miembros, del *Tratado de Ámsterdam*, establece que el sistema de radiodifusión pública de los Estados miembros está directamente relacionado con las necesidades democráticas, sociales y culturales de cada sociedad y con la necesidad de preservar el pluralismo de los medios de comunicación (*Unión Europea*, 1997). Aunque no existe un único modelo o definición de servicio público de televisión, sí se aprecia gran consenso en la bibliografía científica en cuanto a las funciones que se le asignan y que incluyen la accesibilidad universal y el respeto y la atención a la diversidad y a las minorías (Blumler, 1993; D’Haenens, 2021).

El subtítulo fue el primer servicio de accesibilidad en implantarse en televisión y, más adelante, se le sumarían la audiodescripción y la lengua de signos

En Reino Unido, en 1985, la *Broadcasting Research Unit (BRU)* creó una lista de ocho principios esenciales del servicio público de televisión entre los que destaca la accesibilidad universal como el primero y más importante (Debrett, 2010). De hecho, la propia BBC entiende que su misión es actuar en el interés público, sirviendo a todas las audiencias a través de la provisión de resultados y servicios imparciales, de alta calidad y distintivos que informen, eduquen y entretengan (BBC, 2016). Para ello, la BBC debe cumplir con las normas sobre accesibilidad televisiva establecidas por la *Ofcom* y que van encaminadas a que las personas con discapacidad visual o auditiva puedan disfrutar de los servicios públicos en el ámbito audiovisual.

1.2. Regulación de la accesibilidad audiovisual en Reino Unido

Para garantizar la accesibilidad universal del contenido, se han creado leyes y normas que establecen tanto la cantidad de programación accesible que deben ofrecer las televisiones como las directrices que se deben seguir a la hora de subtítular, audiodescribir o interpretar a lengua de signos los contenidos audiovisuales.

A escala internacional, la *Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad*, emitida por Naciones Unidas en 2006 y ratificada actualmente por 182 países, marcó un antes y un después en la obligatoriedad de que los contenidos audiovisuales fueran accesibles. En su artículo 30, reconoce el derecho de las personas con discapacidad a disfrutar de programas de televisión, películas, teatro y otras actividades en formato accesible como forma de garantizar su igualdad y participación en la vida cultural (Naciones Unidas, 2006). Tanto la *Convención* como el *Protocolo* son considerados un primer paso hacia la regulación de la accesibilidad a nivel internacional (Zárate, 2021).

Las normas sobre accesibilidad establecen cuotas mínimas para que las personas con discapacidad puedan disfrutar de los contenidos audiovisuales en igualdad

En Europa, es la *Directiva de servicios de comunicación audiovisual* la norma que establece que el derecho de las personas con discapacidad y de las personas mayores a participar e integrarse en la vida social y cultural está indisolublemente vinculado a la provisión de medios audiovisuales accesibles (Zárate, 2021). Esta directiva establece que los principales servicios de accesibilidad son el subtítulo, la audiodescripción y la lengua de signos, y los países miembros son quienes implantan las cuotas mínimas que exigen a las televisiones para cada servicio.

En Reino Unido, el subtítulo se introdujo en la *Broadcasting act* de 1990 y la audiodescripción y la lengua de signos se incorporaron a esta ley en 1996. Un año después, *The Broadcasting (Sign Language) Order* de 1997 establecía en un 5% la programación semanal que debía estar signada. Esta obligación se entendía a diez años vista y el organismo responsable de revisar su cumplimiento era la *Independent Television Commission (ITC)*.

Más tarde, en 2003, y coincidiendo con el *Año europeo de las personas con discapacidad*, se promulgó la *Communications act*. Esta norma establecía que los contenidos audiovisuales debían ser accesibles y otorgaba a la *Ofcom*, ente regulador que reemplazó a la *ITC*, la obligación de crear y revisar periódicamente un código que garantizase esta cuestión. Esta norma de la *Ofcom* es el *Code on television access services* (publicado por primera vez en 2004 y actualizado por última vez en 2021), que establece que la televisión pública británica debe subtítular el 100% de sus contenidos, audiodescribir el 20% y signar el 5%. De forma resumida, establece los requerimientos sobre subtítulo, audiodescripción y lengua de signos de acuerdo con la *Communications act* de 2003. Asimismo, el *Ofcom's guidelines on the provision of television access services* (Ofcom, 2021b) es el documento que establece las directrices sobre cómo deben ser estos servicios, es decir, los aspectos cualitativos que garantizan que se apliquen de forma homogénea y que se cumplan unos criterios de calidad que los hagan útiles para los espectadores.

Por último, recientemente, el consumo audiovisual en nuevos formatos online y bajo demanda ha crecido de manera evidente, sobre todo entre los más jóvenes (Jiménez-Morales; Montaña; Medina-Bravo, 2020). Esto implica que las obligaciones de accesibilidad deben trascender los formatos tradicionales e integrarse en los contenidos online y a la carta (Bolaños-García-Escribano; Díaz-Cintas; Massidda, 2021). De hecho, el *Code on television access services* (Ofcom, 2021a) establece que los requerimientos de accesibilidad se aplicarán también a los contenidos audiovisuales online a los que se acceda mediante una guía electrónica de programas regulada. Por su parte, la *BBC* incluyó de forma paulatina los servicios de accesibilidad en sus contenidos online y a la carta en el *BBC iPlayer* (BBC, 2020), cuestión que se tuvo en cuenta también en la elaboración del cuestionario de este estudio para conocer si los televidentes consumen o no estos contenidos y qué opinión tienen sobre su accesibilidad.

1.3. Los servicios de accesibilidad y su implantación en la BBC

1.3.1. Subtitulado

El subtítulo consiste en ofrecer, generalmente en la parte inferior de la pantalla, un texto escrito que incluye los diálogos hablados y aquellos elementos discursivos que forman parte de la fotografía (pintadas, leyendas, etc.) o de la pista sonora (canciones, voces en off, etc.) (Díaz-Cintas, 2020). En general, los subtítulos aparecen en sincronía con la imagen y el diálogo y deben permanecer en pantalla el tiempo suficiente para que puedan ser leídos (Díaz-Cintas; Remael, 2014). La excepción se da en los programas en directo, en los que el subtítulador debe repetir el discurso a un micrófono conectado a una aplicación de reconocimiento de voz y a un programa de subtítulo, por lo que los subtítulos se suelen mostrar con retardo (Díaz-Cintas, 2020).

El subtítulo para personas sordas tiene unas características específicas. Suele ser intralingüístico, con el diálogo oral y el subtítulo en la misma lengua (Bartoll, 2004), y cerrado, es decir, que puede ser activado o desactivado por los receptores. Además de los diálogos hablados, debe contener otros elementos fundamentales para que las personas sordas puedan seguir el argumento del mismo modo que las oyentes. Se trata de elementos sonoros que no forman parte del diálogo, pero que son necesarios para seguir la trama. También se debe identificar qué personaje es el que está hablando en cada momento con colores, etiquetas o guiones (Ivarsson; Carroll, 1998). En definitiva, este tipo de subtítulo consiste en “hacer el sonido visible” (Neves, 2008, p. 177).

El subtítulo consiste en ofrecer, generalmente en la parte inferior de la pantalla, un texto escrito que incluye los diálogos hablados y aquellos elementos discursivos que forman parte de la fotografía o de la pista sonora

Además, la población que se beneficia de este servicio es muy amplia y variada. Por ejemplo, el subtítulo intralingüístico tiene un gran potencial educativo y es usado por muchas personas con conocimientos limitados del idioma (Díaz-Cintas, 2003). Asimismo, también es útil para menores en tratamiento para la dislexia (Mowlaie; Yargholi, 2021).

La BBC fue la cadena pionera en ofrecer programación con subtítulos. El 14 de agosto de 1938, emitía la película alemana *Der student von Prag* en versión original con subtítulos en inglés. Según investigadores como Ivarsson y Carroll (1998) o Giles (1997) esta fue la primera emisión de subtítulos en televisión en el mundo. Sin embargo, los subtítulos cerrados, que pueden ser activados y desactivados por el espectador, no llegarían hasta 1980, tras la implantación del servicio de teletexto (*Ceefax*). Fue entonces cuando se introdujeron en televisión oficialmente (Ivarsson; Carroll, 1998). Este servicio comenzaría siendo ocasional, pero ya en 1984, la BBC empezaría a dar datos sobre las horas semanales o el porcentaje de programación con subtítulos, confirmando así que el subtítulo se convertía en un servicio regular en la televisión británica. Desde entonces, la BBC ha aumentado tanto el número de canales como los niveles de subtítulo, llegando al 100% en 2008.

1.3.2. Audiodescripción

La audiodescripción es una modalidad de traducción intersemiótica utilizada para hacer que el teatro, las películas, los programas de televisión y otros entornos sean accesibles para personas ciegas y con discapacidad visual. En los programas audiodescritos, una narración adicional describe la acción, el lenguaje corporal, las expresiones faciales, el escenario y el vestuario. Según Fryer (2016), se debe audiodescribir quién está en escena, dónde está ubicado, qué está haciendo y cómo lo hace. Los bocadillos de la audiodescripción se encajan entre el diálogo para que no interfieran con efectos sonoros y musicales importantes (Benecke, 2004).

