



Universidad de Sevilla
Departamento de Periodismo II

**Accesibilidad y televisión pública en Europa. Estudio
comparativo de los casos de España y Reino Unido
(2017-2018)**

**Accessibility and public television in Europe. Comparative
study of the cases of Spain and the United Kingdom
(2017-2018)**

Victoria García Prieto

TESIS DOCTORAL

Dirección: Dra. Aurora Labio Bernal

Sevilla, 2019

“Cuando el último árbol haya sido talado,
el último pez haya sido atrapado,
el último río haya sido envenenado,
solo entonces entenderemos que no podemos comer dinero”

Proverbio nativo americano

Agradecimientos

Un trabajo de investigación de varios años es siempre una obra colectiva en la que el apoyo de muchas personas se vuelve imprescindible para que la autora pueda llevar el barco a buen puerto. Por ello, quisiera comenzar este manuscrito dando las gracias a quienes han remado a mi lado durante este tiempo y han contribuido con su compañía, apoyo y ayuda a este proyecto.

En primer lugar, subrayo mi agradecimiento más sincero a la Dra. Aurora Labio por haber sido mucho más que una directora de tesis durante estos años. Gracias de corazón por toda la confianza depositada en mi persona y por esa capacidad de saber siempre qué decir para sacar lo mejor de mí.

Por supuesto, agradezco a la Universidad de Sevilla el contrato predoctoral con el que he realizado esta tesis doctoral y que me ha permitido formarme y comenzar mi camino como investigadora. Gracias a él me he iniciado en la docencia, que he descubierto que me apasiona, y he podido disfrutar de nueve meses de estancias de investigación en Reino Unido. Sin duda, sin esas estancias, este proyecto internacional no habría sido posible.

Gracias al Communication and Media Research Institute (CAMRI) de la Universidad de Westminster y, en especial, al Dr. Alessandro D'Arma por acogerme con los brazos abiertos y poner a mi disposición todos los recursos necesarios para mi investigación. Del mismo modo, gracias a la Universidad de Cambridge, su Departamento de Sociología, el siempre acogedor Darwin College y al Dr. Jeff Miley por hacerme sentir un miembro más de esa brillante universidad. Gracias también a todas las personas que me ofrecieron su compañía y su amistad durante los meses que pasé en el extranjero y que me dieron tantos momentos memorables que ahora guardo en mi particular cajón de recuerdos felices.

Mi agradecimiento a todas las personas que voluntariamente me han prestado su tiempo para ser entrevistadas en esta tesis y a todas las organizaciones que han colaborado con este proyecto difundiendo las encuestas. Gracias también a los profesores y a las compañeras, algunas ya doctoras, que me han ayudado en lo que he necesitado siempre.

Por supuesto, gracias a los amigos que han compartido los buenos y malos momentos de este trayecto conmigo y a quienes gustosamente accedieron a leer algún fragmento de la tesis y me dieron sus opiniones sinceras. Marco, Ester, Enca, gracias por vuestra ayuda.

Gracias a los codificadores que han trabajado codo con codo conmigo para llevar a buen puerto un análisis cuantitativo internacional que, a primera vista, parecía imposible. Sin duda, este trabajo también es un poco vuestro. Mención especial merecen Manu e Inma, incansables compañeros de éxitos e infortunios que día y noche me han acompañado en este largo caminar y que han dado lo mejor de sí mismos siempre.

Por supuesto, gracias a mis padres, que han hecho de mí la persona que hoy soy y que me han apoyado en cada momento, incluso cuando, entre lágrimas, me veían marchar al extranjero. Gracias infinitas a mi pareja por su apoyo incondicional y por su incalculable ayuda a este proyecto como corrector, codificador e incansable disipador de dudas. Gracias a todos mis seres queridos por vuestro inagotable apoyo y por creer en mí cuando hasta yo misma pierdo la fe.

Por último, mi agradecimiento más humilde y sincero a mi fiel amigo de cuatro patas que ha compartido las horas y días que se han convertido en meses y años de duro trabajo a mi lado. Quien, echado sobre mis piernas, me ha sacado una sonrisa en cada momento difícil y me ha colmado de amor siempre que lo he necesitado. Gracias a ti, Mimo, hoy soy mejor persona.

Índice

Resumen / Abstract	11
BLOQUE I	13
1. Introducción	15
1.1. Delimitación del estudio.....	15
1.2. Necesidad e interés de la investigación.....	19
1.3. Hipótesis y objetivos	22
1.4. Estructura de la tesis.....	23
2. Metodología	25
2.1. La triangulación metodológica y su aplicación a la investigación	25
2.2. Análisis de contenido	28
2.2.1. Análisis cuantitativo	29
2.2.1.1. Tamaño y selección de la muestra.....	31
2.2.1.2. Variables y categorías	33
2.2.1.3. Fiabilidad del análisis.....	36
2.2.2. Análisis cualitativo	36
2.2.2.1. Géneros y formatos televisivos	37
2.2.2.2. Tamaño y selección de la muestra.....	42
2.2.2.3. Variables y categorías	43
2.3. Encuestas	47
2.3.1. Método de encuesta: la encuesta <i>online</i>	48
2.3.2. El cuestionario.....	49
2.3.3. Distribución de la encuesta y tamaño de la muestra.....	53
2.4. Entrevistas cualitativas.....	54
2.4.1. La entrevista semiestructurada	55
2.4.2. Perfiles entrevistados.....	57
3. Marco teórico y legal	61
3.1. Marco teórico: pluralismo, diversidad y servicio público de televisión.....	61
3.1.1. Lenguaje inclusivo: discapacidad y género	61
3.1.2. Aproximación a la discapacidad como diversidad humana, social y cultural	64
3.1.2.1. La discapacidad como diversidad humana y social.....	65
3.1.2.2. Diversidad cultural y comunidad sorda.....	70
3.1.2.3. Exclusión-inclusión social de las personas con discapacidad	74
3.1.3. El pluralismo mediático como garante de la accesibilidad audiovisual	79
3.1.3.1. Pluralismo y concentración mediática.....	80
3.1.3.2. Pluralismo cultural y accesibilidad universal	81
3.1.4. El servicio público de televisión	85
3.1.4.1. Definición y principios de la televisión de servicio público en Europa, Reino Unido y España	85
3.1.4.2. Comparativa BBC-TVE: problemas de la televisión pública en España	91
3.1.4.3. La misión de servicio público en la era digital.....	94

3.2. Marco legal: aproximación a la accesibilidad universal como derecho fundamental	97
3.2.1. Derecho a la accesibilidad universal a la información en la normativa internacional y europea	97
3.2.2. Regulación sobre accesibilidad audiovisual en Reino Unido.....	102
3.2.3. Regulación sobre accesibilidad audiovisual en España y Andalucía	105
4. Antecedentes. Origen y evolución de la televisión accesible.....	111
4.1. Subtitulado para personas sordas	111
4.2. Audiodescripción	119
4.3. Lengua de signos.....	127
BLOQUE II	137
5. Resultados	139
5.1. Análisis de contenido cuantitativo	139
5.1.1. Subtitulado	141
5.1.1.1. Subtitulado en la BBC.....	141
5.1.1.2. Subtitulado en TVE.....	142
5.1.1.3. Subtitulado en Canal Sur.....	149
5.1.1.4. Subtitulado en la programación infantil de la BBC, TVE y Canal Sur	155
5.1.1.5. Resultados comparativos del subtitulado en la BBC, TVE y Canal Sur	157
5.1.2. Audiodescripción	160
5.1.2.1. Audiodescripción en la BBC.....	160
5.1.2.2. Audiodescripción en TVE.....	166
5.1.2.3. Audiodescripción en Canal Sur.....	170
5.1.2.4. Audiodescripción en la programación infantil de la BBC, TVE y Canal Sur ..	174
5.1.2.5. Resultados comparativos de la audiodescripción en la BBC, TVE y Canal Sur	176
5.1.3. Lengua de signos.....	179
5.1.3.1. Lengua de signos en la BBC	179
5.1.3.2. Lengua de signos en TVE	186
5.1.3.3. Lengua de signos en Canal Sur	192
5.1.3.4. Lengua de signos en la programación infantil de la BBC, TVE y Canal Sur ..	197
5.1.3.5. Resultados comparativos de la programación signada en la BBC, TVE y Canal Sur	198
5.2. Análisis de contenido cualitativo	202
5.2.1. Subtitulado	202
5.2.1.1. Subtitulado en la BBC.....	202
5.2.1.2. Subtitulado en TVE.....	211
5.2.1.3. Subtitulado en Canal Sur.....	220
5.2.1.4. Subtitulado de la programación infantil de la BBC, TVE y Canal Sur	227
5.2.1.5. Comparativa de los aspectos cualitativos del subtitulado en la BBC, TVE y Canal Sur	230
5.2.2. Audiodescripción	232
5.2.2.1 Audiodescripción en la BBC.....	232
5.2.2.2. Audiodescripción en TVE.....	236
5.2.2.3. Audiodescripción en Canal Sur.....	241
5.2.2.4. Audiodescripción de la programación infantil de la BBC, TVE y Canal Sur ..	244

5.2.2.5. Comparativa de los aspectos cualitativos de la audiodescripción de la BBC, TVE y Canal Sur.....	246
5.2.3. Lengua de signos.....	247
5.2.3.1. Lengua de signos en la BBC.....	247
5.2.3.2. Lengua de signos en TVE.....	251
5.2.3.3. Lengua de signos en Canal Sur.....	254
5.2.3.4. Signado de la programación infantil de la BBC y TVE.....	256
5.2.3.5. Comparativa de los aspectos cualitativos de la lengua de signos en la BBC, TVE y Canal Sur.....	258
5.3. Resultados de las encuestas.....	259
5.3.1. Datos demográficos: edad, género y discapacidad.....	259
5.3.2. Subtitulado.....	263
5.3.2.1. Subtitulado en la BBC.....	265
5.3.2.2. Subtitulado en TVE.....	271
5.3.2.3. Subtitulado en Canal Sur.....	277
5.3.2.4. Comparativa de la satisfacción con el subtitulado de la BBC, TVE y Canal Sur.....	280
5.3.3. Audiodescripción.....	283
5.3.3.1. Audiodescripción en la BBC.....	286
5.3.3.2. Audiodescripción en TVE.....	290
5.3.3.3. Audiodescripción en Canal Sur.....	293
5.3.3.4. Comparativa de la satisfacción con la audiodescripción de la BBC, TVE y Canal Sur.....	295
5.3.4. Lengua de signos.....	298
5.3.4.1. Lengua de signos en la BBC.....	301
5.3.4.2. Lengua de signos en TVE.....	305
5.3.4.3. Lengua de signos en Canal Sur.....	308
5.3.4.4. Comparativa de la satisfacción con la lengua de signos de la BBC, TVE y Canal Sur.....	312
5.4. Entrevistas cualitativas y triangulación de resultados.....	315
5.4.1. Subtitulado.....	316
5.4.2. Audiodescripción.....	328
5.4.3. Lengua de signos.....	338
6. Discusión de resultados.....	349
7. Conclusiones y propuesta para la mejora de la accesibilidad televisiva.....	366
7. Conclusions and proposal for improving television accessibility.....	371
8. Referencias.....	377
Lista de figuras.....	400

9. Anexos	405
9.1. Anexo 1. Instrucciones y ficha de análisis de contenido cuantitativo	405
9.2. Anexo 2. Instrucciones y ficha de análisis de contenido cualitativo	408
9.3. Anexo 3. Listado de programas estudiados en el análisis cualitativo	412
9.4. Anexo 4. Listado de organizaciones que han difundido las encuestas	419
9.5. Anexo 5. Entrevistas cualitativas	422

Anexos externos (Dropbox)

Anexo externo 1. Fichas de análisis cuantitativo completas: <https://goo.gl/YmtEs4>

Anexo externo 2. Fichas de análisis cualitativo completas: <https://goo.gl/NYzdy7>

Anexo externo 3. Cuestionarios de encuesta:

- Anexo externo 3.1. Survey on accessible programming on the BBC:
<https://goo.gl/fKWn9V>
- Anexo externo 3.2. Encuesta sobre programación accesible en TVE:
<https://goo.gl/fmGpfd>
- Anexo externo 3.3. Encuesta sobre programación accesible en Canal Sur:
<https://goo.gl/smT8TW>

Anexo externo 4. Transcripción completa de las entrevistas cualitativas: <https://goo.gl/ua1i2z>

Anexo externo 5. Listado de informes citados de la BBC, TVE y Canal Sur:

<https://goo.gl/niKHp7>

Resumen

Esta tesis doctoral estudia la accesibilidad de la televisión pública en Europa a través del subtítulo, la audiodescripción y la lengua de signos. La investigación se realiza en el marco del pluralismo y la diversidad, y se fundamenta en el derecho a recibir información en igualdad de condiciones y en la idea de televisión como servicio público. Es por ello que el estudio se enmarca en Europa, donde la televisión se origina con un evidente carácter de servicio público y una clara función de inclusión social. Concretamente, se analizan los casos de la BBC, en Reino Unido, y TVE y Canal Sur, en España. Además, esta tesis doctoral estudia no solo los niveles de accesibilidad de la televisión tradicional, sino también los de las emisiones *online* en directo y a la carta.

Nuestra hipótesis es que los niveles de accesibilidad en TVE no son los adecuados y pueden ser mejores para cumplir con su papel de servicio público en relación a la diversidad. Desde una perspectiva crítica relacionada con la Economía Política, pretendemos demostrar que TVE se encuentra menos desarrollada en este ámbito respecto a la BBC, lo que implica unos niveles más bajos de pluralismo cultural. A su vez, queremos comparar estos parámetros con los de la televisión autonómica de Andalucía, Canal Sur, que defiende un modelo de televisión accesible distinto en España.

Se ha llevado a cabo una triangulación metodológica formada por análisis de contenido, encuestas y entrevistas. El primer método se compone de un análisis cuantitativo, que permite determinar los niveles de programación accesible, y un análisis cualitativo, para describir las principales características del subtítulo, la audiodescripción y la lengua de signos en la BBC, TVE y Canal Sur. Además, las encuestas *online* realizadas en Reino Unido y España miden la satisfacción de las personas usuarias de estos servicios de accesibilidad. Por último, las entrevistas cualitativas realizadas a representantes de las televisiones analizadas, representantes del movimiento asociativo y expertos del ámbito académico explican y aportan profundidad a los datos hallados.

En conclusión, el estudio comparativo de tres modelos de accesibilidad a la televisión pública a través de la aplicación de diversos métodos cuantitativos y cualitativos logra aportar unas conclusiones prácticas y aplicables para para construir un modelo de televisión pública realmente accesible a todas las personas.

Abstract

This PhD thesis studies public online and broadcast television accessibility in Europe through subtitling, audio description and signing. The research was conducted in a framework of media pluralism and social diversity, grounded in the right to receive information on equal terms and in the idea of television as a public service. Thus, Europe, where television emerged with a clear public service and social inclusion remit, was chosen as its geographical scope. Specifically, the analysis focused on the cases of the BBC (United Kingdom) and TVE and Canal Sur (Spain). Yet, it not only examined traditional television accessibility standards, but also those of live online and on-demand formats.

The initial hypothesis is that TVE's accessibility standards are inadequate, a state of affairs that should be remedied in order to allow the public service broadcaster (PSB) to fulfil its public service remit in relation to diversity. From a critical perspective pertaining to political economy, the intention here is to demonstrate that TVE's standards are lower than those of the BBC, which subsequently implies a lower level of cultural pluralism. Likewise, a further aim is to compare these parameters with those of Canal Sur, Andalusia's regional PSB, which defends a different accessible television model in Spain.

Methodological triangulation, including content analysis, surveys and interviews, were employed in this study. The first method involved a quantitative analysis for determining programme accessibility and a qualitative analysis for describing the principal characteristics of the subtitling, audio description and sign language services offered on the BBC, TVE and Canal Sur. Furthermore, online surveys were conducted in the United Kingdom (UK) and Spain to gauge the satisfaction of the users of these accessibility services. Lastly, the qualitative interviews conducted with representatives of the three PSBs analysed here and the association movement and experts from academia provided further insights into and fleshed out the data obtained.

In short, the comparative analysis performed here on the three public television accessibility models, through the application of different quantitative and qualitative methods, has made it possible to draw a number of practical and applicable conclusions for constructing a public television model truly accessible to all.

BLOQUE I

1. Introducción

1.1. Delimitación del estudio

Esta tesis doctoral estudia la accesibilidad de la televisión pública en Europa a través del subtítulo, la audiodescripción y la lengua de signos. Actualmente, la accesibilidad puede definirse en los siguientes términos: “The term accessibility is no longer viewed as referring to special services for people with disabilities but as referring to solutions that take into account the needs of all, including those who have special needs”¹ (Neves, 2007, p.89). No se trata, por lo tanto, de crear contenidos o canales específicos para personas con discapacidad, sino de implantar los servicios de accesibilidad existentes —subtítulos, audiodescripción y lengua de signos— para que los contenidos audiovisuales sean accesibles para todas las personas.