En general, López, Kearney y Hofstädter (2018) entienden que, cuanto mayor es la pérdida visual, mayor es la necesidad de este servicio. Además, la audiodescripción es útil para personas que experimentan dificultades en el reconocimiento de emociones (Starr; Braun, 2020) y para el aprendizaje, como ocurre en los programas infantiles (Palomo-López, 2010). En el caso de las personas con discapacidades del aprendizaje, este servicio facilita el seguimiento del argumento, aunque la audiodescripción original para personas con discapacidad visual puede no ser suficiente para lograr un entendimiento total (Franco; Medina-Silveira; Dos-Santos-Carneiro, 2015).

“ En los programas audiodescritos, una narración adicional describe la acción, el lenguaje corporal, las expresiones faciales, el escenario y el vestuario ”

En cuanto a su evolución como servicio estandarizado para la accesibilidad, se cree que comenzó en la década de 1980 en diferentes teatros europeos y que, de ahí, saltó a otros campos como el cine o la televisión. A mediados de los 80 comenzaron las primeras funciones teatrales con audiodescripción en Europa y, concretamente, se considera que la primera de ellas se realizó en el *Robin Hood Theatre* en Averham (Reino Unido), que inspiró, a su vez, al *Theatre Royal Windsor* a introducir este servicio en 1988 (Orero, 2007). Estudios más recientes incluso sugieren una primera representación teatral con audiodescripción en Reino Unido en 1917 (Fryer, 2016).

Tras pasar por el teatro y el cine, la audiodescripción llegaría a la televisión británica en la década de los 90 con el proyecto *Audetel* (1992-1994). Los primeros ensayos de programación audiodescrita se dieron en 1994 en la BBC con la tecnología de *Audetel* que, con unos receptores específicos, transmitía la audiodescripción en televisión analógica. Sin embargo, el proyecto terminó cuando la *Broadcasting act* (1996) determinó que la audiodescripción debía enviarse en TDT. Sería entonces en el año 2000 cuando arrancaran las pruebas de audiodescripción en TDT, aunque el servicio llegaría a poca gente al principio porque requería que los receptores pudieran utilizarlo (Greening; Rolph, 2007).

1.3.3. Lengua de signos

Las lenguas de signos son las lenguas naturales de las personas sordas y el rasgo principal de la identidad y la cultura sorda (Kyle; Woll, 1985; Napier; Leeson, 2015). La diferencia principal es que, en lugar de transmitirse por el canal vocal-auditivo, utilizan un canal visual-gestual (Deuchar, 1984). Así, las personas signantes utilizan sus manos, brazos, torso, cara y cabeza, y también el espacio y la expresión facial (Stone; Köhring, 2021). La lengua de signos que aparece en este artículo es la *British Sign Language* (BSL), que fue reconocida como lengua por el gobierno británico en 2003. De este modo, a diferencia de lo que ocurre con el subtítulo y la audiodescripción, la lengua de signos no es solo un servicio de accesibilidad audiovisual, sino también una lengua natural utilizada por personas sordas en todo el mundo.

Sin embargo, su implantación en televisión ha sido mucho más restringida que la del subtítulo (Napier; Leeson, 2015). Según Stone (2007), esto ocurre porque la implantación de los servicios de accesibilidad no se da en absoluto por iniciativa o voluntad propia de las corporaciones, sino porque es una obligación legal. Esto explicaría la escasa implantación del signado respecto al subtítulo, ya que la obligación legal para la BBC es del 100% de subtítulo, pero solo del 5% de lengua de signos. Kurz (2004) añade que los operadores prefieren el subtítulo porque supone un coste menor y el público objetivo es mayor que en el caso de la lengua de signos.

En cuanto a su evolución en televisión, Neves (2007) sugiere que podría haberse iniciado a principios de los 80 en Reino Unido y Estados Unidos. En Reino Unido, el primer programa en lengua de signos se emitió en los años 50 en la BBC y

se llamaba *For deaf children*, sucedido a mediados de los 60 por otro programa llamado *Vision on*. Unos años después, en 1979, comenzó a emitirse *Signs of life*, sucedido en 1981 por *See hear*, magacín de noticias sobre la comunidad sorda que sigue emitiéndose en la actualidad en la *BBC two* (Stone, 2007). Más adelante, la aprobación de la *Broadcasting act*, en 1996, y de la *Communications act*, en 2003, llevaría la interpretación en lengua de signos al resto de canales, aunque, como se ha expuesto, las cuotas exigidas siguen siendo muy inferiores a las del subtítulo.

2. Método

Para esta investigación de tipo descriptivo, se aplicó como método cuantitativo una encuesta online, que facilita la respuesta y permite llegar a una población geográficamente dispersa y de difícil acceso, como sucede en el caso de las personas con discapacidad visual o auditiva (McDaniel; Gates, 2005; Schonlau; Fricker; Elliott, 2002). Utilizamos la plataforma *SurveyMonkey*, que permite responder encuestas accesibles sin necesidad de usar el ratón o el teclado, con software de mando y control por voz, un lector de pantalla con un sistema de texto a voz o una lupa de pantalla.

Para facilitar la respuesta, se elaboró una encuesta breve y sencilla que incluía únicamente las preguntas pertinentes para la investigación siguiendo un orden lógico (Cea-D'Ancona, 2012). Aunque el método de estudio principal es cuantitativo, en el cuestionario se incluyeron preguntas abiertas que refuerzan la utilidad del instrumento también para recopilar datos cualitativos (Braun *et al.*, 2020).

El cuestionario se dividía en varias dimensiones de estudio, una por cada servicio de accesibilidad. Se aplicaron opciones de lógica para crear filtros al comienzo de cada bloque. En una pregunta de respuesta obligatoria, se les preguntaba si utilizaban subtítulo, audiodescripción o lengua de signos, de modo que el bloque con las preguntas correspondientes a ese servicio solo se desplegaba para quienes respondían afirmativamente (Sánchez-Carrión; Segovia-Guisado; Sánchez-Meseguer, 2012).

Dentro del bloque sobre cada servicio de accesibilidad, se preguntó por la satisfacción de las personas usuarias con sus aspectos cuantitativos y cualitativos. Las variables cuantitativas son las mismas en todos los casos:

- cantidad de programación accesible;
- variedad de programación que incluye el servicio;
- horario de emisión.

En cuanto a los aspectos cualitativos, para seleccionar las preguntas del cuestionario tuvimos en cuenta las directrices de la *Ofcom* que, en su *Guidelines on the provision of television access services* (2021b), establece el formato y las características de los servicios de accesibilidad. Asimismo, los aspectos del subtítulo, audiodescripción y lengua de signos incluidos en el cuestionario coinciden con los considerados relevantes en la bibliografía científica previa por los investigadores y usuarios (Bosch-Baliarda; Soler-Vilageliu; Orero, 2020; Gil-Sabroso; Utray, 2016; Perego, 2018; Souto-Rico, 2021). Por último, también se tuvieron en cuenta las propias características de los servicios de accesibilidad de la *BBC* (puede verse el listado completo de variables en el cuestionario y en el apartado de resultados). Tanto en la pregunta sobre aspectos cuantitativos como en la que abarca cuestiones cualitativas se utilizó una escala Likert con cinco opciones más "no sabe/no contesta". Además, en las preguntas sobre el formato del subtítulo y de la lengua de signos, se incluyeron imágenes para facilitar la respuesta.

También se preguntó a las personas encuestadas por su satisfacción con la accesibilidad de la emisión online y a la carta en el *BBC iPlayer*, dado el auge del consumo de contenidos audiovisuales bajo demanda. Por último, se les pedía que evaluaran cada servicio de accesibilidad en una escala de cero a diez y se concluía con una pregunta abierta en la que podían comentar qué cambios o mejoras introducirían en los servicios de accesibilidad que utilizan. Esta pregunta abierta permite a las personas encuestadas añadir cuestiones adicionales no previstas y percibir qué es lo más importante para los usuarios (Cea-D'Ancona, 2012). El cuestionario puede consultarse en el siguiente DOI de *Figshare*: <https://doi.org/10.6084/m9.figshare.16611343>

La encuesta constaba de 29 preguntas y su tiempo estimado para completarla, según *SurveyMonkey*, era de 10 minutos, la mitad del máximo establecido para las encuestas online (Sánchez-Carrión; Segovia-Guisado; Sánchez-Meseguer, 2012). El sistema de evaluación de la plataforma *SurveyMonkey* calificó el cuestionario como "perfecto", lo que significa que el número, la forma y la variedad de las preguntas, así como el tiempo necesario para completarlo eran adecuados. De hecho, la plataforma previó un 73% de promedio de finalización de encuestas, cifra que fue superada y que alcanzó el 83%. Esta cifra demuestra la adecuada formulación del cuestionario y el interés de las personas encuestadas, lo que refuerza la pertinencia del método.

Para la difusión de la encuesta, contamos con la colaboración de hasta 26 asociaciones de personas con discapacidad visual o auditiva, distribuidas por Reino Unido, de entre las que destacan la *British Deaf Association (BDA)* y la *Royal Association for Deaf People (RAD)*. Estas asociaciones difundieron la encuesta entre sus asociados y en sus perfiles de redes sociales y, así, aseguramos que el cuestionario llegaba realmente a personas usuarias de los servicios de accesibilidad de la televisión británica.

Por último, el cuestionario fue revisado desde el ámbito académico por los expertos en el método de encuesta Cea-D'Ancona (2004; 2012) y Segovia Guisado (Sánchez-Carrión; Segovia-Guisado; Sánchez-Meseguer, 2012). Además, desde el

movimiento asociativo, fue avalado por la RAD y, concretamente por Amanda Casson-Webb, experta en accesibilidad y directora de servicios de comunicación.

Todos los participantes dieron su consentimiento informado como paso previo para participar en la encuesta. Para facilitar la participación, el cuestionario era anónimo y solo se recogieron datos de sexo, año de nacimiento y discapacidad, que impiden la identificación de las personas encuestadas. En total, recopilamos 442 respuestas. De ellas:

- 119 (26,92%) eran hombres;
- 321 (72,62%) eran mujeres;
- 2 (0,45%) eligieron la opción “otro”, precisando ser “asexual” y “non-binary trans”.

Por franjas de edad:

- 2% eran menores de 0 a 12 años;
- 2,3% tenía de 13 a 17 años;
- 22,3%, de 18 a 39;
- 53,2% se situaba en la franja de 40 a 64 años;
- 20,2% tenía 65 años o más.

Según el tipo de discapacidad:

- 14,9% de los encuestados tenía discapacidad visual;
- 56,1%, discapacidad auditiva;
- 2,3% afirmó tener ambas discapacidades (visual y auditiva);
- 23,1% dijo no tener discapacidad;
- 3,6%, otra discapacidad.

Teniendo en cuenta que una amplia mayoría (76,9%) de las personas encuestadas tenía alguna discapacidad, que el cuestionario se distribuyó a través de asociaciones de personas con discapacidad visual o auditiva, y que algunas de las personas sin discapacidad que respondieron a nuestra encuesta manifestaron ser familiares, se decidió incorporar a los resultados el total de respuestas recibidas. A ello se suma el hecho de que los servicios de accesibilidad, aunque están diseñados principalmente para personas con discapacidad visual o auditiva, son útiles a una población mayor e incluso hay autores que defienden su utilidad para todas las audiencias (Agulló; Matamala; Orero, 2018). A continuación, exponemos los resultados de las encuestas organizados por servicio de accesibilidad.

3. Resultados

3.1. Subtitulado

De las personas que respondieron a la encuesta, un 84,2% (n=372) dijo utilizar el servicio de subtitulado para ver los contenidos de la BBC. Recordamos que esta primera pregunta hacía de filtro, de manera que quienes respondieron a las preguntas sobre subtitulado fueron quienes afirmaron utilizar este servicio de accesibilidad.

Al tratarse de un servicio de accesibilidad que se percibe de forma visual y que es útil para una gran cantidad y variedad de usuarios, el formato en el que se presenta y, concretamente, el tipo de letra y el contraste con el fondo resultan relevantes para facilitar la legibilidad. El tipo de letra utilizado en la televisión digital en Reino Unido es *Tiresias Screenfont* y, para hacer más fácil la lectura, se añaden sombreado o contorno a las letras o se inserta un cuadro gris o negro detrás para crear más contraste entre el color de las letras y el fondo (Zárate, 2021). Dado que existen diversos formatos dependiendo de las televisiones, plataformas y países, la primera pregunta de este bloque hacía referencia al formato en el que se presentan los subtítulos en pantalla. Dimos a los encuestados tres opciones de respuesta, con sus correspondientes imágenes para facilitar la comprensión de la pregunta, dejando abierta la posibilidad de que fueran ellos quienes propusieran otro formato de subtitulado si así lo preferían. Los resultados muestran que una amplia mayoría prefiere el formato “letra de color sobre caja negra”, que permite un mayor contraste y es el que utiliza la BBC.

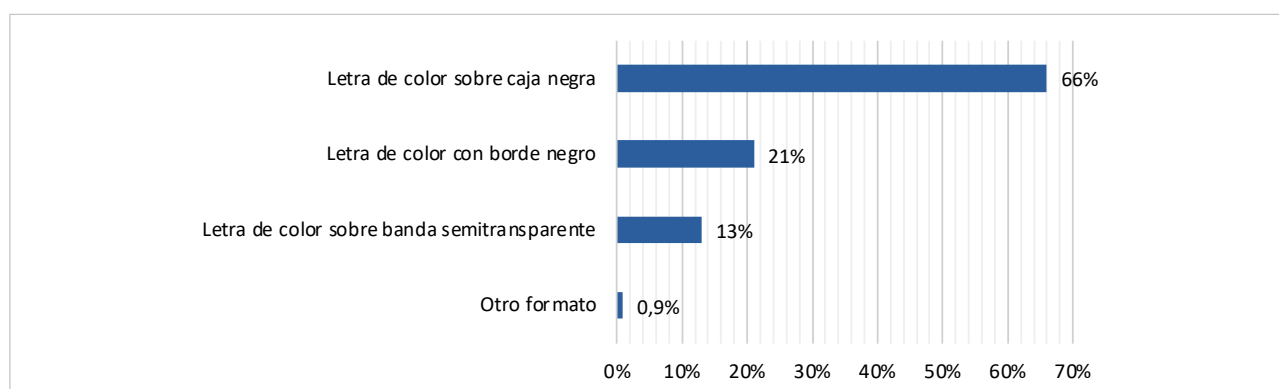


Gráfico 1. Preferencias sobre el formato del subtitulado

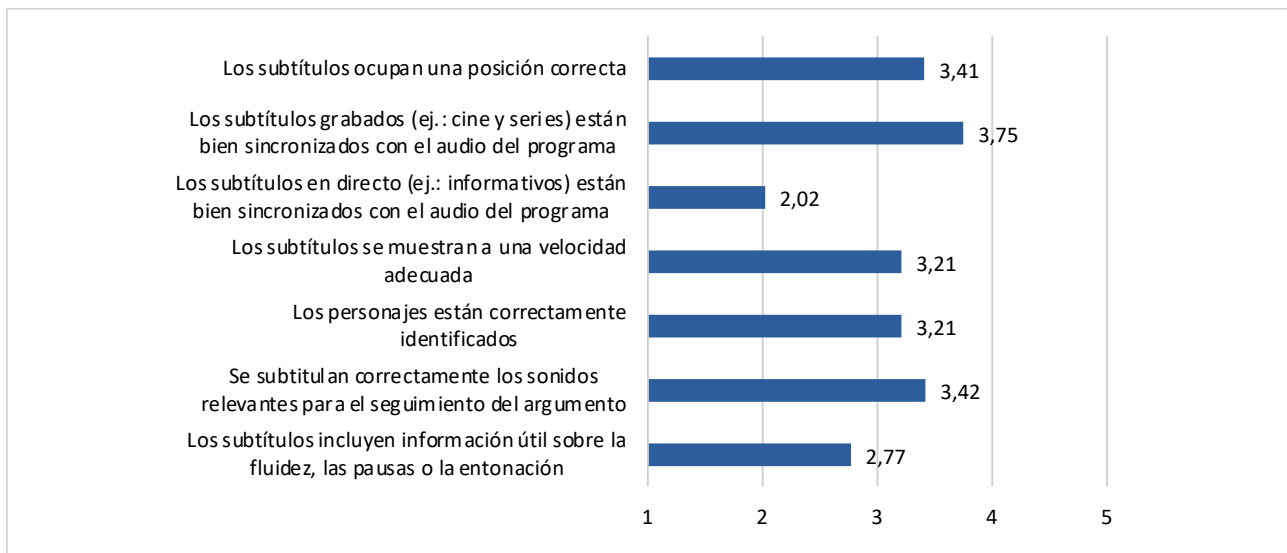


Gráfico 2. Promedio de acuerdo con las afirmaciones sobre el subtítulo

En cuanto a los aspectos cualitativos del subtítulo, las variables incluidas en el cuestionario fueron seleccionadas de la norma *Ofcom's Guidelines on the provision of television access services (2021b)*, coincidiendo con las que trabajos como los de **Souto-Rico (2021)** o **Zárate (2021)**, entre otros, han identificado como relevantes para el seguimiento del contenido e importantes para los propios usuarios. Estas variables incluyen aspectos técnicos como la posición del subtítulo – que no debe obstruir otros elementos en pantalla –, la velocidad acorde para la lectura, el uso de colores u otras técnicas para identificar a quien habla o la sincronización, distinguiendo entre subtítulo grabado y en directo. Se completan con aspectos de contenido como el subtítulo de los efectos sonoros y de la información suprasegmental, elementos propios del subtítulo para personas sordas y necesarios para garantizar que se transmite toda la información sonora necesaria para el seguimiento del programa (**Neves, 2008**).

Para responder, se daba una escala Likert con cinco opciones (de muy en desacuerdo a totalmente de acuerdo) y, para medir los resultados obtenidos, se le asignó a cada una de las cinco opciones de respuesta un valor que va del 1 al 5, donde “muy en desacuerdo” corresponde al valor más bajo (1) y “totalmente de acuerdo”, al más alto (5). De esta forma es posible calcular el promedio ponderado de las respuestas y establecer una valoración en forma de puntuación.