La investigación se realiza en el marco del pluralismo y la diversidad social y cultural, que abarca la discapacidad. Asimismo, se fundamenta en el derecho a recibir información en igualdad de condiciones y en la idea europea de televisión como servicio público. Es por ello que el estudio se enmarca en Europa, donde la televisión se origina con un evidente carácter de servicio público y una clara función de inclusión social (Blumler, 1993b; Bustamante, 2008; Manfredi Sánchez, 2008; entre otros).

Este servicio público de televisión conecta, a su vez, con los conceptos de pluralismo mediático y diversidad social, entendidos como dos valores esenciales para garantizar la accesibilidad universal de la televisión pública. Estos dos términos se han vinculado a múltiples cuestiones, entre las que se encuentra el deber de emitir contenidos para toda la ciudadanía, incluyendo también a las minorías, las personas mayores, las personas con discapacidad, la infancia, etc. (Blumler, 1993b). En el mismo sentido, el informe europeo *Independent Study on Indicators for Media Pluralism in the Member States – Towards a Risk-Based Approach* (Comisión Europea, 2009) entiende el pluralismo no solo como una cuestión de concentración mediática o ideología política, sino también como la garantía de la diversidad social, cultural y geográfica. De este modo, el pluralismo cultural en los medios de comunicación abarca, según este informe, el acceso y la adecuada representación mediática de las personas con discapacidad.

¹ Ya no se considera que el término accesibilidad se refiera a servicios especiales para personas con discapacidad, sino a soluciones que tienen en cuenta las necesidades de todos, incluidos aquellos que tienen necesidades especiales. (Traducción propia).

Para delimitar el estudio hemos tomado como punto de partida la distinción realizada por autores como Hallin y Mancini (2004), que hablan de dos sistemas mediáticos principales en Europa: el anglosajón y el mediterráneo. Por una parte, dentro del modelo anglosajón, se ha seleccionado la British Broadcasting Corporation (BBC), televisión pública de Reino Unido. Esta corporación es un referente en accesibilidad desde hace décadas (Díaz-Cintas, 2003; Fernández de Villalta, 1988; Remael, 2007), además de ejemplo de independencia y de cumplimiento del deber de servicio público desde su creación, y se ha convertido en el modelo a seguir en países del centro y del norte de Europa como Alemania o los países nórdicos, aunque con diferencias (Hallin & Mancini, 2004; Hoffmann–Riem, 1993; Manfredi Sánchez, 2008).

Por otra parte, dentro del modelo mediterráneo, se ha optado por estudiar la televisión pública de España porque la tesis se realiza en este país. En primer lugar, se ha seleccionado la televisión pública nacional, Televisión Española (TVE), que tiene notables diferencias respecto a la televisión británica. Desde su origen, la BBC se definió como un órgano independiente de las presiones políticas y comerciales, mientras que TVE nació en plena dictadura franquista y sigue estando directamente vinculada a la mayoría política, ya que el Gobierno mantiene el control efectivo del ente mediático. A estas presiones políticas hay que sumar las comerciales, ya que la dependencia de los ingresos publicitarios se ha impuesto tradicionalmente en TVE en detrimento del carácter de servicio público (Manfredi Sánchez, 2008) —actualmente TVE no tiene publicidad, pero sí patrocinios—. Estas diferencias también se extienden al terreno de accesibilidad. De hecho, cuando España se iniciaba en este ámbito, la BBC ya era el principal referente en Europa (Fernández de Villalta, 1988; Orero, 2007).

Además, en un estudio general sobre televisión pública en España no podemos obviar la diversidad de televisiones públicas autonómicas existentes en este país. Por ello, hemos sumado una primera televisión autonómica a nuestro análisis. La corporación estudiada es Canal Sur Televisión, la televisión pública de Andalucía, por dos motivos fundamentales. El primero de ellos es que esta corporación cuenta con un particular modelo de accesibilidad desde 2012, cuando cerró su segundo canal (Canal Sur 2) por motivos económicos. Desde entonces emite en él la misma programación que en su canal principal (Canal Sur 1), pero en formato accesible. El segundo motivo para su elección es que esta investigación se desarrolla en la Universidad de Sevilla y, por lo tanto, en Andalucía. El análisis de una televisión autonómica supone un primer acercamiento a la

diversa realidad de la televisión pública en España y podrá extenderse a otras corporaciones en futuras investigaciones.

En resumen, esta tesis doctoral estudia la accesibilidad de la BBC, en Reino Unido, y de TVE y Canal Sur, en España, a través de los servicios de subtítulo, audiodescripción y lengua de signos. Estos tres son los servicios de accesibilidad al contenido audiovisual reconocidos tanto desde el marco regulatorio como desde el propio movimiento asociativo de personas con discapacidad visual o auditiva. En primer lugar, el subtítulo puede definirse de la siguiente manera:

Práctica lingüística que consiste en ofrecer, generalmente en la parte inferior de la pantalla, un texto escrito que pretende dar cuenta de los diálogos de los actores, así como de aquellos elementos discursivos que forman parte de la fotografía (cartas, pintadas, leyendas, pancartas, etc.) o de la pista sonora (canciones, voces en *off*, etc.). (Díaz-Cintas, 2003, p.32)

En nuestra tesis analizamos concretamente el subtítulo para personas sordas, que tiene unas características específicas que lo diferencian de los subtítulos generales. Así, 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. El subtítulo para personas sordas consiste en “hacer el sonido visible” (Neves, 2008, p.177), lo que, en el contenido audiovisual, comprende no solo la palabra hablada, sino también los efectos sonoros, la música y otros elementos. Asimismo, se debe identificar qué personaje es el que está hablando en cada momento con colores, etiquetas o guiones (Ivarsson & Carroll, 1998).

Por su parte, la audiodescripción es una técnica utilizada para hacer que el teatro, las películas, los programas de televisión y otros entornos sean accesibles para personas ciegas o con discapacidad visual (Fryer, 2016). En televisión, los bocadillos de audiodescripción se insertan generalmente en los espacios sin diálogo y proporcionan información visual relevante para el seguimiento de la trama. En palabras de Benecke (2004): “An additional narration describes the action, body language, facial expressions, scenery and costumes. The description fits in between the dialogue and does not interfere with important sound and music effects”² (p.78).

² Una narración adicional describe la acción, el lenguaje corporal, las expresiones faciales, el escenario y el vestuario. La descripción se encaja entre los diálogos y no interfiere con los efectos de sonido y musicales importantes. (Traducción propia).

Por último, la lengua de signos, además de un servicio de accesibilidad audiovisual, es la lengua natural de las personas que forman parte de la comunidad sorda. De manera resumida, algunas personas sordas comparten una identidad y cultura propias, cuyo rasgo principal es el uso de la lengua de signos —o lenguas de signos, ya que existen múltiples en todo el mundo— (Napier & Leeson, 2015; Stone, 2007a; Utray & Gil Sabroso, 2014; entre otros). De este modo, la sordera no es vista tanto como una deficiencia que deba ser curada o tratada, sino como un símbolo de pertenencia a una minoría lingüística y cultural (Emerton, 1996; Neves, 2007, 2009). Tradicionalmente, estas personas se han definido como personas Sordas —con mayúscula inicial, que indicaba el conocimiento y uso de la lengua de signos como primera lengua y la pertenencia a la comunidad sorda— y se han diferenciado así del término “personas sordas” en minúscula, que incluye a cualquier persona con pérdida de audición (Ladd, 2003; Padden, 1996; Szarkowska, 2010; entre otros). Hoy en día, algunas organizaciones siguen haciendo esta distinción, como la British Deaf Association (BDA), mientras que otras, como la Confederación Estatal de Personas Sordas (CNSE), prefieren utilizar siempre personas sordas en minúscula al considerar que esta diferenciación provoca la exclusión de las personas sordas signantes, ya que son un grupo minoritario³.

Las lenguas de signos han surgido a lo largo de la historia de manera independiente a las lenguas orales (Scott-Hill, 2003). La diferencia principal respecto a estas últimas es que, en lugar de transmitirse por el canal vocal-auditivo, utilizan un canal visual-gestual (Deuchar, 1984). De este modo, las personas signantes utilizan sus manos, brazos, torso, cara y cabeza, y también el espacio y la expresión facial (Leeson & Vermeerbergen, 2010). En televisión, la lengua de signos se incorpora generalmente a través de la imagen de un intérprete que traduce los programas de lengua oral a lengua de signos. Las lenguas de signos que se utilizan en las televisiones analizadas son la British Sign Language (BSL), en la BBC, y la lengua de signos española (LSE), en TVE y Canal Sur.

Por otro lado, este estudio se realiza en la segunda década del siglo XXI, época marcada por los cambios en el consumo televisivo y el auge de los contenidos emitidos en directo o a la carta a través de internet. En España, “cada día hay más hogares que consumen contenidos audiovisuales de manera *online*” (CNMC, 2018). De hecho, en 2018, una de

³ Dado que esta investigación se realiza en España, donde la CNSE es la principal organización de personas sordas y el principal referente en lengua de signos española, adoptamos las directrices de esta institución en la redacción de nuestra tesis. Siguiendo su recomendación directa, utilizamos siempre “personas sordas” en minúscula y solo empleamos el término en mayúsculas cuando aparece así en citas literales.

cada tres viviendas con acceso a internet consumía vídeos en *streaming* y un 44% de los internautas ya veían este tipo contenidos todas las semanas. También el Reino Unido ha experimentado el rápido auge del vídeo bajo demanda. En el país anglosajón, en 2018, el 52% de los hogares con televisión tenía una *Smart TV* conectada a internet y las suscripciones a plataformas de vídeo bajo demanda (*Subscription Video On Demand*, SVOD) ya superaban a las de la televisión de pago tradicional (Ofcom, 2018a). Dado este auge, los servicios de accesibilidad deben superar la televisión tradicional y alcanzar los nuevos formatos de consumo para garantizar la igualdad en el acceso a los contenidos para las personas con discapacidad (Bachmeier, 2014).

En este contexto, se hacía necesario analizar no solo la accesibilidad de la televisión lineal, sino también la de la emisión *online* que ofrecen las televisiones en sus páginas web, tanto en directo como a la carta. La inclusión de estos nuevos formatos de consumo televisivo supone una clara innovación en este estudio sobre accesibilidad audiovisual y delimita la investigación no solo en cuanto a la pertinencia del objeto de estudio, sino también en cuanto al contexto y el momento histórico en el que se desarrolla.

Por último, esta tesis doctoral responde no solamente al interés de la propia doctoranda, sino que, como se expone en el siguiente apartado, se encuadra en un marco regulatorio que defiende el derecho fundamental de todas las personas a recibir información en igualdad de condiciones.

1.2. Necesidad e interés de la investigación

Si el primer punto de esta introducción iba encaminado a delimitar el objeto de estudio de la tesis doctoral, este apartado justifica por qué es necesaria la investigación y cuál es su interés científico y social.

Más allá del interés de la propia investigadora y de la marcada orientación social del trabajo, este estudio se fundamenta en la reivindicación del derecho fundamental a la libertad de expresión en las sociedades democráticas, que incluye el derecho a recibir información en igualdad de condiciones y sin ningún tipo de discriminación. 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). Se trata de un derecho esencial para la constitución de una sociedad “libre y democrática” (Storch de Gracia y

Asensio, 2007, p.117) que justifica la necesidad de la accesibilidad universal de los contenidos audiovisuales y, a su vez, la necesidad de investigaciones en esta materia.

En palabras de Bachmeier (2014): “Free access to information and communication reflects the right to freedom of expression and to unrestricted media reporting from the recipient’s point of view. In addition, freedom of expression has a significant impact on all areas of life”⁴ (p.10). La autora habla así del impacto que este derecho tiene en nuestra vida y destaca la importancia de los medios de comunicación en la socialización. Además, de entre todos los medios existentes, destaca el papel de la televisión como ente formador de opinión pública y como el medio más popular.

Sin embargo, al transmitir contenidos de manera audiovisual, la televisión entraña evidentes barreras de acceso para las personas con discapacidad visual o auditiva (Caballo Escribano & Verdugo Alonso, 2005; FIAPAS, 2004) que deben ser eliminadas mediante la incorporación de subtítulos, audiodescripción y lengua de signos. Coincide con esta postura el Royal National Institute for Deaf People (RNID) —actualmente rebautizado como Action on Hearing Loss—, principal organización de personas sordas en Reino Unido y entidad colaboradora de este trabajo. A final del siglo XX hablaba así de la importancia del acceso a la televisión para las personas sordas a través del subtítulo:

Television is a primary source of information and education as well as entertainment. It provides a crucial link to the outside world, forming many of the cultural ties that bind us together as a society. Therefore, it is no surprise that deaf and hard of hearing viewers consider the increase in subtitling provision on television one of the most significant improvements in the quality of their life over the last 10 years.⁵ (RNID, 1999)

Sin duda, los subtítulos en televisión reducen las barreras de acceso a la cultura, la información y el entretenimiento (Cambra, Silvestre & Leal, 2015), lo que, a su vez, fomenta la igualdad y el avance de las personas sordas en la sociedad (Wurm, 2007). Este fue el primer servicio de accesibilidad en implantarse en televisión y, más adelante, se sumarían la audiodescripción y la lengua de signos. En nuestra tesis, por lo tanto,

⁴ El libre acceso a la información y la comunicación refleja el derecho a la libertad de expresión y a la información mediática sin restricciones desde el punto de vista del destinatario. Además, la libertad de expresión tiene un impacto significativo en todas las áreas de la vida. (Traducción propia).

⁵ La televisión es una fuente primordial de información y educación, así como de entretenimiento. Proporciona un vínculo crucial con el mundo exterior, formando muchos de los lazos culturales que nos unen como sociedad. Por lo tanto, no es sorprendente que los espectadores sordos o con discapacidad auditiva consideren que el aumento en la provisión de subtítulos en televisión es una de las mejoras más significativas en su calidad de vida en los últimos 10 años. (Traducción propia).

estudiamos servicios que son esenciales para la inclusión social de millones de personas con discapacidad visual o auditiva. Concretamente, en Reino Unido, aproximadamente nueve millones de personas tienen algún tipo de pérdida de audición, lo que supone el 19% de la población total⁶. De igual modo, casi dos millones de personas tienen algún tipo de discapacidad visual, de las cuales 360.000 son ciegas o tienen baja visión⁷. En España, por su parte, las personas con discapacidad visual sumaban casi un millón en 2008, cuando se realizó la última encuesta sobre discapacidades⁸. Asimismo, más de un millón de personas tienen discapacidad auditiva en España (RTVE, 2014).

Para garantizar su acceso a los contenidos audiovisuales, la normativa específica sobre comunicación audiovisual en Europa, Reino Unido y España (Directiva 2010/13/UE, Communications Act 2003, Ley General de la Comunicación Audiovisual, Ley Audiovisual de Andalucía, etc.) impone la incorporación de los mencionados servicios de accesibilidad como una obligación para los prestadores de servicios. Por tanto, la accesibilidad universal a los contenidos audiovisuales se entiende como un derecho de las personas con discapacidad visual y auditiva que debe ser garantizado mediante la incorporación del subtítulo, la audiodescripción y la lengua de signos.

Por último, es necesario mencionar, aunque sea brevemente, a los niños y niñas con discapacidad. La normativa internacional y nacional en materia de discapacidad dedica apartados específicos a la protección de los menores y a la defensa de sus derechos. Así, la *Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad* (ONU, 2006) insta a los Estados a asegurar que “todos los niños y las niñas con discapacidad gocen plenamente de todos los derechos humanos y libertades”, entre los que se encuentra el derecho fundamental a la libertad de expresión. En España, también la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social (Real Decreto Legislativo 1/2013) incluye a los niños y niñas con discapacidad entre los colectivos especialmente vulnerables e impone su protección frente a cualquier tipo de discriminación o riesgo de exclusión social.

Asimismo, la regulación sobre comunicación audiovisual contiene amplias medidas para la protección de la infancia. Ejemplos de ello son la Communications Act, en Reino Unido, y la Ley General de la Comunicación Audiovisual, en España. Ambas normas

⁶ Véase: <https://www.disability.co.uk/sites/default/files/resources/UKStatistics%26Facts.pdf>

⁷ Véase: <https://www.nhs.uk/conditions/vision-loss/>

⁸ Véase: <https://asociaciondoce.com/baja-vision-y-discapacidad-visual-en-espana/>

hablan de la especial protección de los menores ante contenidos que puedan ser perjudiciales. Como los menores con discapacidad son un colectivo que puede sufrir discriminación múltiple y su inclusión social es esencial para su desarrollo como miembros de pleno derecho en las sociedades democráticas, incluimos menciones o apartados específicos sobre la accesibilidad de los contenidos infantiles a lo largo de todo el trabajo.

En resumen, como se ha expuesto, este trabajo se justifica no solo por su interés científico, sino que es necesario principalmente por su carácter social y por su defensa del derecho de las personas con discapacidad a acceder al contenido audiovisual, especialmente al del servicio público de televisión. En concreto, estudia servicios de accesibilidad que deben ser garantizados para que las personas con discapacidad disfruten del derecho fundamental a recibir información reconocido en las sociedades democráticas.

1.3. Hipótesis y objetivos

Nuestra hipótesis de partida de esta tesis es que los niveles de accesibilidad en TVE no son los adecuados y pueden ser mejores para cumplir con su papel de servicio público en relación a la diversidad. Teniendo en cuenta que, como hemos mencionado, la BBC es el referente europeo en accesibilidad, pretendemos demostrar que TVE se encuentra menos desarrollada en este ámbito respecto a su equivalente británico, lo que influye directamente en unos niveles más bajos de pluralismo cultural. A su vez, queremos comparar estos parámetros con los de la televisión autonómica de Andalucía, Canal Sur, que cuenta con un canal específico para que sus contenidos sean accesibles, como primer ejemplo de otro modelo de televisión pública accesible en España.

Asimismo, el objetivo principal de la tesis es realizar un estudio comparativo de la accesibilidad de la televisión pública en España y Reino Unido. En este sentido, nuestra aspiración última es aportar unas conclusiones prácticas y aplicables para para construir un modelo de televisión pública realmente accesible a todas las personas, como objetivo de transferencia de conocimiento con valor social. Esta meta, a su vez, se desgana en los siguientes objetivos específicos:

- Definir la discapacidad como parte de la diversidad humana, social y cultural, y el pluralismo social y mediático desde el punto de vista de la diversidad.
- Contextualizar la necesidad de la accesibilidad universal en el marco legal — global, europeo, británico y español— que defiende el derecho fundamental a

recibir información en igualdad. Este objetivo incluye asimismo la revisión de la normativa específica sobre subtítulo, audiodescripción y lengua de signos, y las normas por las que se rigen las televisiones estudiadas.

- Contextualizar históricamente el origen y la evolución de los servicios de accesibilidad en televisión.
- Conocer y describir cuáles son los niveles actuales de accesibilidad en la BBC, TVE y Canal Sur.
- Comparar los distintos modelos de accesibilidad impulsados por las televisiones estudiadas.
- Medir la satisfacción de las personas usuarias con los servicios de accesibilidad.
- Conocer la opinión de los expertos en accesibilidad audiovisual y de los representantes del movimiento asociativo.
- Profundizar —mediante entrevistas cualitativas— en las razones de las posibles carencias halladas, así como en las posibilidades de mejora para que la televisión sea totalmente accesible.

Para alcanzar los objetivos propuestos y confirmar o refutar la hipótesis de partida hemos aplicado una triangulación metodológica compuesta por análisis de contenido, encuestas y entrevistas cualitativas. Esta combinación de métodos permite hacer un análisis profundo del fenómeno que se estudia y, a su vez, proporcionar unas conclusiones susceptibles de ser llevadas a la práctica para mejorar la accesibilidad de la televisión pública. Para ejecutar este estudio en dos países de manera simultánea hemos realizado nueve meses de estancias de investigación en Reino Unido, en las universidades de Cambridge y Westminster. Asimismo, hemos testado los métodos aplicados en la tesis en varias pruebas que han sido publicadas como artículos científicos (García-Prieto, 2017, 2018).

1.4. Estructura de la tesis

Esta tesis se divide en dos grandes bloques. El **Bloque I** abarca los cuatro primeros capítulos que contienen la introducción, la metodología, el marco teórico y los antecedentes de la investigación. Por su parte, el **Bloque II** recoge los hallazgos de los métodos aplicados en la tesis, la discusión de resultados y el apartado final de conclusiones.

En este **primer capítulo** se introduce, delimita y justifica el presente estudio, y se explican los objetivos y la hipótesis de partida. El **capítulo 2** se dedica a la metodología aplicada en la tesis: una triangulación metodológica compuesta por análisis de contenido, encuestas a personas usuarias de los servicios de accesibilidad y entrevistas cualitativas a representantes del movimiento asociativo, del ámbito académico y de las televisiones estudiadas.

El **capítulo 3** abarca el marco teórico y legal sobre el que se construye esta investigación. Por un lado, en el marco teórico se define la discapacidad como diversidad humana, social y cultural, y se explica la necesidad de la accesibilidad audiovisual para su inclusión social. También trata la televisión como servicio público, que debe ser accesible para todas las personas y que justifica que se hayan elegido televisiones públicas para el estudio. Por otro lado, el apartado dedicado al marco legal realiza un recorrido por la normativa —global, europea, británica, española y andaluza— que defiende el derecho fundamental a recibir información en igualdad y que impone la accesibilidad televisiva a través del subtítulo, la audiodescripción y la lengua de signos.

Tras la exposición de las bases teóricas y legales y de la metodología empleada, el **capítulo 4** hace de transición entre los apartados teóricos y los resultados de la investigación. Este capítulo trata el origen y la evolución del subtítulo, la audiodescripción y la lengua de signos en las televisiones estudiadas, y sirve como punto de partida a la exposición de los resultados hallados en la aplicación de los métodos seleccionados.

Ya en el Bloque II, el **capítulo 5** contiene los resultados del estudio, con un apartado específico para el análisis de contenido y otro para las encuestas, y un epígrafe final para las entrevistas cualitativas, junto con la triangulación de los resultados.

El **capítulo 6** abarca la discusión de los resultados obtenidos y de la idoneidad de los métodos aplicados. Por último, las conclusiones del estudio se recogen en el **capítulo 7** y contienen una serie de propuestas prácticas para la mejora de la accesibilidad audiovisual. Las referencias bibliográficas y los anexos completan el manuscrito de la investigación. Los anexos más extensos o que no pueden incluirse en el escrito pueden consultarse *online* a través de los enlaces de Dropbox facilitados en el índice y a lo largo del trabajo.

2. Metodología

2.1. La triangulación metodológica y su aplicación a la investigación

Tradicionalmente, se ha tomado como referencia la definición de triangulación dada por Denzin en 1970 y que habla de la combinación de dos o más teorías, fuentes de datos, investigadores o métodos de investigación en el estudio de un fenómeno singular (Arias Valencia, 2000; Cea D’Ancona, 2012). De todas estas posibilidades, la fórmula más común es la triangulación metodológica, que consiste en “el uso de múltiples métodos en el estudio de un único objeto” (Arias Valencia, 2000, p.15) y es la que se ha utilizado en este caso.

Esta triangulación que combina métodos no similares para analizar un mismo objeto de estudio y paliar las limitaciones de cada uno “es la modalidad ‘más satisfactoria’ (Denzin, 1975) y la ‘más popular’ (Jick, 1979), convirtiéndose en vehículo para la validación cruzada” (Cea D’Ancona, 2012, p.31). Además, según Neuendorf, la mayoría de los investigadores entiende la triangulación como la mejor aproximación al objeto de estudio:

Most scholars agree that the best approach is one of triangulation, that is, testing for a hypothesized relationship among variables with a variety of methods —experiment, surveys, and other, more qualitative methods—. The various methods’ strengths and weaknesses tend to balance out, and if all the various methods reveal similar findings, the support for the hypothesis is particularly strong.⁹ (Neuendorf, 2002, p.49)

La triangulación metodológica requiere más tiempo y conlleva un mayor esfuerzo investigador, lo que ha supuesto un desafío al tratarse de una tesis doctoral. Sin embargo, estos inconvenientes se ven superados por las ventajas que ofrece a cambio:

- Obtención de una información más profunda y diversa, al cubrirse más dimensiones de la realidad social.
- Mayor validez de los resultados de la investigación (cuando se llega a los mismos hallazgos con métodos diferentes).

⁹ La mayoría de los académicos coinciden en que el mejor enfoque es el de la triangulación, es decir, la prueba de una relación hipotética entre variables con una variedad de métodos —experimentos, encuestas y otros métodos más cualitativos—. Las fortalezas y debilidades de los diversos métodos tienden a equilibrarse y, si todos los diversos métodos revelan hallazgos similares, el apoyo a la hipótesis es particularmente fuerte. (Traducción propia).

- La teoría queda más reforzada, en caso de ser confirmada. Si no lo es, proporciona un mayor fundamento para su modificación.
- Enriquece el diseño y los resultados de la investigación. (Cea D’Ancona, 2012, p.33)

La triangulación metodológica aplicada en este estudio se compone de análisis de contenido, encuestas y entrevistas. El análisis de contenido, como se explica más adelante, se divide a su vez en dos partes. Por un lado, un análisis cuantitativo que nos permite examinar la cantidad de programación accesible, su formato y el horario en el que se emite. Por otro, un análisis cualitativo para describir los rasgos principales del subtítulo, la audiodescripción y la lengua de signos de cada televisión estudiada. Estos dos análisis combinados aportan una completa descripción de los servicios de accesibilidad existentes en el período estudiado.

Sin embargo, en un estudio únicamente descriptivo “pueden surgir preguntas acerca del significado o importancia de los resultados” (Wimmer & Dominick, 2001, p.150). Si, en nuestro caso, hubiésemos optado por realizar solamente un análisis de contenido, habríamos descrito satisfactoriamente la accesibilidad audiovisual en las televisiones estudiadas, pero difícilmente podríamos haber interpretado esos datos como positivos o negativos, ya que este método es útil para describir la realidad, pero no la evalúa *per se* (Berelson, 1954). Para ello, era fundamental contar con la opinión de las personas usuarias y es aquí donde las encuestas se hacían necesarias. Siguiendo el precepto ya clásico del “nada sobre nosotros sin nosotros” (Molina Saorín, 2017), que abanderó el colectivo de personas con discapacidad, se han realizado encuestas cuantitativas sobre los servicios de accesibilidad de la BBC, TVE y Canal Sur. Estas sirven para medir la opinión de quienes ven la televisión con subtítulos, audiodescripción o lengua de signos, y también para conocer sus demandas y necesidades.

Por último, las entrevistas cualitativas realizadas a personas expertas del movimiento asociativo, las televisiones estudiadas y el ámbito académico ofrecen una explicación más profunda de las cuestiones más relevantes halladas en el análisis de contenido y en las encuestas, y aportan propuestas de mejora de la accesibilidad audiovisual. La posibilidad de profundizar en los detalles que ofrece el método cualitativo (Creswell, 2003) completa y da sentido a nuestra triangulación metodológica, ya que permite explicar el porqué de los resultados hallados en los otros métodos y aporta unas conclusiones válidas para la transferencia del conocimiento.

La triangulación aplicada en esta tesis se halla entre lo que Creswell (2003) ha denominado “Current Triangulation Strategy” y “Secuential Explanatory Strategy” (p.210-215). En la primera se aplican los métodos cuantitativos y cualitativos de forma simultánea, se analizan los datos al mismo tiempo y se comparan luego los resultados. En la segunda, el análisis empieza por la aplicación de los métodos cuantitativos y, posteriormente, se recurre a la metodología cualitativa para explicar con mayor profundidad los resultados hallados.

En nuestro caso, no hemos aplicado solo dos métodos, sino tres —y uno de ellos, el análisis de contenido, constaba de una parte cuantitativa y otra cualitativa—. Por ello, hemos combinado ambos modelos para realizar el trabajo de manera satisfactoria en los plazos establecidos. Así, el análisis cuantitativo y cualitativo se inició de manera simultánea en octubre de 2017. En enero de 2018, con la primera mitad del análisis realizado y con unos resultados preliminares del mismo, se pusieron en marcha las encuestas. Por último, con los resultados preliminares del análisis de contenido y de las encuestas, se llevaron a cabo las entrevistas, entre julio y octubre de 2018. De este modo, aunque se iniciaron de forma escalonada, todos los métodos se han aplicado entre octubre de 2017 y octubre de 2018, parcialmente de forma simultánea.

Del mismo modo, en la exposición de los resultados, Creswell también distingue diferencias según el modelo de investigación:

For a sequential study, mixed methods researchers typically organize the report of procedures into quantitative data collection and quantitative data analysis followed by qualitative data and collection analysis. Then, in the conclusions or interpretation phase of the study, the researcher comments on how the qualitative finding helped to elaborate on or extend the quantitative results. (...) In a concurrent study, the quantitative and qualitative data collection may be presented in separate sections, but the analysis and interpretation combines the two forms of data to seek convergence among the results.¹⁰ (Creswell, 2003, p.222)

¹⁰ Para un estudio secuencial, los investigadores de métodos mixtos generalmente organizan el informe en recopilación de datos cuantitativos y análisis de datos cuantitativos, seguido de compilación y análisis de datos cualitativos. En la fase de conclusiones o interpretación del estudio, el investigador comenta cómo el hallazgo cualitativo ayudó a elaborar o ampliar los resultados cuantitativos. (...) En un estudio concurrente, la recopilación de datos cuantitativos y cualitativos puede presentarse en secciones separadas, pero el análisis y la interpretación combinan las dos formas de datos para buscar la convergencia entre los resultados. (Traducción propia).

También en este caso se produce una combinación de ambos modelos en nuestro estudio. El análisis de contenido —cuantitativo y cualitativo— y las encuestas siguen el modelo del estudio concurrente de Creswell, con un apartado propio para mostrar los resultados de cada método. Por su parte, las entrevistas cualitativas, como explica el autor, sirven para interpretar y profundizar en los datos hallados en los métodos anteriores y así son tratadas en la exposición de resultados.

A continuación, dedicamos un apartado a cada uno de los métodos utilizados, pero antes, es necesario mencionar el análisis comparativo que subyace tras toda la metodología aplicada y que puede definirse de la siguiente forma:

El análisis comparativo constituye una de las herramientas metodológicas más interesantes y útiles para el estudio de los fenómenos sociales. Para algunos autores (Caïs, 1997), en sentido estricto, no es una metodología sino que funciona más bien como un marco metodológico dado que su utilidad radica en que proporciona una lógica para el análisis. (de Miguel Díaz et al., 2002, p.359)

En nuestro caso, el análisis comparativo abarca un mismo objeto de estudio —la accesibilidad de la televisión pública para personas con discapacidad visual o auditiva— en dos países con sistemas mediáticos diferenciados como son Reino Unido y España. La comparativa resulta fundamental para establecer los nexos comunes y las diferencias en la accesibilidad en cada uno de los países estudiados y enriquece el trabajo, al aportar unas conclusiones encaminadas a buscar la accesibilidad universal real. El análisis comparativo, por lo tanto, se aplica tanto a los datos hallados en cada uno de los métodos como a la triangulación final de los resultados.

2.2. Análisis de contenido

El análisis de contenido es un método muy versátil que se ha aplicado a objetos de estudio y materiales muy diversos. De hecho, Berelson (1952) llegó a enumerar 16 tipos de uso o aplicación del análisis de contenido, aunque reconoce que recopilar todas sus aplicaciones en una única clasificación no es fácil. En nuestro caso, el análisis de contenido sirve como método descriptivo para exponer la realidad sobre la accesibilidad audiovisual de la BBC, TVE y Canal Sur.

Aunque la definición tradicional de Berelson (1952) describe este método como “objetivo, sistemático y cuantitativo” (p.18), ya en 1969, Holsti hablaba del problema teórico y práctico de limitar el análisis de contenido a cuestiones puramente cuantitativas,

centradas en el estudio de la frecuencia con la que los símbolos estudiados aparecen en los textos. En cambio, este autor propone superar la dicotomía entre lo cuantitativo y lo cualitativo, ya que considera que no son atributos dicotómicos: “The content analyst should use qualitative and quantitative methods to supplement each other. It is by moving back and forth between these approaches that the investigator is most likely to gain insight into the meaning of his data”¹¹ (Holsti, 1969, p.11).

En los años 80 del siglo XX, Bardin (1986) hablaba de la necesidad tanto del análisis cuantitativo, centrado en la estadística y en la frecuencia de aparición de ciertos elementos del mensaje, como del análisis cualitativo, enfocado a indicadores no frecuenciales y con un proceso más intuitivo y flexible en el uso de sus índices. Incluso Krippendorff (1990) elimina deliberadamente la exigencia de que el análisis de contenido sea exclusivamente cuantitativo por considerarlo restrictivo.

Hemos rescatado algunas referencias que refuerzan la necesidad y validez de que el análisis de contenido sea cuantitativo y cualitativo porque es precisamente lo que se hace en este estudio. Por un lado, se aplica un análisis cuantitativo para exponer la cantidad de programación accesible en las televisiones estudiadas y presentar resultados estadísticos al respecto. Por otro, se aplica un análisis cualitativo para aportar una descripción de los rasgos principales del subtítulo, la audiodescripción y la lengua de signos en las cadenas estudiadas. A continuación, explicamos con detalle cada uno de estos análisis y su cometido en el estudio.

2.2.1. Análisis cuantitativo

El análisis de contenido cuantitativo nos permite saber cuánta programación cuenta con subtítulos, audiodescripción y/o lengua de signos; qué tipo de programas son los que incorporan estos servicios y en qué horario se emiten en la BBC, TVE y Canal Sur en televisión tradicional, la emisión *online* en directo y los contenidos a la carta. Cada una de estas formas de emisión tiene sus propias características. Así, en televisión lineal y en la emisión *online* en directo, se estudia la cantidad de programación accesible, el formato de los programas y la franja horaria en la que se emiten. En cambio, la cuestión del horario de emisión se omite en el caso de los contenidos a la carta, ya que pueden ser consumidos en cualquier momento a petición del espectador. De esta manera se consigue hacer una

¹¹ El analista de contenido debe usar métodos cualitativos y cuantitativos para complementar uno y otro mutuamente. Moviéndose entre estos enfoques es más probable que el investigador logre profundizar en el significado de los datos. (Traducción propia).

descripción detallada de los atributos cuantitativos —cantidad, formato y horario de emisión— de la accesibilidad audiovisual, adaptada a su vez al formato de consumo.