Como se observa en el gráfico 2, mientras que la sincronización de los subtítulos grabados recibió la mejor puntuación (3,75), la sincronización de los subtítulos en directo obtuvo la nota más baja (2,02). Las diferencias inherentes al proceso de subtítulo en directo y grabado explican la marcada diferencia entre estos dos aspectos. Las respuestas sobre la posición de los subtítulos, la velocidad, la identificación de los personajes y los efectos sonoros obtuvieron una calificación similar y superaron el punto 3, que puede considerarse el aprobado por ser la opción intermedia. En cambio, la última variable sobre los elementos suprasegmentales como las pausas o la entonación no alcanzó ese umbral intermedio, siendo el aspecto peor valorado (2,77) tras la sincronización de los subtítulos en directo.

En cuanto al subtítulo de los programas emitidos online en directo o a la carta en el *BBC iPlayer*, este mantiene el mismo formato y las mismas características que el de la televisión lineal. Así, lo más interesante en este caso desde el punto de vista de los espectadores era saber si hacían uso de estos contenidos subtítulos o no. En el caso de los programas online en directo, un 66,16% dijo consumir estos contenidos con subtítulos en el *iPlayer* de la *BBC*. Por su parte, el porcentaje que dijo ver los programas de la *BBC* con subtítulos a la carta fue aún mayor, llegando al 82,07%.

Igual de interesante resultaba saber qué razones tenían quienes no veían los contenidos online. El argumento más repetido es que prefieren ver los contenidos en el televisor tradicional, principalmente porque les resulta más cómodo al ser una pantalla de mayor tamaño que la del ordenador, tablet o móvil. Otras personas dijeron no ver estos contenidos con subtítulos porque no sabían que existía esta posibilidad, porque no sabían cómo activarlos o porque acceden a los contenidos bajo demanda no en el *iPlayer* de la *BBC*, sino a través de otras plataformas como *Sky*, donde no encuentran los subtítulos disponibles a la carta. Por último, la falta de tiempo o de la tecnología necesaria completan los argumentos de quienes no ven los contenidos online.

Para concluir este bloque, pedíamos una valoración general de los subtítulos de la *BBC* en una escala de 0 a 10, obteniendo un 7,45. Para terminar, una pregunta abierta animaba a las personas encuestadas a comentarnos qué cambios o mejoras consideraban necesario hacer en

“ La principal demanda de los espectadores es que se mejore la calidad del subtítulo en directo, se reduzcan los errores de ortografía y se cuide la posición de los subtítulos para que no tapen elementos importantes en pantalla ”

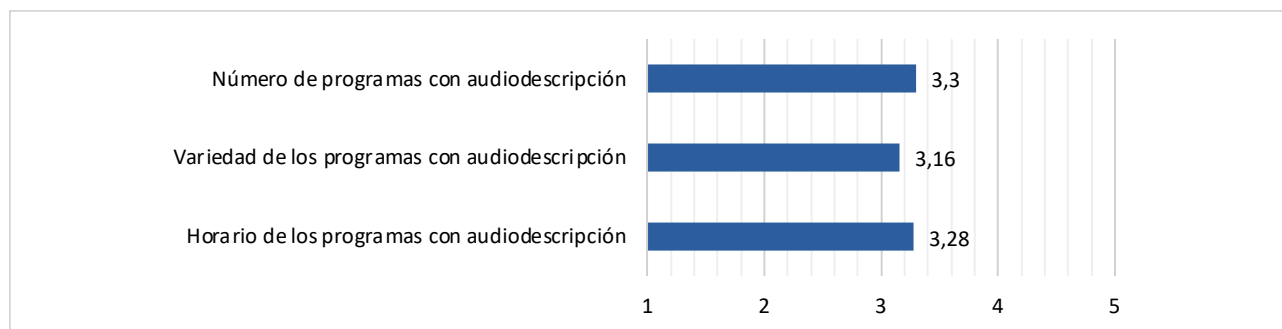


Gráfico 3. Satisfacción con los aspectos cuantitativos de la audiodescripción

el subtulado de la BBC. De las 304 respuestas obtenidas, más de 100 pedían la mejora del subtulado de programas en directo y se centraban en tres aspectos principalmente: mejorar la sincronización, reducir los errores de ortografía y cuidar la posición del subtulado para que no tape otros elementos como la cara o la boca de la persona que habla. Otras cuestiones sobre el subtulado en directo que han salido a la luz en la encuesta tienen que ver con la necesidad de corregirlos de cara a su reproducción a la carta y también varios encuestados se quejan de que, cuando aparece un error gramatical, se pierde mucha información en el intento de corregirlo. Otras demandas tienen que ver con el formato de los subtítulos y sugieren aumentar su tamaño y el contraste con el fondo en televisión, hacerlos personalizables o poner una caja más oscura a la carta.

3.2. Audiodescripción

En el caso de la audiodescripción, un 20,85% (n=83) dijo utilizar este servicio en la pregunta filtro y fueron quienes respondieron a las preguntas sobre este servicio en la encuesta. Esta disparidad entre la cantidad de encuestados que utilizan el subtulado frente a un número mucho menor que usa la audiodescripción tiene que ver con que, en términos generales, el subtulado es el servicio de accesibilidad más extendido y más utilizado, mientras que la audiodescripción y la lengua de signos son recibidas por un número mucho menor de televidentes.

Dado que la BBC audiodescribe en torno a un 32% de su programación, preguntamos sobre su satisfacción con la cantidad, variedad y horario de los programas audiodescritos, obteniendo los resultados que se muestran en el gráfico 3. Como se observa, de nuevo en una escala Likert de cinco opciones, todos superan el umbral intermedio, aunque se percibe cierto nivel de mejora en las respuestas de los encuestados. De las cinco opciones, la menos seleccionada en todos los casos fue la opción “muy insatisfecho/a”, que supone otorgar la puntuación más baja, mientras que la opción más señalada en todos los casos fue “algo satisfecho”, que se corresponde con el valor 4 sobre 5.

En cuanto a los aspectos cualitativos de la audiodescripción, de nuevo, los incluidos en el cuestionario parten de las directrices de la Ofcom (2021b) y de los destacados en la bibliografía científica (Perego, 2018). Es el caso de la sincronización de los bocadillos de audiodescripción, que deben insertarse en los espacios en silencio, que el volumen sea adecuado o que no se rompa el suspense adelantando acontecimientos. Asimismo, se consideró relevante preguntar la opinión de los receptores sobre la cantidad de información audiodescrita y su adecuación al contenido. Ello se debe a que diversas publicaciones advierten de la dificultad de lograr un equilibrio para que la cantidad de información sea suficiente, pero no excesiva, pues esto puede cansar e irritar a los receptores (Vercauteren, 2007).

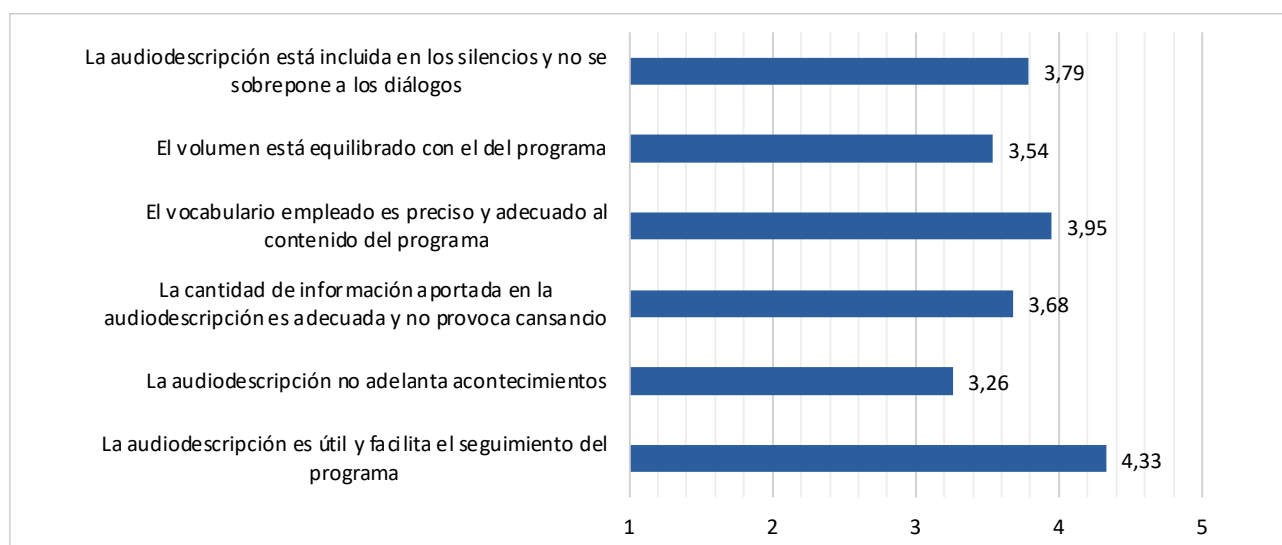


Gráfico 4. Promedio de acuerdo con las afirmaciones sobre aspectos cualitativos de la audiodescripción

En la encuesta, la variable mejor valorada fue su utilidad general para facilitar el disfrute de los programas (4,33). Por el contrario, el aspecto con peor puntuación fue la anticipación de acontecimientos (3,26). Esto quiere decir que los encuestados consideran que la audiodescripción revela lo que va a suceder antes de que ocurra, rompiendo así la trama o el suspense. En general, todos los aspectos superaron la puntuación media, que se corresponde con el valor 3, aunque solo una alcanzó el 4 sobre 5.