El análisis se aplica a todos los canales de las corporaciones estudiadas que deben cumplir con los requerimientos mínimos de accesibilidad en Reino Unido y España. De este modo, en España, el análisis se realiza sobre todos los canales de TVE y Canal Sur, ya que todos ellos están sujetos a los mismos requerimientos de accesibilidad recogidos en la Ley General de Comunicación Audiovisual (Ley 7/2010). No analizamos, sin embargo, la plataforma Playz de RTVE, ya que no emite en televisión digital terrestre (TDT), que es el formato en el que se mide la accesibilidad por ley. Por su parte, en Reino Unido, el análisis se realiza sobre los canales BBC One, BBC Two, BBC Four, CBBC, CBeebies y BBC News, que son los que deben cumplir las cuotas de accesibilidad marcadas por la Ofcom (2017) durante la temporada televisiva 2017-2018, que es cuando se realiza el análisis. BBC Three y BBC Parliament quedan fuera de este estudio, ya que el primero no emite en televisión tradicional y el segundo no está incluido en la lista de canales con obligaciones de accesibilidad.

Quedan delimitados así los canales estudiados en esta investigación y los objetivos que persigue el análisis de contenido cuantitativo. En cuanto a los resultados, se han tenido en cuenta dos referencias de cara a interpretar el nivel de accesibilidad como positivo o negativo. Por un lado, hemos comparado los datos hallados con las cuotas mínimas exigidas en Reino Unido y España. En el país anglosajón, el *Ofcom's Code on Television Access Services* (2017) establece que los canales de la BBC deben ofrecer el 100% de su programación con subtítulos, un 10% con audiodescripción (excepto BBC News) y un 5% con lengua de signos. En España, la ley audiovisual de 2010 dicta que los canales públicos deben ofrecer un 90% de programación subtitulada y 10 horas semanales de audiodescripción y lengua de signos. Por su parte, la Ley Audiovisual de Andalucía (Ley 10/2018) no había sido aprobada aún en el momento del análisis, por lo que los datos sobre Canal Sur han sido comparados con las cuotas exigidas por la ley española, aunque también se ha medido su adecuación a las nuevas cuotas mínimas de la norma autonómica. Por otro lado, se ha tomado como referencia la opinión de las personas usuarias de los servicios de accesibilidad audiovisual a través de las encuestas cuantitativas. Esto nos permite saber si, más allá del cumplimiento de la ley, el nivel de accesibilidad es realmente satisfactorio para los propios usuarios.

2.2.1.1. Tamaño y selección de la muestra

En primer lugar, para que los resultados del análisis fueran lo más actuales posibles, optamos por analizar la temporada televisiva 2017-2018, es decir, el último año televisivo completo dentro del período en el que se realiza el estudio. Para adecuar el análisis al objeto de estudio, no se ha tomado como referencia el año natural, sino el año televisivo, que comienza en septiembre de 2017 y termina en agosto de 2018. De ese año televisivo 2017-2018 se han analizado cuatro semanas completas de programación:

- Semana 1: 23-29 de octubre de 2017
- Semana 2: 25-31 de diciembre de 2017
- Semana 3: 23-29 de abril de 2018
- Semana 4: 20-26 de agosto de 2018

Para la selección de la muestra se ha tomado como referencia la semana porque constituye “el plazo de periodización más usado en televisión”, tanto que la propia parrilla de programación se divide en semanas (Arana, 2011, p.155). Además, también coincide con la forma en que la mencionada ley audiovisual española establece las cuotas mínimas de accesibilidad para la audiodescripción y la lengua de signos, que es en horas por semana. Asimismo, el hecho de que sean cuatro las semanas escogidas se debe a la división tradicional del año televisivo en cuatro temporadas o *seasons* (Blum & Lindheim, 1987; Eastman & Ferguson, 2009). La primera temporada es la *first season*, que comienza en septiembre, y es cuando se producen los grandes estrenos de series y se presentan los nuevos programas de entretenimiento. Es en esta temporada donde se enmarca la primera semana de análisis (23-29 de octubre). Las vacaciones de Navidad marcan el fin de la temporada y suponen un cambio en la dinámica. En estas fechas se emiten contenidos muy específicos que, según Arana (2011), son planificados “con mimo” (p.154). Tras la pausa de Navidad, la programación habitual de la primera temporada vuelve a las pantallas durante los meses de enero y febrero, pero se eliminan aquellos programas que no han funcionado. Tradicionalmente, esto se conoce como segunda temporada o *second season*, aunque en realidad es una continuación de la programación estrenada en otoño, por lo que algunos autores hablan de estos meses como de un “pequeño receso” más que de una temporada (Contreras y Palacio, 2001, p.135). Debido a esto, en lugar de analizar una semana de esta temporada de continuación, la segunda semana de análisis se ubica en Navidad (25-31 de diciembre). Así, también es posible saber cómo funciona la accesibilidad en esas fechas festivas.

Es en la tercera temporada o *spring season* cuando las corporaciones vuelven a potenciar sus parrillas con nuevos estrenos de series y contenidos que se postulan para el próximo curso. En esta se ubica la tercera semana de análisis (23-29 de abril). Por último, la cuarta temporada es la temporada estival, que abarca los meses de julio y agosto, y que se caracteriza por la proliferación de repeticiones y de programas de entretenimiento de bajo presupuesto (Arana, 2011). La última semana de análisis se sitúa en este período (20-26 de agosto). Por lo tanto, nuestras semanas de análisis se enmarca en la primera temporada otoño-invierno, la Navidad, la temporada de primavera y la temporada de verano, abarcando así todas las temporadas con estrenos de programación a lo largo del año televisivo.

Además, esta distribución también es proporcional a la división del ejercicio televisivo según los niveles de audiencia de cada período. En esta línea, Contreras y Palacio (2001) hablan de tres períodos diferenciados según el nivel de consumo televisivo:

- Temporada alta: abarca desde noviembre hasta febrero y es cuando la audiencia televisiva es mayor. De esta temporada se estudia la semana de Navidad.
- Temporada media: existen dos períodos de transición, uno que va de septiembre a octubre y otro, de marzo a junio. Se analizan dos semanas dentro de esta temporada, una en octubre y otra en abril, es decir, una por cada período.
- Temporada baja: coincide con la temporada estival y abarca los meses de julio y agosto. Nuestra última semana de análisis, realizada en agosto de 2018, coincide con esta temporada.

Por último, en cuanto a la selección de las semanas de análisis, la semana de Navidad es solo una y es aquella en la que se encuentra el día 25 de diciembre. El resto de semanas han sido elegidas al azar aplicando el muestreo aleatorio simple. Este muestreo probabilístico garantiza que todas las semanas tienen las mismas posibilidades de ser seleccionadas y que los resultados son generalizables (Cea D’Ancona, 2012; Festinger & Katz, 2004; Igartua, 2006; Neuendorf, 2002; Wimmer & Dominick, 2001; entre otros).

En total se han examinado 12.784 unidades de análisis, que se corresponden con el número total de programas emitidos en todos los canales durante las cuatro semanas seleccionadas. El muestreo probabilístico exige que, para una población infinita o superior a 100.000, como es nuestro caso, y con un margen de error de ± 2 , la muestra sea de 2.404 unidades de análisis para un 95% de confianza y 4.607 para un 99% de confianza

(Neuendorf, 2002), cifras que supera con creces nuestro análisis cuantitativo. Las 12.784 unidades de análisis se distribuyen de la siguiente manera entre las semanas y corporaciones estudiadas:

Tabla 1. Unidades de análisis de contenido cuantitativo

	Octubre	Diciembre	Abril	Agosto	Total
BBC	1.421	1.283	1.411	1.406	5.521
TVE	1.236	1.229	1.265	1.314	5.044
Canal Sur	507	563	522	627	2.219
Total	3.164	3.075	3.198	3.347	12.784

Fuente: elaboración propia

2.2.1.2. Variables y categorías

Durante las cuatro semanas seleccionadas, se ha analizado la accesibilidad de todos los programas emitidos en televisión tradicional y *online* en directo, así como la de todos los programas de esas semanas disponibles a la carta. Para estas dos últimas cuestiones se ha tenido en cuenta únicamente la emisión en las páginas web de las corporaciones estudiadas para garantizar que los servicios de accesibilidad provienen de las propias televisiones y no de fuentes externas.

De cada programa o unidad de análisis se han medido las siguientes variables: 1) accesibilidad en televisión tradicional; 2) accesibilidad *online* en directo; 3) accesibilidad a la carta; 4) franja horaria en la que se emite el programa; y 5) formato o tipo de programa del que se trata. Las tres primeras, aplicadas a todos los programas emitidos durante las cuatro semanas analizadas, nos permiten establecer la cantidad de programación con cada servicio de accesibilidad. Para ello, dentro de cada variable se distinguen las siguientes categorías:

Variable 1. Accesibilidad en televisión tradicional:

1. Sin accesibilidad
2. Solo subtítulos
3. Solo audiodescripción
4. Solo lengua de signos
5. Subtítulos y audiodescripción
6. Subtítulos y lengua de signos
7. Audiodescripción y lengua de signos
8. Todos los servicios de accesibilidad

Variables 2 y 3. Accesibilidad de la emisión *online* en directo y a la carta:

1. Sin accesibilidad
2. Solo subtítulos
3. Solo audiodescripción
4. Solo lengua de signos
5. Subtítulos y audiodescripción
6. Subtítulos y lengua de signos
7. Audiodescripción y lengua de signos
8. Todos los servicios de accesibilidad
9. No se ve el programa/canal

Las categorías que van de la 1 a la 8 contienen todas las combinaciones de accesibilidad posibles para un programa emitido en televisión. Además, en el período previo de observación y diseño del análisis se detectó que no todos los programas podían verse *online* en directo o a la carta, principalmente por una cuestión de falta de derechos para la emisión en internet. Por ello, se decidió incluir una categoría que tuviera en cuenta esta posibilidad en la segunda y la tercera variable. De este modo, las categorías se adaptan a cada variable, por lo que son pertinentes y precisas. También son objetivas, ya que la información que se codifica es directamente la que ofrece el canal, sin necesidad de interpretación alguna por parte de los codificadores. Las categorías, además, son exhaustivas, ya que abarcan todas las opciones posibles, y excluyentes, dado que no pueden darse dos o más a la vez. De esta forma, se puede afirmar que cumplen con las características necesarias para un análisis exitoso (Bardin, 1986; Holsti, 1969; Wimmer & Dominic, 2001).

La codificación siempre hace referencia a la accesibilidad del programa completo y, teniendo en cuenta la duración de cada programa, las tres variables expuestas permiten averiguar la cantidad de programación accesible en televisión tradicional, *online* en directo y a la carta en cada televisión estudiada.

Por otro lado, para determinar el horario en el que se emiten los programas con subtítulos, audiodescripción y lengua de signos, se ha utilizado una división tradicional en nueve franjas horarias para España y otra para Reino Unido. Se utilizan dos clasificaciones por franjas horarias para adecuar cada caso a la realidad horaria de cada país, pero en ambos casos se ha optado por una división en nueve franjas horarias para facilitar la comparación. Las franjas horarias para los canales españoles se han tomado de Contreras

y Palacio (2001) y CESyA (2014), y la de los canales británicos, de Eastman y Ferguson (2009).

Tabla 2. Franjas horarias para análisis de contenido cuantitativo

Franjas horarias en España	Franjas horarias en Reino Unido
1. Desayuno: 7:00-9:00	1. Early morning: 6:00-9:00
2. Mañana: 9:00-13:00	2. Morning: 9:00-12:00
3. Acceso sobremesa: 13:00-15:00	3. Afternoon: 12:00-16:00
4. Sobremesa: 15:00-18:00	4. Early fringe: 16:00-19:00
5. Tarde: 18:00-20:00	5. Prime access: 19:00-20:00
6. Acceso prime time: 20:00-21:00	6. Prime time: 20:00-23:00
7. Prime time: 21:00-0:00	7. Late fringe: 23:00-23:35
8. Late night: 0:00-2:30	8. Late night: 23:35-2:00
9. Madrugada: 2:30-7:00	9. Overnight: 2:00-6:00

Fuente: elaboración propia

Finalmente, para determinar qué tipo de programas contienen subtítulos, audiodescripción y lengua de signos, se ha creado una clasificación de 30 formatos televisivos en la que se han incluido todos los programas analizados. Además, para dotar de homogeneidad al estudio, esta misma clasificación se ha aplicado a la hora de seleccionar los programas para el análisis cualitativo. Así, dado que este listado de formatos televisivos se ha elaborado teniendo en cuenta los rasgos de los servicios de accesibilidad para su análisis cualitativo, reservamos un apartado específicamente dedicado a esta cuestión en el siguiente epígrafe, donde se explica con detalle cómo se ha hecho la clasificación y qué criterios se han seguido para catalogar cada programa.

Una vez determinadas las variables y sus correspondientes categorías, es necesario puntualizar que las fichas para la codificación del análisis de contenido no se realizaron por programa, sino que se diseñaron fichas a modo de tabla, una por cada canal de televisión y día. Dada la gran cantidad de programas analizados, este método simplificaba enormemente el trabajo, por lo que también reducía los posibles errores en la codificación sin sacrificar ningún aspecto del análisis. En el anexo 1 puede consultarse un ejemplo de ficha correspondiente al canal de televisión BBC One, del día 29 de abril de 2018, así como las instrucciones para rellenar la ficha. Asimismo, el conjunto total de tablas de análisis cuantitativo puede verse en el anexo externo 1, en el siguiente enlace de Dropbox: <https://goo.gl/YmtEs4>

Las tablas o fichas eran elaboradas por la autora a medida que los canales publicaban sus parrillas de programación y se entregaban a los codificadores un día antes del análisis con

el nombre y la hora de inicio de cada programa, lo que también garantizaba que ningún programa se quedaba perdido sin analizar. Una vez añadida la duración de cada programa, se corroboraba que la suma de todos los programas del día daba como resultado el número de minutos exactos que el canal de televisión había emitido. Todas estas cuestiones han minimizado las posibilidades de error en la codificación, otorgando datos más precisos en el análisis. Por último, mencionar que, para el análisis de contenido cuantitativo, se ha utilizado el programa estadístico SPSS 24. Por ello, como se puede apreciar en el anexo 1, a las variables expuestas se han añadido otros ítems —cadena, día y semana de emisión— para clasificar las unidades de análisis en el programa, así como un apartado de observaciones.

2.2.1.3. Fiabilidad del análisis

Para llevar a cabo el análisis en tiempo real en dos países distintos fue necesario contar con un equipo compuesto por cuatro codificadores, incluida la autora. Para calcular la fiabilidad del análisis, los codificadores analizaron, de forma simultánea e independiente, una muestra correspondiente al 10% del tiempo del análisis total. Es decir, si las cuatro semanas de análisis ocuparon 672 horas, la muestra de la fiabilidad fue de 67,2 horas.

Para calcular la fiabilidad intercodificadores se ha utilizado el coeficiente Alpha de Krippendorff, recomendado para análisis de contenido con más de dos codificadores (Neuendorf, 2002). El resultado mínimo de la fiabilidad de este coeficiente es 0.800 para que los resultados se consideren fiables (Krippendorff, 2004, p.241) y en este caso se ha obtenido un 0.97 sobre 1, superando con creces los mínimos exigidos.

2.2.2. Análisis cualitativo

Si el análisis cuantitativo pretende arrojar datos sobre la cantidad de programación accesible, su formato y su horario de emisión, el análisis cualitativo persigue aportar una descripción de cómo son los subtítulos, la audiodescripción y la lengua de signos de la BBC, TVE y Canal Sur.

En Reino Unido, el *Ofcom's Code on Television Access Services* (2017) establece cómo deben ser estos servicios de accesibilidad, mientras que, en España, son tres documentos diferentes. Por un lado, están las normas de AENOR sobre subtítulo y audiodescripción —*Subtitulado para personas sordas y personas con discapacidad auditiva* (2012) y *Audiodescripción para personas con discapacidad visual. Requisitos para la audiodescripción y elaboración de audioguías* (2005)— y, por otro, la *Guía de buenas*

prácticas para la incorporación de la lengua de signos en televisión, elaborada por el Centro de Normalización Lingüística de la Lengua de Signos Española (CNLSE, 2017). Estos documentos establecen cómo deben ser los servicios de accesibilidad y, por ello, han sido tomados como referencia para seleccionar las variables de estudio en el análisis cualitativo y para interpretar los resultados del mismo.