Los encuestados critican que la audiodescripción revela lo que va a suceder antes de que ocurra, rompiendo así la trama o el suspense del contenido

Sobre los contenidos online a la carta, un 68,75% afirmó verlos con audiodescripción, mientras que un 31,43% respondió de forma negativa. De nuevo, en un contexto en el que el auge del vídeo bajo demanda no deja de crecer, resulta interesante saber por qué los espectadores de audiodescripción en televisión lineal no acceden a los contenidos online. El motivo que se repite en más ocasiones es la falta de audiodescripción en los programas que quieren ver o que la audiodescripción no funciona correctamente. A estas razones les sigue el desconocimiento sobre la existencia de la posibilidad de ver la *BBC* a la carta con audiodescripción y otras personas afirman no disponer de la tecnología necesaria o no saber manejar esa tecnología.

Como en el caso del subtítulo, el bloque sobre audiodescripción terminaba con una pregunta cerrada sobre la valoración general de este servicio en una escala de 0 a 10 y una pregunta abierta en la que las personas encuestadas podían incluir sus propuestas de mejora. La audiodescripción de la *BBC* obtuvo un 8 de media. En el caso de las mejoras, a diferencia del subtítulo, donde los encuestados se centran en pedir mejoras en los aspectos cualitativos, en este caso demandan principalmente más programas con audiodescripción, tanto en televisión tradicional como a la carta. También reclaman más variedad de programas audiodescritos y que este servicio se incluya en programas como informativos, concursos y retransmisiones deportivas. Sobre las variables cualitativas, los encuestados destacan la necesidad de poder variar el volumen de la audiodescripción, que se audiodescriba más información y con más detalle, que no se anticipen acontecimientos, que se incluya más variedad de voces y que estas sean adecuadas al programa, y que se baje más el volumen del programa cuando se incluyen los bocadillos de audiodescripción.

3.3. Lengua de signos

De las personas encuestadas, un 17,6% (n=67) dijo ver la televisión con lengua de signos y son estas personas quienes vieron desplegadas las preguntas de este bloque y las respondieron. Como en el caso del subtítulo, también aquí preguntamos a los encuestados por su formato preferido para incluir la figura del intérprete de lengua de signos en pantalla, con tres opciones de respuesta e imágenes de cada una de ellas para facilitar la comprensión de la pregunta. Un 90,31% de los encuestados prefiere el formato de la silueta del intérprete, que es el que utiliza la *BBC*, y solo un 8,06% prefiere ver al intérprete dentro de una ventana. El formato de la silueta consiste en reducir la pantalla principal e introducir un fondo en el margen derecho y el inferior. En el lado derecho se incluye la figura del intérprete, permitiendo un tamaño mayor, ya que no se ve limitado por los bordes de la ventana.

En cuanto a los aspectos cuantitativos de cantidad, variedad y horario de los programas signados, observamos que obtienen una puntuación relativamente baja, especialmente el último ítem. Ello se debe a que, a diferencia del subtítulo y la audiodescripción, el signado no puede activarse y desactivarse en televisión lineal, lo que obliga a todos los espectadores a ver la figura del intérprete en pantalla, causando rechazo por parte de quienes no necesitan este servicio. Esto provoca que los programas con lengua de signos se inserten en ocasiones en horario de madrugada o de baja audiencia, o que se emitan una primera vez sin lengua de signos y luego se repitan de madrugada añadiendo la interpretación a *BSL*. De hecho, preguntamos a los usuarios si querrían que la imagen del intérprete pudiera ser activada y desactivada, como se hace con el resto de servicios, y un 92,06% respondió afirmativamente.

Por su parte, en los aspectos cualitativos, para seleccionar las variables a incluir en el cuestionario se tuvo en cuenta la norma de la *Ofcom* (2021b), así como la bibliografía científica que muestra que aspectos como el formato, la posición, el tamaño del intérprete en pantalla y el contraste de colores son fundamentales para garantizar la visibilidad y recep-

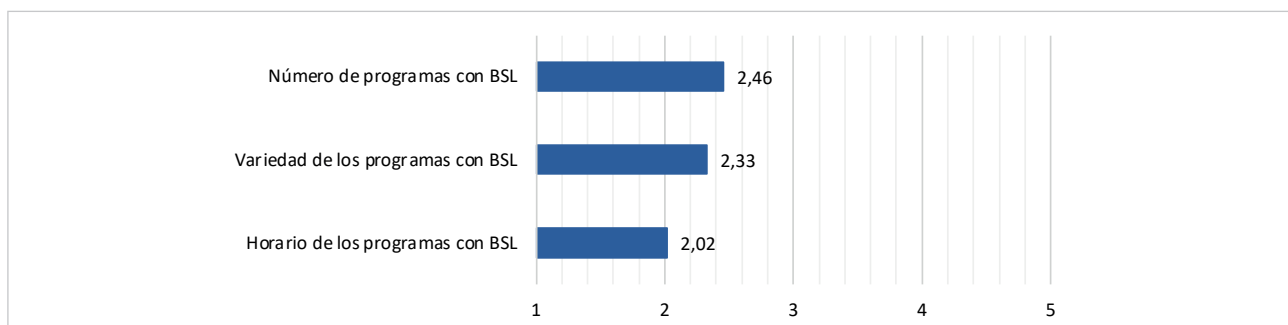


Gráfico 5. Satisfacción con los aspectos cuantitativos de la lengua de signos

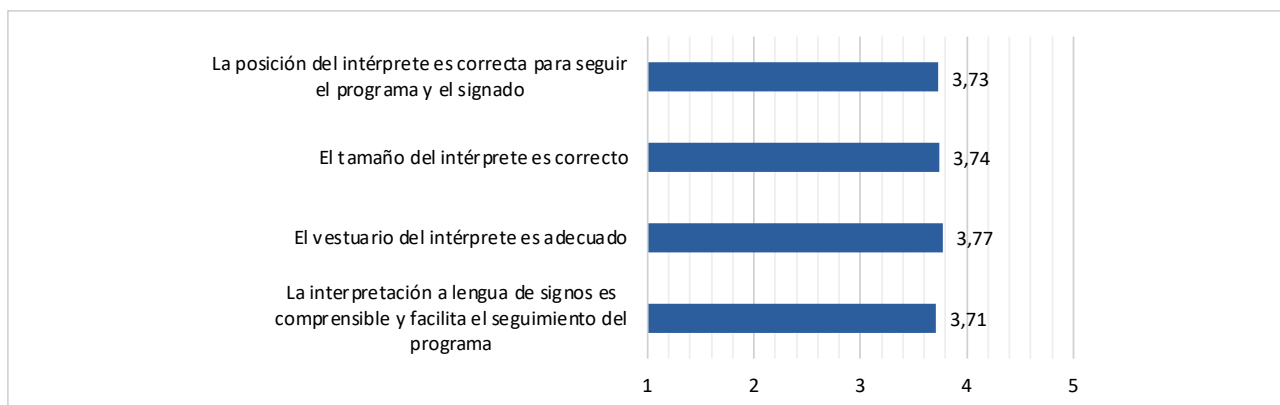


Gráfico 6. Promedio de acuerdo con las afirmaciones sobre aspectos cualitativos de la BSL

tibilidad de la lengua de signos, y los usuarios les dan gran importancia (**Bosch-Baliarda, Soler-Vilageliu, Otero, 2020; Gil-Sabroso; Utray, 2016**). Los aspectos por los que se pregunta se completan con la valoración del contenido signado, cuestión que también preocupa a los receptores (**Bosch-Baliarda; Otero; Soler-Vilageliu, 2020**).

En audiodescripción y lengua de signos, los televidentes demandan principalmente más programación accesible, tanto en televisión tradicional como a la carta

Paradójicamente, en este caso, obtienen mejor puntuación que los valores referidos a la cantidad de programación signada, aunque el promedio de satisfacción de los encuestados refleja posibilidades de mejora. Además, como se puede observar en el gráfico 6, todas las variables contempladas obtuvieron una puntuación muy similar.

En cuanto a la emisión online, un 50,79% afirmó ver los contenidos en el *BBC iPlayer* con lengua de signos en la emisión en directo, y un 60,32% dijo verlos a la carta. Las razones para quienes no hacían uso de esta opción son similares a las dadas por los usuarios de otros servicios de accesibilidad: el pequeño tamaño de las pantallas del móvil, la tablet o el ordenador, que no conocían esta posibilidad o no saben cómo utilizarla. A estos argumentos, se suma que los horarios no son adecuados o que los programas con lengua de signos son escasos.

Para terminar, en una escala de 0 a 10, la lengua de signos en la *BBC* obtuvo una nota media de 6,57 en nuestra encuesta. En la última pregunta, que solicitaba a los televidentes propuestas de mejora, las respuestas más repetidas fueron aquellas que tenían que ver con los aspectos cuantitativos, es decir, con la cantidad, variedad y horario de los programas signados. En general, las personas encuestadas pidieron más programas signados, más variedad, incluyendo programas infantiles e informativos, y que estos programas se emitieran en horarios más accesibles. Otras respuestas solicitaban contenidos signados en más canales, que el signado fuera más claro o que los intérpretes fueran bilingües. Las propuestas de mejora se completan con la petición de que se escuchen las sugerencias de la audiencia y de que los programas signados permanezcan más tiempo a la carta.