La principal diferencia respecto al análisis cuantitativo es que, en este caso, los aspectos que se analizan del subtítulo, la audiodescripción y la lengua de signos muchas veces no son cuantificables. Como se avanzaba en la introducción de este método, no se busca la frecuencia, sino la presencia de determinados elementos y la descripción de otros. Altheide (1996) describe así el trabajo en el análisis cualitativo:

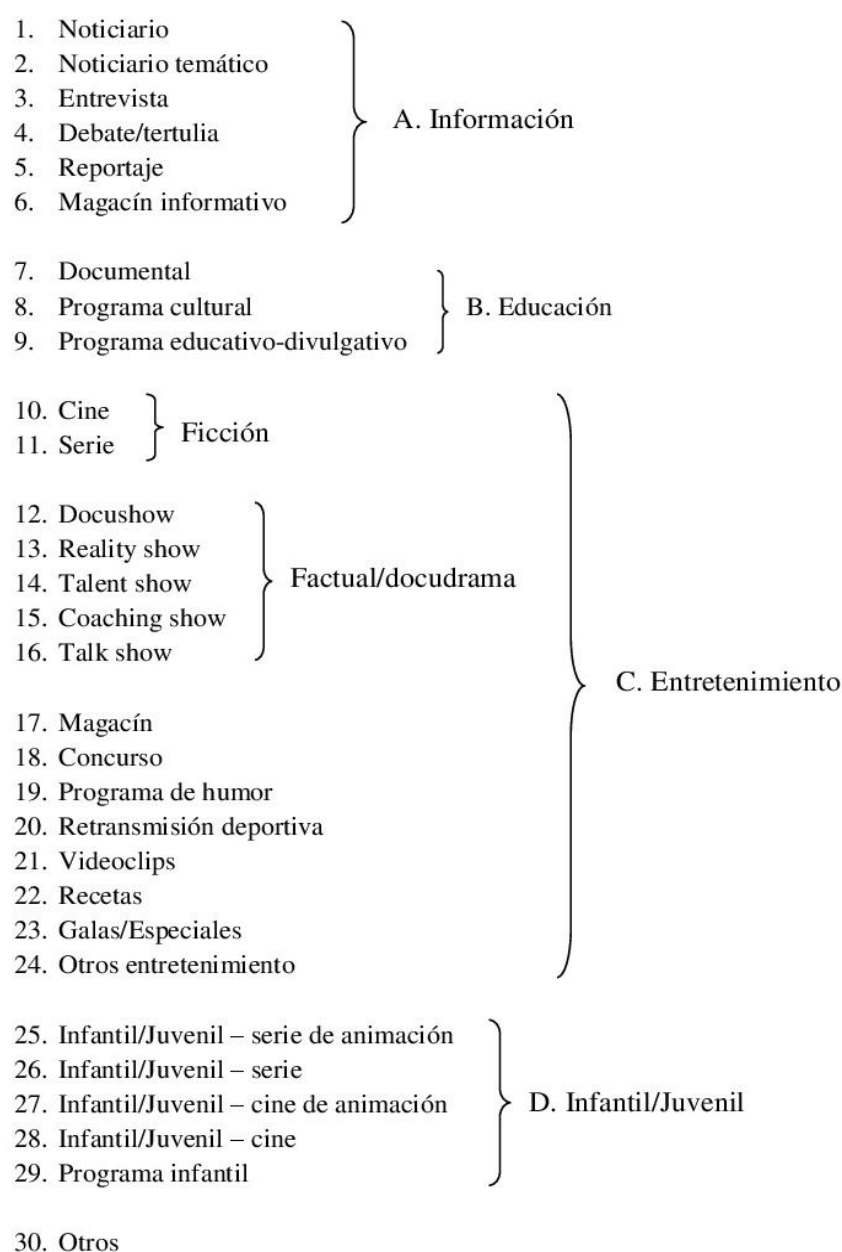
Protocols for qualitative document analysis tend to be less precise and fairly short, often haven a dozen or fewer categories. These protocols may have some precoded ítems for each of the categories, but most are likely to be coded and given “refined meaning” after the data have been collected. (...) Keep categories to a minimum at first, but others can be added as the investigator interacts with documents and relevant theoretical issues. (...) Your protocol should be capable of accommodating both numerical or letter codes as well as descriptions. Your best material will come from descriptions and even quotations from the document.¹² (Altheide, 1996, p.27)

2.2.2.1. Géneros y formatos televisivos

Como hemos mencionado en el apartado anterior, para el análisis de contenido —cuantitativo y cualitativo— se ha creado una clasificación de géneros y formatos televisivos. En el análisis cuantitativo, esta clasificación se usa para determinar qué tipo de programas se emite con subtítulos, audiodescripción y lengua de signos. En el análisis cualitativo, que es el que nos ocupa ahora, esta clasificación se utiliza como base para seleccionar la muestra a analizar. La siguiente imagen resumen el listado de 30 formatos televisivos que se han tenido en cuenta en este estudio y que explicamos a continuación.

¹² Los protocolos para el análisis de documentos cualitativos tienden a ser menos precisos y bastante cortos, a menudo tienen una docena o menos de categorías. Estos protocolos pueden tener algunos ítems precodificados para cada una de las categorías, pero es probable que la mayoría de ellos estén codificados y se les dé un “significado refinado” después de que se hayan recopilado los datos. (...) Las categorías se mantienen al mínimo al principio, pero se pueden agregar otras a medida que el investigador interactúa con documentos y cuestiones teóricas relevantes. (...) Su protocolo debe ser capaz de acomodar tanto códigos numéricos o de letras como descripciones. Su mejor material vendrá de descripciones e incluso de citas del documento. (Traducción propia).

Imagen 1. Listado de géneros y formatos utilizados en el estudio



Fuente: elaboración propia

En primer lugar, se han distinguido tres grandes géneros que van vinculados al objetivo principal de cada programa. Así, diferenciamos entre género informativo, educativo y de entretenimiento. Estos tres géneros se corresponden con la clasificación de las tres funciones otorgadas a la televisión por el primer director general de la BBC, John Reith, y que la televisión pública actual, como servicio público, debe mantener.

Además, distinguimos la programación para personas adultas de la programación infantil. Esta diferenciación encuentra su justificación en dos aspectos fundamentales. Por un lado, la programación para menores ocupa tres canales de televisión completos —CBBC y

CBeebies en la BBC, y Clan en TVE— de los 14 estudiados, más algunos programas emitidos en canales generalistas, como *La Banda* en Andalucía TV. Esto quiere decir que, tanto en la BBC como en TVE, ya se hace esta distinción de programación para menores o adultos en la propia distribución de sus canales. Por otro lado, en la introducción de la tesis se ha otorgado una relevancia especial a la situación de los niños y niñas con discapacidad, y el análisis específico y diferenciado de la programación dirigida a ellos permite hacer hincapié en la accesibilidad de los contenidos para menores con discapacidad como colectivo susceptible de sufrir una discriminación múltiple.

A continuación, exponemos qué formatos hemos analizado dentro de cada uno de los géneros a los que pertenecen. Para clasificar los programas nos hemos guiado por las definiciones tradicionales y las que aportamos sobre algunos formatos nuevos y, para eliminar cualquier tipo de sesgo por parte de la investigadora, hemos optado por tomar la clasificación de la propia televisión en la que se emiten en caso de hibridación de contenido.

A. Género informativo. Engloba aquellos programas centrados en la transmisión de información, generalmente de actualidad. Dentro de este género distinguimos los siguientes formatos televisivos: 1) informativos/noticiarios; 2) informativos temáticos; 3) entrevistas; 4) debates/tertulias; 5) reportajes y 6) magazines informativos. Los cinco primeros son formatos tradicionales en televisión y el último se ha añadido por la existencia de diversos programas que reciben esta clasificación en las televisiones estudiadas (*España directo*, en TVE, por ejemplo).

B. Género educativo/divulgativo. Incluye los programas que persiguen contribuir a la “ampliación de la educación y a la formación de los espectadores” (Casado Salinas & Ariza García, 1996, p.57). Dentro de este género distinguimos los siguientes formatos: 7) documental —su función didáctica ha sido destacada por autores como Mills (2015), Breu (2010) o León (2010)—; 8) programa cultural —arte, literatura, música, conciertos, etc.— y 9) programa educativo. Esta última categoría viene utilizándose desde hace décadas (Casado Salinas & Ariza García, 1996; Tello Díaz, 2005) e incluye los contenidos clasificados como “programa divulgativo” o con alguna etiqueta similar por las corporaciones televisivas.

C. Género de entretenimiento. Engloba aquellos programas cuya función principal es el entretenimiento, incluyendo tanto la ficción como los programas de entretenimiento clásicos. También abarca los programas de telerrealidad, *reality TV* o *factual*

entertainment, nombres con los que se conoce a los formatos televisivos que mezclan realidad con técnicas dramáticas y cuyo propósito final es el entretenimiento (Creeber, 2015; Deery, 2015; Gordillo, 2009; Hill, 2015a).

Así, dentro de este género estaría, por un lado, la ficción, con sus dos formatos principales: 10) cine y 11) series. Por otro lado, estaría la telerrealidad, en la que distinguimos estos tipos de programas: 12) docushow; 13) *reality show*; 14) *talent show*; 15) *coaching show* y 16) *talk show*. Por último, el entretenimiento se completa con los formatos clásicos: 17) magacín; 18) concurso; 19) programa de humor; 20) retransmisión deportiva; 21) videoclips; 22) programa de recetas; 23) galas/especiales y 24) otros programas de entretenimiento. Esta última categoría la incluimos dada la creciente expansión de nuevos formatos que pueden no coincidir con criterios previamente establecidos.

La ficción y los programas clásicos de entretenimiento se corresponden con formatos tradicionales consolidados. Sin embargo, en la telerrealidad se produce una combinación de elementos que resulta en nuevos tipos de programas. Para clasificar estos contenidos hemos tenido en cuenta las siguientes definiciones:

- El docudrama o docushow se caracteriza por “la hibridación de mecanismos propios de la ficción con estrategias del discurso sobre la realidad” y con componentes propios del entretenimiento y la publicidad (Gordillo, 2009, p.152). En esta categoría incluimos los docudramas o docushows puros (aquellos en los que se presenta la realidad que ocurre en el momento, como los programas en los que se muestran las urgencias de un hospital o el trabajo de la policía en el momento de la acción) y también los docudramas ficcionados (los que incluyen escenas de ficción representadas por actores, como los programas sobre crímenes).
- *Reality show*: en este formato, “unos hechos previstos y provocados, procedentes de una realidad controlada y manipulada, son recogidos y captados por la cámara como si fuesen acontecimientos espontáneos y pertenecientes a unas circunstancias no manipuladas” (Gordillo, 20019, p.167). Los protagonistas no son actores y no siguen un guion establecido, pero la realidad en la que se desenvuelven sí está determinada por el programa (Creeber, 2015). Un ejemplo sería el programa *Back in Time for Dinner*, de la BBC, en el que una familia real tiene que vivir y cocinar como en una época del pasado.

- *Talent show*: concurso de talentos en el que participan personas corrientes o famosos (Hill, 2015b) y que tienen presencia en todas las televisiones estudiadas con programas como *MasterChef* (BBC y TVE) o *Yo soy del sur* (Canal Sur).
- *Coaching show*: la diferencia del coaching show respecto a otros *realities* es que no se trata de un problema de convivencia o de superación, sino que “se busca una solución a partir del asesoramiento de un equipo de profesionales externos que, sin tener que convivir con los participantes, les ayudan dándoles una serie de pautas de conducta o con otro tipo de intervenciones” (Gordillo, 2009, p.188).
- *Talk show*: incluye el *talk show* o programa de testimonios tradicional y el *late night talk show*, en el que los invitados suelen ser personajes famosos. *The Graham Norton Show* (BBC) y *Hora Punta* (TVE) son ejemplos de *talk shows* de las televisiones estudiadas. En Canal Sur, el programa *Gente maravillosa* mezcla el formato *talk show* con cámara oculta y denuncia social, pero la corporación andaluza lo clasifica como *talk show* y, por tanto, es la categoría en la que se incorpora en el estudio.

D. Programación infantil/juvenil. La principal característica de los contenidos infantiles y juveniles no es tanto la estructura de sus programas como el público al que se dirigen (Mittel, 2015). Así, dentro de esta categoría se incluye toda la programación que se emite en los canales infantiles y juveniles y que va dirigida específicamente a menores. En concreto, los canales para menores estudiados en esta tesis son CBBC y CBeebies, de la BBC, y Clan, de TVE. Canal Sur, por su parte, no tiene canal específico para menores. También se clasifican como programas infantiles aquellos que van dirigidos específicamente a menores y que se insertan en otras cadenas. Por ejemplo, el cine de animación infantil o el programa infantil *La Banda*, que se emite en Andalucía TV.

Dentro de esta etiqueta distinguimos los siguientes formatos: 25) serie de animación; 26) serie —que no es de animación—; 27) cine de animación; 28) cine —no animación—; y 29) programa infantil/juvenil. Dentro de este último formato se incluyen los programas dirigidos al público infantil o juvenil que no pueden englobarse en las categorías anteriores. Dado que la programación para menores está compuesta en su mayor parte por cine y series, y que la función de la mayoría de los programas infantiles es educativa (Donnelly, 2015; Mittel, 2015), esta es una categoría minoritaria y, por ello, hemos optado por no hacer distinciones dentro de ella.

Por último, la categoría número 30 es “otros programas” e incluye los contenidos que no coinciden con ninguno de los formatos anteriores. Con esta última categoría garantizamos la exhaustividad de la lista de formatos y que todos los programas sean clasificables (Wimmer & Dominic, 2001).

2.2.2.2. Tamaño y selección de la muestra

Para seleccionar la muestra del análisis cualitativo hemos partido del listado de 30 formatos televisivos expuesto en el apartado anterior, distinguiendo entre programación para adultos y programación infantil.

Por una parte, de la programación para adultos hemos analizado un programa de cada formato emitido en cada canal, siempre primando aquel que tiene más servicios de accesibilidad. Es decir, si un canal emite tres series, una de ellas con subtítulos, otra con subtítulos y audiodescripción, y otra con todos los servicios, incluyendo lengua de signos, optamos por analizar esta última. De esta forma, la muestra de cada servicio de accesibilidad queda compensada —sin caer en una sobrerrepresentación del subtítulo en detrimento de la audiodescripción o la lengua de signos, que cuentan con menos horas de emisión— y la muestra total resulta más representativa.

Además, cada canal se basa en las mismas normas y sigue los mismos criterios para subtítular, audiodescribir o interpretar a lengua de signos sus programas, por lo que, más allá de las peculiaridades de cada formato, habiendo analizado un programa de cada uno de ellos, el resto comparte sus mismas características. Por supuesto, esto no es simplemente una suposición, sino un hecho que se ha constatado después de un año de observación y planificación del análisis de contenido. Esto, además, hace que nuestra muestra sea más eficiente, característica necesaria de la que ya hablaba Holsti en 1969.

Por otra parte, como se ha expuesto, a la programación infantil se le ha dedicado un bloque exclusivo en el listado de formatos televisivos. En este caso, dado que la variedad de los programas infantiles es menor, se ha optado por analizar un capítulo de cada programa con audiodescripción y/o lengua de signos, y se ha estudiado también el subtítulo de estos programas. Además, hemos analizado un capítulo de las series que se emiten en varias televisiones. Por ejemplo, la serie *Bing*, que se emite en CBeebies (BBC) y en Clan (TVE). De esta forma comparamos los servicios de accesibilidad no solo de programas del mismo formato, sino justamente del mismo programa, lo que nos ha permitido hacer un análisis comparativo directo del subtítulo de varias series infantiles.

En cuanto a la forma de seleccionar los programas analizados, resulta imposible disponer de listados previos para elegir la muestra de manera probabilística dado que se trata de un análisis de actualidad que se va realizando en tiempo real. En la práctica, lo que se ha hecho ha sido seleccionar y grabar los programas con mayor número de servicios de accesibilidad y clasificarlos según su formato. En caso de tener ya un programa de un determinado formato con todos los servicios —por ejemplo, una serie con subtítulos, audiodescripción y lengua de signos—, entonces dimos prioridad a otros formatos televisivos que se emitían sólo con uno o dos de ellos. De este modo hemos podido analizar el programa más accesible de cada formato emitido en cada canal, creando así una muestra de calidad que permite cumplir con el objetivo de describir los principales rasgos cualitativos del subtítulo, la audiodescripción y la lengua de signos de la BBC, TVE y Canal Sur.

Por último, en las encuestas detectamos que las personas usuarias hacían especial hincapié en la necesidad de mejorar el retardo de los subtítulos en directo en todas las televisiones estudiadas, aspecto que también se recoge en la normativa sobre subtítulo en Reino Unido y España (AENOR, 2012; Ofcom, 2017). Por ello, hemos analizado el retardo del subtítulo de un informativo emitido en la misma semana de análisis en cada corporación. Elegimos el informativo, y no otro programa en directo, porque es el formato periodístico por excelencia y, para su análisis, hemos seguido las directrices de la norma de AENOR sobre subtítulo para personas sordas (2012).

En total se han analizado 260 programas: 155 en la BBC, 72 en TVE y 33 en Canal Sur. La diferencia entre las cifras correspondientes a una u otra corporación se debe exclusivamente a la desigualdad en el número de canales y de programas con servicios de accesibilidad. En el anexo 3 puede consultarse la tabla completa con los programas de cada televisión, su formato, la fecha de grabación y los servicios de accesibilidad que contiene.

2.2.2.3. Variables y categorías

Una vez establecido el tamaño de la muestra y el mecanismo de selección de las unidades de análisis, en este apartado explicamos qué variables se han analizado para dar una descripción de los aspectos cualitativos del subtítulo, la audiodescripción y la lengua de signos.

Para determinar las variables, se ha partido del *Ofcom's Code on Television Access Services* (2017), en Reino Unido, y de las normas de AENOR sobre subtítulo y audiodescripción —*Subtitulado para personas sordas y personas con discapacidad auditiva* (2012) y *Audiodescripción para personas con discapacidad visual. Requisitos para la audiodescripción y elaboración de audioguías* (2005)— y la *Guía de buenas prácticas para la incorporación de la lengua de signos en televisión* (CNLSE, 2017), en España.

Algunas de las cuestiones recogidas en las normas tienen un carácter más subjetivo. Por ejemplo; aunque las normas establecen una velocidad y un tamaño para el subtítulo, la realidad es que las personas usuarias de este servicio de accesibilidad son muy diversas y lo que para unas puede ser adecuado, puede no serlo para otras. De esta forma, estos aspectos se han medido a través de las encuestas, para captar directamente la opinión de quienes utilizan estos servicios. En el análisis cualitativo, pues, nos hemos centrado en las siguientes variables:

Subtitulado:

1. Formato: hace referencia al aspecto visual del subtítulo en pantalla que, como puede verse en los resultados, es diferente en cada corporación.
2. Posición: las normas británica y española establecen que los subtítulos deben situarse en la parte inferior de la pantalla, excepto cuando oculten información relevante.
3. Subtítulos de cabecera: dada la variedad de cabeceras e introducciones existente, resulta interesante ver cómo se subtitulan diferentes elementos que pueden encontrarse al inicio de los programas.
4. Identificación de los personajes: las normas establecen diversas formas para identificar a los personajes, siendo el uso de colores la preferida en ambos casos. Sobre este aspecto, analizamos también el color del personaje principal para ver si coincide o no en las distintas televisiones, así como la existencia de otro tipo de identificadores como etiquetas con nombres o guiones.
5. Número de líneas: las normas establecen que los subtítulos deben tener una o dos líneas y que ocasionalmente pueden tener tres.
6. Formato y posición de los efectos sonoros: los efectos sonoros son los sonidos no verbales producidos por personas o cosas que pueden estar o no en pantalla (el sonido del timbre o del teléfono, gritos, aplausos o música, por ejemplo). En la

- norma española, los efectos sonoros deben subtitularse entre paréntesis y en la esquina superior derecha, mientras que, en la británica, toda información no verbal debe mostrarse de manera horizontal en la dirección del efecto sonoro.
7. Música — letra de las canciones: la letra de las canciones debe ir precedida por el símbolo # delante de cada subtítulo, y al principio y al final del último.
 8. Música — título de canciones: los títulos de las canciones deben subtitularse como los efectos sonoros.
 9. Indicación de énfasis o un nivel de voz alto: la norma de la Ofcom establece que se indique con mayúsculas o exclamaciones, mientras que la de AENOR no habla del énfasis.
 10. Sonidos inaudibles o incoherentes: la información verbal indistinguible debe indicarse en el subtítulo.
 11. Voz en off: según la norma española, debe subtitularse en cursiva o con una etiqueta que aclare quién habla. Según la británica, debe identificarse la fuente cuando esta no aparezca en pantalla.
 12. Elementos suprasegmentales: son los que indican, por ejemplo, el tono en el que se habla (“irónico” o “susurra”, por ejemplo). Deben indicarse delante del texto al que hacen referencia.
 13. Sincronización: se tiene en cuenta si los subtítulos de los programas grabados y emitidos en diferido están sincronizados con el audio del programa.
 14. Retardo: esta variable, como se ha explicado, se ha medido en un informativo de sobremesa de cada una de las corporaciones estudiadas y se ha seguido la técnica y el ejemplo de medición contenido en la norma de AENOR (2012).
 15. Subtítulos de cierre: al igual que en la cabecera, ante la diversidad de cierres en los distintos formatos televisivos, resulta interesante saber cómo se comporta el subtítulo en cada uno de ellos.

Audiodescripción:

1. Audiodescripción de cabecera: la cabecera del programa puede tener diversos formatos. Esta variable mide la presencia o no de audiodescripción en la cabecera y realiza una descripción de la misma.
2. Nombre del programa: numerosos programas muestran en pantalla su nombre, pero no se dice de forma oral. Resulta interesante saber si la audiodescripción aporta esta información para las personas con discapacidad visual.

3. **Voz masculina o femenina:** la voz de la audiodescripción no debe confundirse con el subtítulo o la de otros personajes. Para ello, la norma de AENOR recomienda usar una voz masculina cuando la mayoría de los personajes son femeninos y viceversa. En esta variable medimos si hay más presencia de voces masculinas o femeninas y si son diferenciables de las de los narradores o personajes.
4. **Elementos audiodescritos:** siguiendo las normas de la Ofcom y AENOR, se mide la presencia de los siguientes elementos en la audiodescripción:
 - a. Personajes (identificación cuando hablan/actúan y descripción)
 - b. Acción/escenas en pantalla
 - c. Localizaciones/paisajes/escenificación
 - d. Tiempo (día, noche...)
 - e. Sonidos no identificables
 - f. Expresiones faciales/lenguaje no verbal
 - g. Información escrita en pantalla
 - h. Traducciones
5. **Tiempos verbales:** la audiodescripción debe narrarse en presente.
6. **Adelanto de acontecimientos:** la audiodescripción no debe romper el suspense o adelantar sucesos de la trama.
7. **Sincronización:** la audiodescripción debe estar sincronizada con el audio del programa y no superponerse a los diálogos u otra información sonora relevante.
8. **Audiodescripción de cierre:** esta variable mide si se audiodescriben las escenas finales que se emiten durante los créditos o la música final, en caso de que sea pertinente.
9. **Audiodescripción de créditos finales:** se mide si se audiodescriben los créditos en pantalla.

Lengua de signos:

1. **Presencia de subtítulos:** las normas recomiendan que los programas signados también tengan subtítulos.
2. **Vestuario adecuado:** el vestuario adecuado es aquel que no interfiere con las manos del intérprete. Se recomienda ropa lisa de tonos neutros u oscuros.
3. **Posición:** La Ofcom recomienda que el intérprete se sitúe a la derecha mientras que la guía de la CNLSE, basándose en un informe previo del Comité Europeo de Normalización Electrotécnica (CENELEC), recomienda que sea a la izquierda.

4. Tamaño: el intérprete no debe ocupar menos de una sexta parte de la pantalla.
5. Formato: esta variable mide cómo se muestra la imagen con lengua de signos en pantalla (intérprete dentro de una ventana, silueta del intérprete, etc.).
6. Emisión simultánea de un programa de otra cadena: durante la observación previa al análisis se detectó que varios programas con intérprete de lengua de signos se emitían de forma simultánea en otra cadena sin este servicio. Esta variable tiene en cuenta si es así o no.
7. Aviso de versión signada en otra cadena: si se trata de una emisión simultánea con lengua de signos en otra cadena, se estudia si hay un aviso para que las personas signantes sepan que pueden ver el programa con lengua de signos en otro canal.

En el anexo 2 puede consultarse un ejemplo de la ficha que se ha utilizado para el análisis cualitativo con las variables expuestas. En conjunto completo de fichas del análisis puede verse en el anexo externo 2, en el siguiente enlace de Dropbox: <https://goo.gl/NYzdy7>. Como se puede apreciar, algunas variables miden la presencia o ausencia de determinados elementos (sí/no), mientras que otras requieren una descripción breve, por ejemplo, para precisar cómo se subtitula la música o cómo es la cabecera de un programa. Estas descripciones no solo son necesarias, sino que de ellas se obtienen los datos más valiosos en el análisis cualitativo (Altheide, 1996).

2.3. Encuestas

Siguiendo la reivindicación “nada sobre nosotros sin nosotros” (Molina Saorín, 2017), promovida por los colectivos de personas con discapacidad, resulta imprescindible conocer la opinión de las propias personas usuarias del subtulado, la audiodescripción y la lengua de signos en televisión para poder arrojar una valoración de estos servicios de accesibilidad. De este modo, llegados a este punto es cuando las encuestas se hacen indispensables en nuestra investigación. En concreto se ha realizado una encuesta *online* compuesta por tres cuestionarios diferentes, uno sobre la BBC, aplicado en Reino Unido; otro sobre TVE, en España; y otro sobre Canal Sur, en Andalucía.

Creswell (2003) define la encuesta de la siguiente manera: “A survey design provides a quantitative or numeric description of trends, attitudes, or opinions of a population by studying a sample of that population”¹³ (p.153). Recuperamos precisamente esta

¹³ El diseño de una encuesta proporciona una descripción cuantitativa o numérica de tendencias, actitudes u opiniones de una población mediante el estudio de una muestra de esa población. (Traducción propia).

definición porque resume brevemente el motivo con el que se emplea la encuesta en este trabajo, que no es otro que recopilar las tendencias, actitudes y opiniones de las personas que ven las televisiones estudiadas con subtítulos, audiodescripción y lengua de signos para determinar si estos servicios satisfacen sus necesidades y detectar posibles déficits y opciones de mejora.

En este sentido, como afirman Neuendorf (2002) e Igartua y Humanes (2006), el análisis de contenido adopta como unidad de análisis el mensaje, mientras que la encuesta toma como unidad de análisis al individuo. Así, mediante la combinación de ambos métodos, podemos afirmar que nuestro análisis se muestra completo, ya que abarca tanto la descripción de la realidad, proporcionada por el análisis de contenido, como la percepción que de ella tienen los individuos, proporcionada por las encuestas. A todo ello se sumarán las entrevistas cualitativas para aportar una visión profunda de los resultados hallados en estos dos métodos.

2.3.1. Método de encuesta: la encuesta *online*

Los beneficios que ofrece la encuesta *online* son ampliamente reconocidos desde hace años: permite acceder a una población geográficamente dispersa y de difícil acceso, permite obtener resultados muy rápidamente y en tiempo real, puede incluir elementos multimedia, tiene un coste menor y los índices de respuesta son elevados, ya que las personas encuestadas pueden participar en el momento que les resulte más conveniente (McDaniel & Gates, 2005; Schonlau, Fricker, & Elliott, 2002).

Las encuestas *online* cada vez son más comunes debido al auge en la implantación de internet. Según el informe *Digital in 2018*, de We Are Social y Hootsuite —publicado en enero de 2018, justo cuando se lanzó nuestra encuesta— en Reino Unido había 63,06 millones de usuarios de internet, lo que implica un 95% de penetración¹⁴, y en España eran 39,42 millones, es decir, un 85% de penetración¹⁵. Además, según McDaniel y Gates (2005), a medida que crece el número de usuarios de internet en todo el mundo, “las características de la población de un país y las características del usuario de Internet

¹⁴ Véase: <https://www.slideshare.net/wearesocial/digital-in-2018-in-northern-europe-part-1-west-86864594>

¹⁵ Véase: [https://hootsuite-online-revenue.s3.amazonaws.com/Digital in 2018 Local country report/DIGITAL IN 2018 006 SPAIN v1.01.pdf](https://hootsuite-online-revenue.s3.amazonaws.com/Digital+in+2018+Local+country+report/DIGITAL+IN+2018+006+SPAIN+v1.01.pdf)

tienden a fusionarse” (p.163). De hecho, en 2005, los autores ya afirmaban que la población en línea era “casi igual” a la población general:

- La distribución por sexos de los usuarios en línea es idéntica a la de la población general (según lo reportó el Censo de EU).
- El estado civil de todos los grupos es idéntico al de la población general.
- La distribución por edad de los individuos en línea también se está acercando a la de la población general.
- El ingreso del hogar promedio en línea se está acercando rápidamente al de la población general. (McDaniel & Gates, 2005, p.163)

En concreto, para este estudio se han diseñado tres cuestionarios *online* a través de la plataforma SurveyMonkey, que permite realizar encuestas en diferentes países y lenguas y, sobre todo, permite crear encuestas accesibles. Estas pueden completarse correctamente sin necesidad de usar el ratón o el teclado, utilizando software de mando y control por voz, un lector de pantalla con un sistema de texto a voz o una lupa de pantalla. Las encuestas se realizaron entre enero y marzo de 2018.

2.3.2. El cuestionario

Como hemos anticipado, para la encuesta se diseñaron tres cuestionarios, uno por cada una de las televisiones estudiadas. Haciéndolo de esta forma era posible preguntar directamente a las personas usuarias por su satisfacción con la accesibilidad específica de cada televisión (por ejemplo: “En general, ¿cómo calificaría el servicio de audiodescripción de TVE?”). Además, para hacer cuestionarios precisos y obtener respuestas de calidad, las preguntas se elaboraron cuando el análisis de contenido estaba realizado a un 50%, por lo que contábamos con resultados preliminares. Así, por ejemplo, detectamos que la emisión *online* en directo de la BBC tenía subtítulos, pero no la de TVE ni la de Canal Sur. De este modo, en el cuestionario sobre la BBC, preguntamos a las personas usuarias del servicio de subtítulo si estaban satisfechas con los subtítulos de la BBC *online* en directo, mientras que, en los cuestionarios sobre TVE y Canal Sur, preguntamos si les gustaría ver la señal *online* en directo con subtítulos.

Para la elaboración del cuestionario se han tenido en cuenta las directrices de autores como Cea D’Ancona (2012), Igartua (2006), McDaniel y Gates (2005), Wimmer y Dominick (2001) o Peterson (2000), que apuntan que la encuesta debe ser breve y sencilla, todas las preguntas deben ser pertinentes para la investigación y deben seguir un orden lógico, con las preguntas más sencillas al principio y las más complejas en medio.

Asimismo, se han tenido en cuenta también las indicaciones específicas para encuestas *online* y, de este modo, se ha evitado el uso excesivo de matrices, se ha utilizado la misma escala en varias ocasiones para facilitar la respuesta a los encuestados, y se ha recurrido a las opciones de lógica para crear filtros (Sánchez Carrión, Segovia Guisado & Sánchez Mesguer, 2012; Schonlau, Fricker & Elliott, 2002).

Por último, también nos han servido de inspiración encuestas previas como la del Centro Español de Subtitulado y Audiodescripción (CESyA, 2014) y la del CNLSE (2015). Concretamente, el cuestionario del CESyA nos resultó útil para crear las matrices en las preguntas sobre aspectos cuantitativos y cualitativos de los servicios de accesibilidad, aunque nuestra escala y redacción de las preguntas es diferente. Además, para las preguntas sobre la posibilidad de activar y desactivar la imagen con lengua de signos y sobre el formato para insertar la imagen del intérprete nos basamos en la encuesta del CNLSE —aunque el orden de las preguntas, las opciones de respuesta y las imágenes son distintas—. Esa encuesta se había realizado solamente en España y, en nuestro estudio, surgía la oportunidad de llevar estas cuestiones interesantes también a Reino Unido para comparar los resultados en ambos países. En el anexo externo 3 pueden consultarse los tres cuestionarios completos a través del siguiente enlace de Dropbox: <https://goo.gl/FSi7Yz>

En cuanto a su estructura, todos los cuestionarios se dividen en varios bloques. En primer lugar, se elaboró una introducción breve en la que se agradecía a las personas encuestadas su participación, se recordaba que las respuestas eran anónimas y que los resultados perseguían fines exclusivamente académicos. Comenzando con las preguntas, al principio se incluyeron tres preguntas demográficas para determinar la edad, el género y la discapacidad de quienes respondieron a las encuestas. A continuación, se les preguntaba si utilizaban el servicio de subtitulado de la televisión que vieran (BBC, TVE o Canal Sur).

Esta pregunta hacía de filtro de modo que solamente aquellas personas que contestaran afirmativamente veían desplegado el bloque de preguntas sobre subtitulado. Quienes no utilizaban este servicio saltaban ese bloque sobre subtítulos y pasaban directamente a la pregunta sobre si utilizaban la audiodescripción. Del mismo modo, quienes respondían que sí veían desplegado el bloque de cuestiones sobre audiodescripción y quienes no, pasaban directamente a la pregunta sobre lengua de signos. Este era el último bloque por lo que, quienes respondían diciendo que no veían la televisión con lengua de signos,

llegaban al final de la encuesta. Por otra parte, una persona que respondiera afirmativamente a la primera pregunta de filtro sobre el subtítulo, tras completar el bloque de preguntas sobre este servicio, llegaría a la pregunta sobre audiodescripción y, después, a la de lengua de signos. Así, aplicando este sistema de filtros a un único cuestionario por corporación —uno para la BBC, otro para TVE y otro para Canal Sur—, las personas encuestadas podían responder solamente a las preguntas sobre los servicios que utilizaban y omitir las de aquellos que no utilizaban.