4. Discusión y conclusiones

Si comparamos los datos que ofrece la *BBC* (2020) en sus últimos informes con las exigencias de accesibilidad que le hace la *Ofcom* (2021a), vemos que en todos los casos la televisión pública británica cumple con lo establecido. Sin embargo, que se cumpla el requisito legal o se sigan las pautas para subtítular, audiodescribir o signar de la *Ofcom*, no implica necesariamente un nivel de satisfacción pleno por parte de la audiencia con discapacidad visual o auditiva. En este estudio descriptivo nos acercamos a la opinión de los espectadores mediante encuestas que les preguntan por su satisfacción con la cantidad y calidad de los servicios de accesibilidad de la *BBC* y que recogen sus propuestas de mejora, respondiendo así a la demanda del movimiento asociativo de que sean los propios usuarios quienes evalúen estos servicios.

En primer lugar, hallamos una diferencia notable entre el subtítulado, con una implantación total en los contenidos, y la audiodescripción y la lengua de signos, con unas cuotas muy inferiores. Esto se ha visto claramente reflejado en las respuestas a nuestra encuesta ya que, en el caso del subtítulado, las demandas de las personas que respondieron están vinculadas con la calidad del servicio. De hecho, la cuestión que más preocupa y que obtiene peor puntuación en el cuestionario es el subtítulado de los programas en directo.

El reahlado es el sistema más utilizado para el subtítulado en directo (**Romero-Fresco, 2020**). En este sistema, el subtítulador repite el discurso incluyendo los signos de puntuación y algunas características específicas para la audiencia sorda a un micrófono conectado a una aplicación de reconocimiento de voz y a un programa de subtítulado, que luego muestra los subtítulos en la pan-

El signado no puede activarse y desactivarse en televisión lineal, causando rechazo por parte de quienes no necesitan este servicio y provocando que los programas con lengua de signos se inserten en horarios de baja audiencia

talla con el menor retraso posible (**Díaz-Cintas, 2020**). La *BBC* utiliza reablado y estenotipia para subtítular estos contenidos y, además, los muestra en pantalla palabra por palabra, en lugar de en bloque. Esto reduce el retardo, pero requiere más atención por parte del espectador, lo que deja poco tiempo para ver la imagen (**Romeo-Fresco, 2012**). Desde el ámbito académico, se sigue investigando para encontrar herramientas que reduzcan el retardo y mejoren la calidad del subtítulado en directo. Es el caso del sistema automático de traducción *ELITR* (**Bojar et al., 2021**) o de *Deep-Sync*, herramienta de reconocimiento de voz con conciencia semántica que alinea con éxito la mayoría de los subtítulos incluso cuando no hay correspondencia directa entre el re-hablante y el contenido de audio (**Martín et al. 2021**).

El subtítulado es el servicio de accesibilidad más utilizado, mientras que la audiodescripción y la lengua de signos son recibidas por un número mucho menor de televidentes

Otra cuestión a destacar sobre el subtítulado sería la demanda de que este servicio pueda personalizarse según las necesidades de los espectadores. Esta no es una cuestión nueva en la bibliografía científica. En este sentido, autores como **Ivarsson y Carroll (1998)** o **Gottlieb (1997)** hablaban ya a finales del siglo pasado de la idoneidad de ofrecer distintos tipos de subtítulado para que los espectadores pudieran elegir el que mejor se adaptase a sus necesidades. Actualmente, es la opción del HBBTV, en los televisores *Smart TV*, la que podría permitir personalizar el tamaño o la velocidad del subtítulado, pero es una cuestión que escapa a las propias televisiones y que recaería en los fabricantes de dispositivos.

Sobre la audiodescripción, a diferencia del subtítulado, aunque los encuestados manifiestan que deberían mejorarse determinados aspectos relacionados con la calidad como la adecuación del volumen, la mayoría de las demandas recibidas tienen que ver con el aumento de la cantidad y variedad de los programas audiodescritos. Apuntamos en esta discusión de resultados que algunas personas encuestadas solicitan que debe incluirse audiodescripción en los programas informativos. Sin embargo, aunque hay casos de audiodescripción en eventos en directo como tomas de posesión, inauguraciones de congresos o eventos deportivos, por ejemplo, la bibliografía científica advierte de la dificultad de añadir audiodescripción a la programación en directo, sea cual sea. Ello es debido a que, para audiodescribir un programa, primero es necesario visionarlo y conocer de qué espacios sin diálogos se dispone para insertar los bocadillos, así como analizar la información que es necesario describir (**Benecke, 2004; Fryer, 2018**). Por ello, una opción plausible podría ser la creación de guías de buenas prácticas para periodistas y presentadores de televisión, que incluyera qué elementos es necesario describir para hacer el contenido accesible a las personas con baja visión.

También es muy reseñable la diferencia entre la implantación de los dos servicios de accesibilidad destinados a personas con discapacidad auditiva. Mientras que el subtítulado está presente en toda la programación de la *BBC*, la lengua de signos alcanza alrededor del 6% (**BBC, 2020**). Esto es especialmente destacable porque, además de un servicio de accesibilidad, la lengua de signos es la lengua de la comunidad sorda y su inclusión en televisión está vinculada a la representación de la diversidad cultural. Por un lado, esto podría estar vinculado a las palabras de **Stone (2007)** sobre que las televisiones incluyen este servicio por la obligatoriedad legal, pero no por su propia voluntad. Por otro, dentro de esa obligatoriedad legal, observamos una clara diferencia entre el 100% que se exige de subtítulado y el 5% de lengua de signos (**Ofcom, 2021a**), cuestión que también enlaza con el hecho de que el subtítulado es un servicio destinado a más personas. De hecho, de los 11 millones de personas con pérdida de audición en Reino Unido, solo 151 mil son usuarios de *BSL*. Además, la propia *BBC* lo vincula al hecho de que la interpretación a lengua de signos no puede ser activada o desactivada por el espectador. Esto obliga a emitirla en abierto y a que sea recibida por todos los espectadores, lo que provoca el rechazo de quienes prefieren ver los programas sin el intérprete en la pantalla. Por ello, en nuestra encuesta, más de un 92% de los usuarios dijeron que querrían que la imagen con el intérprete de *BSL* pudiera activarse y desactivarse como se hace con el resto de los servicios. De nuevo, como en el caso de la audiodescripción, esta posibilidad la ofrecería el sistema HBBTV de las *Smart TV*, pero esto implica que no esté disponible para todos los receptores, sino solo para aquellos que tengan televisores conectados.

Por último, en cuanto a la visualización de contenidos online o a la carta con servicios de accesibilidad, es necesario resaltar los motivos por los que los encuestados no consumen estos contenidos. De entre ellos, destaca el hecho de que las pantallas de las tablets o móviles sean más pequeñas, lo cual empequeñece también el tamaño del subtítulado o la lengua de signos, pero también múltiples respuestas que dicen no conocer esta posibilidad o no saber cómo utilizarla. Aquí se despliegan dos cuestiones relevantes. Por una parte, la necesidad de que las televisiones lleguen a las audiencias y les hagan saber que estos contenidos están disponibles. Para esto sería muy interesante incluir al movimiento asociativo, tal y como hemos hecho en este trabajo en la difusión de nuestra encuesta. Por otra parte, la necesidad de seguir avanzando en la alfabetización digital para personas con discapacidad para que este colectivo pueda utilizar los servicios de comunicación audiovisual bajo demanda en igualdad de condiciones que el resto de la sociedad. Además, es imprescindible que la normativa extienda la obligatoriedad de hacer los contenidos accesibles a otras formas de consumo audiovisual online o bajo demanda (**Bolaños-García-Escribano; Díaz-Cintas; Massidda, 2021**).

En conclusión, el estudio pone de relieve los niveles de satisfacción de los espectadores con el subtítulado, la audiodescripción y la lengua de signos en la *BBC* y recoge sus principales demandas, otorgando así una información muy valiosa tanto para la propia televisión como para los organismos reguladores. Consideramos que se confirma nuestra hipótesis

de partida, especialmente en determinados aspectos como la cantidad, variedad y horario de emisión de la programación signada. Se hace evidente la desconexión entre los mínimos exigidos y las demandas de la audiencia, ya que la exigencia de una mayor programación signada existía con anterioridad (**Bosch-Baliarda; Soler-Vilageliu; Orero**, 2020), ha vuelto a ponerse de manifiesto en este trabajo y, sin embargo, la televisión pública británica sigue signando escasamente por encima del mínimo exigido. El estudio confirma también otros resultados de estudios anteriores, como que el retardo del subtítulo en directo sigue preocupando a las personas usuarias, y aporta nuevas conclusiones, de entre las que destaca la necesidad de incorporar estos servicios en los contenidos bajo demanda y de establecer contacto con los usuarios para que puedan acceder a ellos. Asimismo, es necesario implementar soluciones para que la lengua de signos sea opcional y pueda ser activada y desactivada como el resto de los servicios. Para futuras investigaciones, sería interesante aplicar métodos tipo *focus group*, compuestos por representantes del movimiento asociativo, reguladores y televisión, para encontrar vías de respuesta a las demandas planteadas por las personas encuestadas.

Es imprescindible avanzar en la alfabetización digital para personas con discapacidad para que puedan utilizar los servicios de comunicación audiovisual bajo demanda en igualdad con el resto de la sociedad

5. Referencias

- Agulló, Belén; Matamala, Anna; Orero, Pilar** (2018). "From disabilities to capabilities: testing subtitles in immersive environments with end users". *Hikma. Revista de traducción*, v. 17, pp. 195-220.
<https://doi.org/10.21071/hikma.v17i0.11167>
- Bartoll, Eduard** (2004). "Parameters for the classification of subtitles". In: Orero, Pilar (ed.). *Topics in audiovisual translation*. Amsterdam: John Benjamins, pp. 53-60. ISBN: 978 9027216625
<https://doi.org/10.1075/btl.56.08bar>
- BBC (2016). *Royal charter for the continuance of the British Broadcasting Corporation*.
http://downloads.bbc.co.uk/bbctrust/assets/files/pdf/about/how_we_govern/2016/charter.pdf
- BBC (2018). *BBC. Annual report and accounts 2017/18*.
http://downloads.bbc.co.uk/aboutthebbc/insidethebbc/reports/pdf/bbc_annualreport_201718.pdf
- BBC (2019). *BBC Group annual report and accounts 2018/19*.
<http://downloads.bbc.co.uk/aboutthebbc/reports/annualreport/2018-19.pdf>
- BBC (2020). *BBC Group annual report and accounts 2019/20*.
<http://downloads.bbc.co.uk/aboutthebbc/reports/annualreport/2019-20.pdf>
- BBC (2021). *BBC Group annual report and accounts 2020/21*.
<https://downloads.bbc.co.uk/aboutthebbc/reports/annualreport/2020-21.pdf>
- Benecke, Bernd** (2004). "Audio-description". *Meta*, v. 49, n. 1, pp. 78-80.
<https://doi.org/10.7202/009022ar>
- Blumler, Jay G.** (1993). *Televisión e interés público*. Barcelona: Bosch. ISBN: 84 7676 239 9
- Bojar, Ondřej; Macháček, Dominik; Sagar, Sangeet; Smrž, Otakar; Kratochvíl, Jonáš; Polák, Peter; Ansari, Ebrahim; Mahmoudi, Mohammad; Kumar, Rishu; Franceschini, Dario; Canton, Chiara; Simonini, Ivan; Nguyen, Thai-Son; Schneider, Felix; Stüker, Sebastian; Waibel, Alex; Haddow, Barry; Sennrich, Rico; Williams, Philip** (2021). "ELITR multilingual live subtitling: Demo and strategy". In: *Proceedings of the 16th conference of the European Chapter of the Association for Computational Linguistics: System Demonstrations*, pp. 271-277.
<https://www.aclweb.org/anthology/2021.eacl-demos.32>
- Bolaños-García-Escribano, Alejandro; Díaz-Cintas, Jorge; Massidda, Serenella** (2021). "Latest advancements in audiovisual translation education". *The interpreter and translator trainer*, v. 15, n. 1.
<https://doi.org/10.1080/1750399X.2021.1880308>
- Bosch-Baliarda, Marta; Orero, Pilar; Soler-Vilageliu, Olga** (2020). "Towards recommendations for TV sign language interpretation". *Skase. Journal of translation and interpretation*, v. 13, n. 2, pp. 38-57.
http://www.skase.sk/Volumes/JTI19/pdf_doc/03.pdf
- Bosch-Baliarda, Marta; Soler-Vilageliu, Olga; Orero, Pilar** (2020). "Sign language interpreting on TV: a reception study of visual screen exploration in deaf signing users". *MonTI. Monografías de traducción e interpretación*, v. 12, pp. 108-143.
<https://doi.org/10.6035/MonTI.2020.12.04>
- Braun, Virginia; Clarke, Victoria; Boulton, Elicia; Davey, Louise; McEvoy, Charlotte** (2020). "The online survey as a qualitative research tool". *International journal of social research methodology*, first online.
<https://doi.org/10.1080/13645579.2020.1805550>

- Caballo-Escribano, Cristina; Verdugo-Alonso, Miguel-Ángel** (2005). *Habilidades sociales: programa para mejorar las relaciones sociales entre niños y jóvenes con deficiencia visual y sus iguales sin discapacidad*. Madrid: Once. ISBN: 978 84 484 0152 8
<http://riberdis.cedd.net/handle/11181/3518>
- Cambra, Cristina; Silvestre, Nuria; Leal, Aurora** (2015). "How useful are television subtitles in helping deaf children to interpret cartoon programmes?". In: Díaz-Cintas, Jorge; Neves, Joselia. *Audiovisual translation. Taking stock*. Cambridge: Cambridge Scholars Publishing, pp. 244-260. ISBN: 978 1 443874328
- Cea-D'Ancona, María-Ángeles** (2004). *Métodos de encuesta. Teoría y práctica, errores y mejora*. Madrid: Síntesis. ISBN: 84 9756 250 X
- Cea-D'Ancona, María-Ángeles** (2012). *Fundamentos y aplicaciones en metodología cuantitativa*. Madrid: Síntesis. ISBN: 978 84 9958 905 3
- D'Haenens, Leen** (2021). "European public television in search of a mission in an era of economic and technological change". In: D'Haenens, Leen; Saeys, Fieda. *Western broadcasting at the dawn of the 21st century*. Berlin: De Gruyter Mouton, pp. 109-124.
<https://doi.org/10.1515/9783110867596-007>
- Debrett, Mary** (2010). *Reinventing public service television for the digital future*. Bristol: Intellect. ISBN: 978 1 841503219
- Deuchar, Margaret** (1984). *British sign language*. London: Routledge. ISBN: 978 0 415151276
- Díaz-Cintas, Jorge** (2003). *Teoría y práctica de la subtítulos*. Barcelona: Ariel. ISBN: 84 344 6812 3
- Díaz-Cintas, Jorge** (2020). "The name and nature of subtitling". In: Bogucki, Łukasz; Deckert, Mikołaj (eds.). *The Palgrave handbook of audiovisual translation and media accessibility*. Basingstoke: Palgrave Macmillan, pp. 149-171. ISBN: 978 3 030 42105 2
- Díaz-Cintas, Jorge; Remael, Aline** (2014). *Audiovisual translation: subtitling*. Oxfordshire: Routledge. ISBN: 978 1 315759678
- Fernández-de-Villalta, Manuel** (1988). *Tecnologías de la información y discapacidad*. Madrid: Fundesco. ISBN: 978 84 86094386
- Forestal, Eileen** (2015). "Deaf perspectives in interpretation research: A critical element long overdue". In: Nicodemus, Brenda; Cagle, Keith. *Signed language interpretation and translation research. Selected papers from the First international symposium*. Washington: Gallaudet University Press. ISBN: 1 56368 649 X
- Franco, Eliana P. C.; Medina-Silveira, Deisse M.; Dos-Santos-Carneiro, Bárbara C.** (2015). "Audio describing for an audience with learning disabilities in Brazil: A pilot study". In: Baños-Piñero, Rocío; Díaz-Cintas, Jorge (eds.). *Audiovisual translation in a global context. Mapping and ever-changing landscape*. Basingstoke: Palgrave Macmillan, pp. 99-109. ISBN: 978 1 137 55289 1
- Fryer, Louise** (2016). *An introduction to audio description. A practical guide*. London: Routledge. ISBN: 978 1 138848177
- Fryer, Louise** (2018). "The independent audio describer is dead. Long live audio description!". *Journal of audiovisual translation*, v. 1, n. 1, pp. 170-186.
<http://www.jatjournal.org/index.php/jat/article/view/52/11>
- Fuentes-Luque, Adrián; González-Irizarry, Pabsi-Livmar** (2020). "Understanding the urgent need for subtitling for the deaf and hard of hearing in the Spanish-speaking Greater Antilles". *Journal of audiovisual translation*, v. 3, n. 2, pp. 286-309.
<https://doi.org/10.47476/jat.v3i2.2020.122>
- Giles, Jane** (1997). "Joined-up reading: The problem of subtitles". *Vertigo*, v. 1, n. 7, pp. 47-49.
https://www.closeupfilmcentre.com/vertigo_magazine/volume-1-issue-7-autumn-1997/joined-up-reading-the-problem-of-subtitles
- Gil-Sabroso, Esther; Utray, Francisco** (2016). "Sign language in Spanish television. Study on reception". *Área abierta*, v. 16, pp. 17-37.
https://doi.org/10.5209/rev_ARAB.2016.v16.n1.47508
- Gottlieb, Henrik** (1997). *Subtitles, translations and idioms*. Copenhagen: University of Copenhagen. ISBN: 978 8789065397
- Greco, Gian-Maria; Jankowska, Anna** (2020). "Media accessibility within and beyond audiovisual translation". In: Bogucki, Łukasz; Deckert, Mikołaj (eds.). *The Palgrave handbook of audiovisual translation and media accessibility*. Basingstoke: Palgrave Macmillan, pp. 57-81. ISBN: 978 3 030 42105 2