Dentro del bloque sobre cada servicio de accesibilidad, se preguntó por la satisfacción de las personas usuarias con aspectos cuantitativos y cualitativos de los servicios de accesibilidad. Los aspectos cuantitativos son los mismos que se han tenido en cuenta en el análisis de contenido: la cantidad, el tipo de programación y el horario de emisión. En cuanto a los aspectos cualitativos, se preguntó por algunos atributos que se han tenido en cuenta en el análisis de contenido, pero también por otras cuestiones más subjetivas como si los servicios de accesibilidad les resultan útiles para el seguimiento de los programas. 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”.

También se preguntó a las personas encuestadas por su satisfacción con la accesibilidad de la emisión *online* y de los contenidos a la carta o, en caso de no ser accesibles, se les preguntó si les gustaría que lo fueran. Como se ha explicado anteriormente, en estas preguntas es donde se producen diferencias entre las distintas televisiones según los datos hallados en el análisis de contenido.

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 comentarnos qué cambios o mejoras introducirían en los servicios de accesibilidad de la televisión que ven. Las preguntas abiertas proporcionan información muy valiosa, ya que permiten a las personas encuestadas añadir cuestiones adicionales no previstas y a la investigadora, percibir qué es lo más importante para quienes responden a la encuesta (Cea D'Ancona, 2012; McDaniel & Gates, 2005; Wimmer & Dominick, 2001).

En resumen, los cuestionarios contaban con 30 preguntas y su tiempo estimado para completarlos, según SurveyMonkey, era de 10 minutos, la mitad del máximo de 20 minutos que Sánchez Carrión, Segovia Guisado y Sánchez Meseguer (2012) establecen para la encuesta *online*. Además, en las preguntas sobre el formato del subtítulo y de la lengua de signos, se incluyeron imágenes para facilitar la respuesta.

Para terminar, la calidad del cuestionario ha sido evaluada por expertos de diversas áreas. En primer lugar, la plataforma en la que se distribuye, SurveyMonkey, ofrece un sistema de evaluación de cuestionarios que lo califica como “perfecto”. Esto implica que el número, la forma y la variedad de las preguntas, así como el tiempo necesario para completarlo son adecuados. De hecho, la plataforma previó un 73% de promedio de finalización de encuestas, cifra que fue superada en todos los casos. Concretamente, el promedio de encuestas completadas llegó al 75% en Canal Sur, al 80% en TVE y al 83% en la BBC. Estos números son una muestra más de la adecuada formulación del cuestionario y del interés de las personas encuestadas, lo que refuerza la necesidad del método.

Además, desde el ámbito académico, el cuestionario ha sido revisado por María Ángeles Cea D’Ancona y José Manuel Segovia Guisado. Cea D’Ancona es profesora titular (acreditada a catedrática) de la Universidad Complutense de Madrid, autora de numerosas encuestas del Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS) y de publicaciones en la materia como *Fundamentos y aplicaciones en metodología cuantitativa* (2012), *Métodos de encuesta. Teoría y práctica, errores y mejora* (2004b) o *Análisis multivariable: teoría y práctica en la investigación social* (2004a). Sus recomendaciones han sido especialmente útiles para crear un cuestionario sencillo y ameno, sin un exceso de matrices y estructuras repetitivas, facilitando así la obtención de un índice de respuestas muy alto. Por su parte, Segovia Guisado es profesor de la Universidad Complutense y experto en encuesta *online*, y cuenta con publicaciones como *Las encuestas en internet* (2012), junto con Sánchez Carrión y Sánchez Meseguer. Sus amplios conocimientos sobre el diseño de encuestas *online* han sido especialmente útiles para establecer el sistema de filtros y formular algunas preguntas de acuerdo al tipo de encuesta. En general, tanto la larga trayectoria de Cea D’Ancona como la especialización en encuestas *online* de Segovia Guisado son, sin duda, un valor añadido y una muestra de la pertinencia y calidad del cuestionario.

Por último, el cuestionario también ha sido revisado por expertos del movimiento asociativo. Concretamente, por Amanda Casson-Webb, Director of Communication Services and Community Development de la Royal Association for Deaf People (RAD), y por diversos técnicos de audiodescripción de la ONCE Andalucía, delegación territorial de la principal organización de personas ciegas de España. En concreto, Casson-Webb revisó tanto la traducción al inglés como el vocabulario empleado, para que todas las

preguntas fueran fácilmente comprensibles. También repasó que el contenido de los bloques sobre subtítulo y lengua de signos fuera exhaustivo y no faltara ningún aspecto clave. Por su parte, el equipo de técnicos de audiodescripción de la ONCE Andalucía, encabezado por José Antonio Ornedo Acuña, nos confirmó que la encuesta era “muy completa” y que no había añadir ningún aspecto al bloque sobre audiodescripción.

En resumen, el cuestionario ha superado el filtro de la propia plataforma SurveyMonkey, y cuenta con la aprobación de dos académicos expertos en metodología de encuesta, una asociación de personas sordas y otra de personas ciegas.

2.3.3. Distribución de la encuesta y tamaño de la muestra

Tradicionalmente, la imposibilidad de crear muestras probabilísticas se ha visto como un punto débil en las encuestas *online* (McDaniel & Gates, 2005; Sánchez Carrión et al., 2012). Sin embargo, en la actualidad, el auge de internet y la similitud de los perfiles de los internautas respecto a la población general ha minimizado este contratiempo. Además, en este sentido, Wimmer y Dominic (2001) critican que, con frecuencia, se juzgue la investigación como buena o mala únicamente dependiendo de si el estudio es “estadísticamente importante”, y no de si contribuyó en algo al avance científico. Y es que, según estos autores, “la importancia estadística por sí sola no consagra un proyecto de investigación como científico” y la “calidad” de la muestra es siempre más importante que su tamaño (pp.94-96).

En nuestro caso, para llegar a las personas que buscábamos y afinar así las respuestas, los cuestionarios se distribuyeron con la colaboración de decenas de asociaciones y clubes deportivos o de otra índole formados por personas con discapacidad visual o auditiva, tanto en Reino Unido como en España y Andalucía. Esto ha permitido recopilar respuestas precisas que, como se muestra en los resultados, encajan con los datos obtenidos en el resto de métodos aplicados y dan sentido a la triangulación final.

En el anexo 4 puede consultarse la lista de asociaciones que han colaborado directamente con la difusión de la encuesta distribuyéndola entre sus socios y a través de sus redes sociales. Esta lista incluye las organizaciones y clubes que nos han confirmado directamente su colaboración en la difusión de la encuesta, aunque es posible que otras asociaciones o particulares hayan visto la encuesta en redes sociales y la hayan difundido de manera indirecta entre sus socios o contactos.

Así, los cuestionarios se han distribuido principalmente entre las redes de afiliados a distintas organizaciones y clubes de personas con discapacidad visual o auditiva, y a través de sus redes sociales Facebook y Twitter. En total, hemos recopilado 1.211 respuestas a los tres cuestionarios: 442 sobre la BBC, 660 sobre TVE y 109 sobre Canal Sur. Conseguir este número de respuestas a una encuesta *online* para una tesis doctoral ha supuesto realizar una inmersión exhaustiva en la red de organizaciones y clubes de personas sordas y ciegas de Reino Unido, España y Andalucía. Para ello, tuvimos en cuenta tanto las organizaciones nacionales como las regionales y, en el caso de Andalucía, al tratarse de una comunidad autónoma, también las asociaciones locales. En concreto, se estableció contacto telefónico, presencial, por correo electrónico o redes sociales con todas aquellas que contaban con presencia *online*, dado el carácter de la encuesta. Así, además de decenas de organizaciones regionales, también conseguimos la colaboración de grandes instituciones nacionales de ambos países como la British Deaf Association (BDA), en Reino Unido, y la Confederación Española de Familias de Personas Sordas (FIAPAS) y la ONCE, en España.

2.4. Entrevistas cualitativas

La metodología de esta tesis se completa con la realización de entrevistas cualitativas semiestructuradas a personas expertas del ámbito académico, del movimiento asociativo y de las propias televisiones estudiadas.

De forma resumida, una de las principales características de la investigación cualitativa es que permite una aproximación más profunda al objeto de estudio (Creswell, 2003), y ese es precisamente el objetivo de las entrevistas realizadas en esta investigación. A través de ellas hemos conseguido “respuestas ricas y detalladas” (Bryman, 2016, p.470), que permiten explicar las causas de los datos hallados en el análisis de contenido y en las encuestas, profundizar en determinadas cuestiones clave, así como conocer con más detalle las posibilidades y proyectos de mejora de la accesibilidad audiovisual.

En palabras de Vallés (1997), la entrevista cualitativa es una técnica “flexible, diligente y económica” que permite obtener palabras y enfoques de una “gran riqueza informativa” y cuenta con una doble ventaja: por un lado, sirve de contraste o contrapunto cualitativo a los resultados obtenidos mediante procedimientos cuantitativos y, por otro, facilita la comprensión de los mismos (Vallés, 1997, p.198). Junto con el grupo de discusión, este autor habla de la entrevista como de la técnica más capaz y eficaz en el acceso a la

información difícil de observar, por lo que resulta especialmente útil para indagar en las causas de los fenómenos estudiados en los métodos cuantitativos aplicados en esta investigación.

2.4.1. La entrevista semiestructurada

Decidimos hacer entrevistas semiestructuradas porque necesitábamos partir de un listado de preguntas previo que nos permitiera comparar los resultados, ya que se realizan a expertos del sector académico, del movimiento asociativo y de las propias televisiones — en el siguiente apartado se detallan todos los perfiles de las personas entrevistadas—. Al mismo tiempo, dado que ya habíamos realizado encuestas cuantitativas a las personas usuarias, también era importante que la entrevista fuera flexible y permitiera adaptarse a las respuestas de las personas entrevistadas para profundizar en las cuestiones que consideraban más relevantes. Por lo tanto, necesitábamos una entrevista con una estructura inicial, pero flexible, y aquí es donde encaja en nuestra investigación la entrevista semiestructurada que Bryman (2016) define de la siguiente manera:

The researcher has a list of questions or fairly specific topics to be covered, often referred to as an interview guide, but the interviewee has a great deal of leeway in how to reply. Questions may not follow on exactly in the way outlined on the schedule. Questions that are not included in the guide may be asked as the interviewer picks up on thing said by interviewees. (...) The interview process is flexible. Also, the emphasis must be on how the interviewee frames and understands issues and events.¹⁶ (p.471)

Sin embargo, esta no es la única denominación para este tipo de entrevista. Por ejemplo, Patton (1990, citado en Vallés, 1997), habla de varios tipos de entrevista cualitativa: la entrevista conversacional informal (sin selección previa de temas ni preguntas), la entrevista basada en un guion (con un guion de temas a tratar y con libertad para ordenar y formular las preguntas) y la entrevista estandarizada abierta (con un listado de preguntas ordenadas y redactadas por igual para todos los entrevistados, pero de respuesta libre). Las entrevistas realizadas en este estudio estarían a caballo entre la segunda y la tercera opción. Existe un listado de preguntas previo, pero adaptado a cada persona entrevistada;

¹⁶ El investigador tiene una lista de preguntas o temas específicos para ser cubiertos, a menudo contemplados como una guía de la entrevista, pero el entrevistado tiene un amplio margen de flexibilidad para responder. Las preguntas pueden no seguir estrictamente el documento. Las preguntas que no están incluidas en la guía pueden formularse cuando el entrevistador recoge lo dicho por los entrevistados. (...) El proceso de entrevista es flexible. Además, el énfasis debe estar en cómo el entrevistado enmarca y entiende los problemas y eventos. (Traducción propia).

la entrevista es flexible y las preguntas pueden ordenarse de forma distinta o, incluso, añadir o suprimir alguna pregunta según el curso de la propia entrevista.

Por último, en cuanto al modo en que se han realizado las entrevistas, se ofreció a los entrevistados la posibilidad de hacerlas en persona, por teléfono, por Skype o por correo electrónico. Todas estas opciones, contempladas por autores como Bryman (2016), amplían las posibilidades de éxito en la realización de la entrevista, sobre todo tratándose de un estudio internacional.

En todos los casos, las entrevistas tratan un tema común, que es la accesibilidad audiovisual, pero las preguntas son iguales en algunos casos y, en otros, son diferentes. Por ejemplo, en el caso de los expertos académicos consultados, a todos ellos se les hicieron las mismas preguntas, aunque, dependiendo de sus respuestas, en algunos casos se añadieron algunas cuestiones extra. Por su parte, en las entrevistas a representantes de las televisiones, tras haberse detectado que TVE no tiene audiodescripción a la carta, se preguntó a su responsable de accesibilidad si existía algún proyecto para implantar este servicio. Esta pregunta no tendría sentido en la entrevista a la BBC, ya que sí cuenta con este servicio. Del mismo modo, en las entrevistas a representantes de asociaciones de personas sordas se les preguntó por el subtítulo y la lengua de signos, ya que son los servicios dirigidos a este colectivo, mientras que las entrevistas a representantes de asociaciones de personas ciegas o con discapacidad visual se centraron en la audiodescripción.

En general, se elaboraron listados previos de entre cinco y ocho preguntas, pero se mantuvo siempre la flexibilidad y el foco en las respuestas de las personas entrevistadas. Por último, se les invitaba a abordar alguna cuestión más que consideraran relevante y que no hubiésemos preguntado directamente. Este formato permite hacer una entrevista breve y, al mismo tiempo, deja la puerta abierta a los propios intereses de los entrevistados y permite poner el foco en algún aspecto que pueda haber pasado desapercibido, con lo que aseguramos que ningún tema clave para el movimiento asociativo, los investigadores y los representantes de las televisiones era omitido en la investigación. En el anexo 5 puede consultarse la transcripción completa de las entrevistas (enlaces directos de Dropbox).

2.4.2. Perfiles entrevistados

En total, se han realizado dieciséis entrevistas: tres a responsables de las televisiones estudiadas (BBC, TVE y Canal Sur), tres a académicos de universidades españolas y británicas, y diez a representantes de organizaciones de personas con discapacidad visual o auditiva de Reino Unido, España y Andalucía (para preguntarles específicamente por la accesibilidad de la BBC, TVE y Canal Sur). A continuación, enumeramos las personas a las que hemos entrevistado y explicamos la importancia de su perfil o del organismo al que pertenecen para la tesis:

A) Representantes de televisiones:

- BBC: David Larner (miembro senior departamento BBC Audience Services y antiguo miembro del departamento de subtulado) y Gareth Ford Williams (director del departamento Accessibility, BBC Design and Engineering). Estos dos representantes de la BBC, con experiencia en accesibilidad, contaron también con la colaboración de integrantes del equipo de accesibilidad “Access Service” para responder a la entrevista.
- TVE: Laura Feyto Álvarez (jefa de la Unidad de Accesibilidad de TVE). Su departamento es el que se encarga de los servicios de accesibilidad —subtítulos, audiodescripción y lengua de signos— en la televisión pública española. Feyto ha participado como ponente en congresos como AMADIS (2016), sobre accesibilidad audiovisual, y sus declaraciones han sido citadas en publicaciones como la de Gómez Maciá (2015), sobre subtulado para personas sordas en TVE.
- Canal Sur: Gabriel del Río Márquez (Coordinador de Programación). Su departamento es responsable de la accesibilidad de Canal Sur y, para responder a la entrevista, contó con la colaboración de otros departamentos como Televisión a la Carta, aportando así información precisa.

B) Asociaciones de personas sordas:

- Áine Jackson, coordinadora de la unidad Research and Policy de la British Deaf Association (BDA). La BDA una de las principales organizaciones de personas sordas de Reino Unido y entre sus objetivos destaca la accesibilidad a la información en igualdad de oportunidades y la promoción de la British Sign Language (BSL)¹⁷.

¹⁷ Información disponible en: <https://bda.org.uk/history/what-we-stand-for/>

- Roger Wicks, Director del departamento Policy and Campaigns de Action on Hearing Loss, que se define como la mayor organización de personas sordas de Reino Unido¹⁸. Anteriormente, Wicks fue analista del equipo de Social Affairs de BBC News y entre las campañas de esta organización destaca la demanda de la inclusión de la accesibilidad por ley en los contenidos bajo demanda.
- Russell Cooke, Community Development Manager de la Royal Association for Deaf People (RAD). Esta organización es otra destacada institución de personas sordas en el país anglosajón. Constituida en 1941, uno de sus principales objetivos es la accesibilidad y la promoción de la BSL.
- David Sánchez Moreno, coordinador del área Producciones en lengua de signos española de la Fundación CNSE. La Confederación Estatal de Personas Sordas (CNSE) es una de las principales organizaciones nacionales de personas sordas en España y el principal referente en lengua de signos española. Esta confederación trabaja con TVE en la interpretación a lengua de signos de los programas de la televisión pública.
- Begoña Gómez Nieto, técnico responsable del Área de Accesibilidad de la Confederación Española de Familias de Personas Sordas (FIAPAS). Junto con CNSE, se trata de la otra gran organización de personas sordas de España. FIAPAS cuenta con departamentos específicos sobre accesibilidad y con diversos proyectos sobre subtítulo¹⁹.
- Equipo técnico de la Federación Andaluza de Familias de Personas Sordas (FAPAS). Se trata de la división autonómica de FIAPAS. Esta organización no cuenta con una persona responsable del área de accesibilidad, por lo que la entrevista ha sido respondida de manera conjunta por todo el equipo técnico.
- Manuel Mateos Moreno, vicepresidente de la Asociación Cultural de Personas Sordas de la Provincia de Sevilla (ACSS). Esta asociación forma parte de la Federación Andaluza de Asociaciones de Personas Sordas (FAAS), que es, a su vez, la delegación territorial de CNSE. La entrevista a su presidente se realizó en lengua de signos española y se tradujo al castellano.