- Greening, Joan; Rolph, Deborah** (2007). "Accessibility: raising awareness of audio description in the UK". In: Díaz-Cintas, Jorge; Orero, Pilar; Remael, Aline (eds.). *Media for all. Subtitling for the deaf, audio description, and sign language*. Amsterdam: Rodopi, pp. 127-128. ISBN: 978 90 42023048
- Hallin, Daniel C.; Mancini, Paolo** (2004). *Comparing media systems: three models of media and politics*. Cambridge: Cambridge University Press. ISBN: 978 0 511790867
- Ivarsson, Jan; Carroll, Mary** (1998). *Subtitling*. Simrishamn: Transedit. ISBN: 978 9197179928
- Jiménez-Morales, Mònika; Montaña, Mireia; Medina-Bravo, Pilar** (2020). "Childhood use of mobile devices: Influence of mothers' socio-educational level". *Comunicar*, v. 64, pp. 21-28.
<https://doi.org/10.3916/C64-2020-02>
- Kurz, Ingrid** (2004). "Television as a source of information for the deaf and hearing impaired. Captions and sign language on Austrian television". *Meta*, v. 49, n. 1, pp. 81-88.
<https://doi.org/10.7202/009023ar>
- Kyle, James; Woll, Bencie** (1985). *Sign language: the study of deaf people and their language*. Cambridge: Cambridge University Press. ISBN: 0521260752
- López, Mariana; Kearney, Gavin; Hofstädter, Krisztián** (2018). "Audio description in the UK: What works, what doesn't, and understanding the need for personalising access". *British journal of visual impairment*, v. 36, n. 3, pp. 274-291.
<https://doi.org/10.1177/0264619618794750>
- Martín, Alejandro; González-Carrasco, Israel; Rodríguez-Fernández, Víctor; Souto-Rico, Mónica; Camacho, David; Ruiz-Mezcua, Belén** (2021). "Deep-sync: A novel deep learning-based tool for semantic-aware subtitling synchronization". *Neural computing and applications*, first online.
<https://doi.org/10.1007/s00521-021-05751-y>
- McDaniel, Carl; Gates, Roger** (2005). *Investigación de mercados* (6ª ed). México D.F.: Thomson. ISBN: 978 607 5228556
- Mowlaie, Bahram; Yargholi, Mahdie** (2021). "Investigating the impact of interlingual subtitling on the process of children's dyslexia therapy". *Journal of English language research*, v. 2, n. 1, pp. 61-77.
<https://elr.molana.ac.ir/wp-content/uploads/2021/06/4.pdf>
- Naciones Unidas (2006). *Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad*.
<https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>
- Napier, Jemina; Leeson, Lorraine** (2015). *Sign language in action*. Basingstoke: Palgrave Macmillan. ISBN: 978 1 137 30977 8
- Neves, Josélia** (2007). "A world of change in a changing world". In: Díaz-Cintas, Jorge; Orero, Pilar; Remael, Aline (eds.). *Media for all. Subtitling for the deaf, audio description, and sign language*. Amsterdam: Rodopi, pp. 89-98. ISBN: 978 90 42023048
- Neves, Josélia** (2008). "Training in subtitles for the d/Deaf and the hard-of-hearing". In: Díaz-Cintas, Jorge. *The didactics of audiovisual translation*. Amsterdam: John Benjamins, pp. 171-190. ISBN: 978 90 27216861
- Ofcom (2021a). *Ofcom's code on television access services*.
https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0035/179954/tv-access-services-code.pdf
- Ofcom (2021b). *Ofcom's guidelines on the provision of television access services*.
https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0025/212776/provision-of-tv-access-services-guidelines.pdf
- Orero, Pilar** (2007). "Sampling audio description in Europe". In: Díaz-Cintas, Jorge; Orero, Pilar; Remael, Aline (eds.). *Media for all. Subtitling for the deaf, audio description, and sign language*. Amsterdam: Rodopi, pp. 111-125. ISBN: 978 90 42023048
- Palomo-López, Alicia** (2010). "The benefits of audio description for blind children". In: Díaz-Cintas, Jorge; Matamala, Anna; Neves, Josélia (eds.). *New insights into audiovisual translation and media accessibility: Media for all 2*. Amsterdam: Rodopi, pp. 213-226. ISBN: 978 90 42031807
- Perego, Elisa** (2018). "Audio description: Evolving recommendations for usable, effective and enjoyable practices". In: Pérez-González, Luis (ed.). *The Routledge handbook of audiovisual translation*. London: Routledge, pp. 114-129. ISBN: 978 1 138859524
- Pereira-Rodríguez, Ana** (2005). "El subtitulado para sordos: Estado de la cuestión en España". *Quaderns. Revista de traducció*, v. 12, pp. 161-172.
https://sid.usal.es/idocs/F8/ART11324/subtitulado_sordos.pdf
- RNID (1999). *Subtitling for deaf and hard of hearing people*. London: RNID.

- Robinson, Octavian E.; Sheneman, Naomi; Henner, Jonathan** (2020). "Toxic ableism among interpreters: Impeding deaf people's linguistic rights through pathological posturing". In: McDermid, Campbell; Ehrlich, Suzanne; Gentry, Ashley (eds.). *Honouring the past, treasuring the present, shaping the future. Conference proceedings of the 2019 WASLI Conference*, pp. 14-41.
http://wasli.org/wp-content/uploads/2020/08/WASLI-2019-Conference-Proceedings_July2020.pdf
- Rodrigo, Covadonga; Tabuenca, Bernardo** (2020). "Learning ecologies in online students with disabilities". *Comunicar*, v. 62, pp. 53-65.
<https://doi.org/10.3916/C62-2020-05>
- Romero-Fresco, Pablo** (2012). "Quality in live subtitling: The reception of respoken subtitles in the UK". In: Remael, Aline; Orero, Pilar; Carroll, Mary (eds.). *Audiovisual translation and media accessibility at the crossroads: Media for all 3*. Amsterdam: Rodopi, pp. 111-131. ISBN: 978 94 01207812
- Romero-Fresco, Pablo** (2020). *Subtitling through speech recognition: Respeaking*. London: Routledge. ISBN: 978 1 905763283
- Sánchez-Carrión, Juan-Javier; Segovia-Guisado, José-Manuel; Sánchez-Meseguer, Paula** (2012). "Las encuestas en internet". En: Arroyo-Menéndez, Millán; Sádaba-Rodríguez, Ígor (coords.). *Metodología de la investigación social: técnicas innovadoras y sus aplicaciones*. Madrid: Síntesis, pp. 79-108. ISBN: 978 84 9756 760 2
- Schonlau, Matthias; Fricker, Ronald D.; Elliott, Marc N.** (2002). *Conducting research surveys via e-mail and the web*. Santa Mónica: Rand. ISBN: 0 8330 3110 4
- Sheneman, Naomi; Robinson, Octavian** (2020). "Treasuring our roots: Centering deaf situated knowledges in the signed language interpreting profession". In: McDermid, Campbell; Ehrlich, Suzanne; Gentry, Ashley (eds.). *Honouring the past, treasuring the present, shaping the future. Conference Proceedings of the 2019 WASLI Conference*, pp. 96-115.
http://wasli.org/wp-content/uploads/2020/08/WASLI-2019-Conference-Proceedings_July2020.pdf
- Souto-Rico, Mónica-María** (2021). *Estudio de la velocidad de los subtítulos para sordos en España y sus consecuencias normativas*. Tesis doctoral. Universidad Carlos III de Madrid.
<https://e-archivo.uc3m.es/handle/10016/32329>
- Starr, Kim; Braun, Sabine** (2020). "Audio description 2.0: Re-versioning audiovisual accessibility to assist emotion recognition". In: Braun, Sabine; Starr, Kim (eds.). *Innovation in audio description research*. London: Routledge, pp. 97-120. ISBN: 978 1 003052968
- Stone, Christopher** (2007). "Deaf access for deaf people: The translation of the television news from English into British sign language". In: Díaz-Cintas, Jorge; Orero, Pilar; Remael, Aline (eds.). *Media for all. Subtitling for the deaf, audio description, and sign language*. Amsterdam: Rodopi, pp. 71-87. ISBN: 978 90 42023048
<https://www.cnlse.es/sites/default/files/The%20translation%20of%20the%20television%20news%20from%20English%20into%20British%20Sign%20Language.pdf>
- Stone, Christopher; Köhring, Jenny** (2021). "Sensory ecologies and semiotic assemblages during British sign language interpreted weather forecasts". *International journal of multilingualism*, v. 18, n. 2, pp. 226-243.
<https://doi.org/10.1080/14790718.2020.1867149>
- Storch-de-Gracia-y-Asensio, José-Gabriel** (2007). "Construcción jurídica del derecho a una televisión accesible". *Trans: Revista de traductología*, n. 11, pp. 115-134.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2306672>
- Unión Europea* (1997). *Tratado de Amsterdam*.
https://europa.eu/european-union/sites/europa.eu/files/docs/body/treaty_of_amsterdam_es.pdf
- Vercauteren, Gert** (2007). "Towards a European guideline for audio description". In: Díaz-Cintas, Jorge; Orero, Pilar; Remael, Aline (eds.). *Media for all. Subtitling for the deaf, audio description, and sign language*. Amsterdam: Rodopi, pp. 139-149. ISBN: 978 90 42023048
- Wurm, Svenja** (2007). "Intralingual and interlingual subtitling. A discussion of the mode and medium in film translation". *Sign language translator and interpreter*, v. 1, n. 1, pp. 115-141.
- Zárate, Soledad** (2021). *Captioning and subtitling for d/deaf and hard of hearing audiences*. London: UCL Press. ISBN: 978 1 787357105