¹⁸ Véase: <https://www.actiononhearingloss.org.uk/about-us/>

¹⁹ Véase: <http://www.fiapas.es/FIAPAS/accesibilidad.html>

C) Asociaciones de personas ciegas o con baja visión:

- Sonali Rai, Audio Description Executive del Royal National Institute for Blind People (RNIB). Rai gestiona proyectos sobre accesibilidad a través de audiodescripción y audio subtítulos en televisión lineal y bajo demanda²⁰. El RNIB, por su parte, es la mayor organización de personas ciegas de Reino Unido.
- Víctor López Eiris, jefe del departamento de Autonomía Personal y Accesibilidad en la ONCE. Esta unidad es la que engloba la audiodescripción dentro de la ONCE, que es la principal organización de personas ciegas de España.
- José Antonio Ornedo Acuña, responsable del departamento de Servicios Sociales de ONCE Andalucía. Ornedo Acuña dirige la sección en la que se incluye la accesibilidad a través de audiodescripción en la delegación territorial de ONCE.

Como se puede observar, tanto las asociaciones de personas sordas como las de personas ciegas entrevistadas en Andalucía son delegaciones territoriales de las principales organizaciones estatales.

D) Investigadores y académicos/as:

- Jorge Díaz-Cintas, director del Centre for Translation Studies (CenTraS) de la University College London. Autor de numerosas publicaciones sobre traducción audiovisual, como *New Insights into Audiovisual Translation and Media Accessibility* (2010, coeditado con Anna Matamala y Josélia Neves) o *Media for All: A global challenge* (2007, coeditado con Pilar Orero y Aline Remael). Fue presidente de la European Association for Studies in Screen Translation entre 2002 y 2010, y actualmente es uno de sus directores²¹.
- Francisco Utray, profesor titular de la Universidad Carlos III de Madrid en el Departamento de Periodismo y Comunicación Audiovisual. Realizó su tesis doctoral sobre la accesibilidad de la TDT en España bajo el título *Accesibilidad a la TDT en España para personas con discapacidad sensorial (2005-2007)*. Cuenta con numerosas publicaciones sobre accesibilidad audiovisual, que abarcan subtítulo, audiodescripción y lengua de signos, y ha participado en diversos proyectos de investigación e I+D vinculados a este campo²².

²⁰ Perfil completo disponible en: <https://adlabpro.wordpress.com/partner-rnib-royal-national-institute-of-the-blind/>

²¹ Perfil completo disponible en: <http://www.ucl.ac.uk/centras/people/prof-jorge-diaz-cintas>

²² Perfil completo disponible en: http://www.a3es.pt/sites/default/files/CV_FranciscoUtrayDelgado.PDF

- Pilar Orero, creadora del grupo de investigación TransMedia de la Universitat Autònoma de Barcelona (UAB), enfocado a la traducción audiovisual y a la accesibilidad mediática. Autora de publicaciones como *Media for All: Subtitling for the Deaf, Audio Description and Sign Language* (2007, coeditado con Jorge Díaz-Cintas y Aline Remael) o *Listening to Subtitles: SDHoH* (2010, coeditado con Anna Matamala). Dirige el proyecto HBB4ALL (Hybrid Broadcast Broadband for All), cofinanciado por la Unión Europea, que analiza la calidad de los servicios de accesibilidad audiovisual²³.

²³ Perfil completo disponible en: <http://gent.uab.cat/pilarorero/>

3. Marco teórico y legal

3.1. Marco teórico: pluralismo, diversidad y servicio público de televisión

Tres bloques componen el marco teórico sobre el que se construye este estudio. El primero aborda la discapacidad como diversidad humana, social y cultural, así como su inclusión social a través de la accesibilidad; el segundo trata el pluralismo mediático como el deber de reflejar la diversidad social y cultural; y el tercero y último defiende la función del servicio público de televisión, sustentado en los principios de pluralismo y diversidad, y reclamado en la era digital. Además, comienza con un breve apartado que aborda la terminología utilizada desde la óptica del lenguaje inclusivo.

3.1.1. Lenguaje inclusivo: discapacidad y género

La accesibilidad audiovisual a través del subtulado, la audiodescripción y la lengua de signos está destinada a las personas con discapacidad visual o auditiva. Por ello, este primer apartado explica brevemente el significado del término discapacidad en este trabajo, así como el uso del lenguaje inclusivo desde una perspectiva de género por la discriminación múltiple que afecta a las mujeres y niñas con discapacidad.

Tradicionalmente, la discapacidad ha sido abordada desde una perspectiva médica, poniendo el foco exclusivamente en la deficiencia de la persona y haciendo una distinción entre lo considerado normal y anormal. Sin embargo, en los años 70 y 80 del siglo XX, comienza a abrirse paso el modelo social de discapacidad, nacido de las reivindicaciones del propio movimiento asociativo. Este modelo argumenta que muchas de las consecuencias que viven las personas con discapacidad no son resultado de las deficiencias, sino de una relación social opresiva, que es la discapacidad (Mitra, 2018; Simcock & Castle, 2016).

Según este modelo social, que enlaza con nuestro trabajo, la distinción entre deficiencia y discapacidad es crucial, ya que esta última se considera fruto de las barreras impuestas por el entorno social y físico, que impiden la participación plena en la sociedad. En este sentido, Simcock y Castle (2016) —basándose en las ideas previas de Barnes (1991) y Oliver (1996)— hablan así de la premisa principal del modelo social de discapacidad: “The main premise of the ‘social model’ is that the restrictions experienced by people

with impairments result from physical and social environments which take account only of the requirements of the non-disabled people”²⁴ (p.18).

Esta declaración enlaza directamente con el objeto de estudio de nuestra investigación, ya que se refiere a la relación entre las personas y el entorno, focalizándose en la eliminación de barreras para hacer la sociedad accesible a todas las personas. Así, cuando hablamos de discapacidad, no estamos poniendo el foco en la deficiencia de la persona, sino en las barreras que impiden su accesibilidad total a los contenidos televisivos. En este sentido, consideramos que el término discapacidad es el que mejor se adecua al propósito de este estudio, que es estudiar la accesibilidad de la televisión pública y la eliminación de dichas barreras mediante la incorporación del subtítulo, la audiodescripción y la lengua de signos.

Este término, además, ha sido reivindicado por las principales organizaciones de personas con discapacidad en España frente al concepto de diversidad funcional. En este sentido, el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI) —representante colectivo del movimiento social de la discapacidad en España— ha elaborado un manual de estilo en el que destaca que la *Convención internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad* de Naciones Unidas (ONU, 2006) solo reconoce como válidos los términos “discapacidad” y “persona con discapacidad”. Y afirma tajantemente que: “El movimiento social organizado de la discapacidad a escala global (mundial, europea, nacional y territorial) defiende el uso de la terminología exclusiva personas con discapacidad” (CERMI, 2017, p.5). Por el contrario, el CERMI rechaza la utilización de la expresión “diversidad funcional”, ya que considera que “no solo no describe la realidad, sino que resulta confuso e incluso en ocasiones pretende ocultar la realidad, atacando el enfoque inclusivo y de defensa de derechos” (CERMI, 2017, p.4).

Los servicios de accesibilidad estudiados están dirigidos específicamente a personas con discapacidad visual o auditiva. En estos casos específicos hemos optado por utilizar los términos que usan las principales organizaciones de España y Reino Unido, que son las que han colaborado con este trabajo también en la difusión de encuestas y en las entrevistas cualitativas. Así, optamos por “personas ciegas” o con “discapacidad visual”,

²⁴ La premisa principal del “modelo social” es que las restricciones experimentadas por las personas con discapacidad se deben a entornos físicos y sociales que solo tienen en cuenta los requisitos de las personas sin discapacidad. (Traducción propia).

siguiendo las directrices marcadas por la ONCE en España²⁵. En inglés, adoptamos los términos “blind and partially sighted people”, utilizados por el Royal National Institute of Blind People (RNIB)²⁶. En el caso de las “personas sordas”, utilizamos este vocablo en español siguiendo las directrices de la Confederación Estatal de Personas Sordas (CNSE)²⁷. Como sinónimo, recurrimos al concepto “personas con discapacidad auditiva”, utilizado por la Confederación Española de Familias de Personas Sordas (FIAPAS)²⁸. En inglés, optamos por los términos “deaf people”, coincidiendo con la British Deaf Association (BDA)²⁹, y “people with hearing loss”, utilizado por Action on Hearing Loss³⁰.

Por último, tenemos en cuenta también la discriminación múltiple a la que se enfrentan las mujeres y niñas con discapacidad. Como indican Shum, Conde y Portillo (2003), las condiciones de vida de las mujeres con discapacidad no son las mismas que las de la población femenina ni que las de los hombres con discapacidad. Hablan estas autoras de una discriminación doble —a causa de la discapacidad y del hecho de ser mujer— que provoca, entre otras consecuencias, la exclusión e invisibilidad social de este colectivo. Esta cuestión también se extiende al ámbito mediático:

Debido a las condiciones que rodean a las mujeres con discapacidad (...), el riesgo de ser info-excluidas es muy alto y, además, parece complicado que en un momento como el actual, de fuertes recortes sociales, se considere, dada la existencia de otras tantas necesidades, la importancia de invertir en la adaptación de las TIC y de hacer esfuerzos por conseguir el acceso a ellas de estas mujeres (Gomiz Pascual, 2016, p.122).

A ello hemos de sumar la discriminación triple que pueden enfrentar las niñas con discapacidad —a causa de la discapacidad, de ser menores y de ser mujeres—. Por ello, en la redacción de la tesis doctoral hemos optado por utilizar términos neutros como “persona” o “menores”, y por desdoblar términos como “niños y niñas”, evitando así esa

²⁵ Véase: <https://www.once.es/servicios-sociales>

²⁶ Véase: <https://www.rnib.org.uk/who-we-are/rnib-150/your-stories>

²⁷ Véase: <http://www.cnse.es/cnse.php>

²⁸ Véase: <http://www.fiapas.es/FIAPAS/queesfiapas.html>

²⁹ Véase: <https://bda.org.uk/history/what-we-stand-for/>. Como se explica en el apartado 3.1.2.2., este término sigue siendo utilizado en mayúscula (“Deaf people”) por algunas organizaciones en Reino Unido, mientras que, en España, la CNSE prefiere el término en minúscula.

³⁰ Véase: <https://www.actiononhearingloss.org.uk/about-us/who-we-are/>

invisibilidad que afecta a las mujeres y niñas con discapacidad. El masculino genérico se ha utilizado únicamente para evitar redundancias que puedan dificultar la lectura.

3.1.2. Aproximación a la discapacidad como diversidad humana, social y cultural

A modo de introducción, es necesario aclarar que la discapacidad es una realidad humana que no puede enmarcarse geográficamente. La Organización Mundial de la Salud (OMS) estima que el 15% de las personas en todo el mundo tiene algún tipo de discapacidad y confirma que actualmente sigue siendo uno de los colectivos más marginados³¹. Tomando esta referencia como base y desde una perspectiva crítica, esta primera parte del marco teórico defiende el valor de la discapacidad como un aspecto más de la diversidad humana y social. Se explica también la discapacidad como parte diversidad cultural, haciendo hincapié en el caso de la comunidad sorda, y se realiza un recorrido por la marginación de las personas con discapacidad a lo largo de la historia para concluir hablando de la importancia de la inclusión social a través de la accesibilidad audiovisual, entre otros factores.

La perspectiva crítica subyace tras los fundamentos sobre los que se construye este trabajo. El paradigma crítico, que asienta sus raíces en la filosofía marxista, se centra en el análisis de la sociedad, la distribución del poder y las desigualdades asociadas, y persigue el propósito de transformar las estructuras sociales que provocan esas desigualdades (Igartua, 2006; Vallés, 1997). En comunicación, la perspectiva crítica asociada a la Economía Política de la Comunicación contempla, entre otras cuestiones, la investigación sobre minorías sociales y la defensa del servicio público de radiodifusión (Siapera, 2010). Los estudios en este campo se han centrado en la homogeneización de la realidad mediática través de la imposición de leyes de mercado, lo que provoca que la diversidad y las minorías, como las personas con discapacidad, sean ignoradas por las grandes corporaciones de medios.

En este estudio, la propia defensa del pluralismo y la diversidad supone en sí misma una crítica profunda a la imposición de una identidad mayoritaria y a la exclusión de la diversidad social y cultural de la discapacidad. Se defiende, por lo tanto, la adecuada representación de la diversidad en los medios de comunicación y la accesibilidad

³¹ Véase: <http://www.who.int/features/factfiles/disability/es/>

universal de toda esa realidad diversa a los contenidos mediáticos en un entorno de cohesión social y sin ningún tipo de discriminación.

3.1.2.1. La discapacidad como diversidad humana y social

Como reconocen numerosos investigadores, la diversidad humana es un aspecto natural que tiene su reflejo en la realidad social. “La diferencia (humana) existe. Es ésta una afirmación incuestionable”, concluye tajantemente Gil del Pino (2005, p.173). También Palomares Ruiz (2004) afirma que “la naturaleza es diversa y no hay nada más genuino en los seres humanos que la diversidad. Cada persona es un ser diferente, original e irrepetible” (p.43). Desde esta perspectiva, la discapacidad sería en sí misma una categoría más de la diversidad humana y, según *la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad* (ONU, 2006) y autores como Simcock y Castle (2016), Molina Saorín (2017) o de Lorenzo (2003), así debe ser reconocida por toda la sociedad. Palomares Ruiz (2004) nos recuerda que la diversidad y la diferencia son factores naturales que nos vienen dados por la sociedad en la que nos toca vivir. Sin embargo, esas diferencias crean jerarquías y, en ocasiones, son vistas de un modo negativo. Por ello, las sociedades democráticas crean el principio de igualdad, para rechazar las diferencias que valoramos negativamente en los sujetos y para eliminar las construcciones mentales y sociales que los marginan. Desde el sector educativo, esta autora defiende así la convergencia entre la igualdad y la diversidad:

Es necesario que comprendamos que, si todos —al menos, en teoría— somos iguales en dignidad y derechos, nos distinguimos unos de otros por nuestras capacidades, ideas, creencias, etcétera, y estas diferencias son una fuente de riqueza personal y social. La diversidad considerada como valor positivo, implica orientar la educación hacia los principios de igualdad, justicia y libertad, por lo que resulta imprescindible un compromiso permanente con las culturas y grupos minoritarios. (Palomares Ruiz, 2004, p.36)

Además, la diversidad es un aspecto natural e inherente a la discapacidad, ya que es posible encontrar una amplia diversidad dentro del propio colectivo de personas con discapacidad:

Each different kind of disability has its own challenges and successes. People with different kinds of disabilities develop different skills, perspectives, and forms of creativity in dealing with situations. This range of experiences, perspectives, and skills allows

persons with disabilities as a group to be able to contribute a great deal to the diversity of society.³² (Jaeger & Bowman, 2005, p.129)

Incluso dentro de una determinada discapacidad puede darse la diversidad, como, por ejemplo, en el caso de diversidad de las comunidades sordas (Forestal, 2015). Es necesario reconocer la diversidad de la discapacidad no solo porque esta sea heterogénea en sí misma, sino porque, además, es un aspecto más que se suma a la diversidad de género, religión, etcétera, en la vida de cada persona (Simcock & Castle, 2016). Por ello, no se debe caer en el reduccionismo clasificar simplemente a las personas como “con discapacidad” o “sin discapacidad”. Este es el camino fácil (Pereyra Etcheverría, 2003), pero no hace justicia a la realidad.

Así, según el paradigma de la diversidad —e incluyendo en ella la discapacidad—, esta debe entenderse y defenderse como un “hecho positivo, solidario y democrático” (Palomares Ruiz, 2004, p.43) y como un “patrimonio común” (De Lorenzo, 2003, p.144). Recogemos aquí algunas afirmaciones realizadas en esta línea desde los estudios de empresa y empleo, uno de los sectores que más barreras plantea para las personas con discapacidad.

The diversity consists of visible and non-visible differences which will include factors such as sex, age, background, race, disability, personality and workstyle. It is founded on the premiss that harnessing these differences will create a productive environment in which everybody feels valued, where their talents are being fully utilised and in which organisational goals are met.³³ (Kandola & Fullerton, 1998 p.8)

En este mismo campo de estudio, Bradin y Curtis (2000) argumentan:

Valuing diversity within your workforce means getting the most from all your employees by recognizing their individual needs and unique gifts and talents. It is rooted in a solid understanding of business objectives, based on a strong mission and fair culture. For the

³² Cada tipo diferente de discapacidad tiene sus propios desafíos y éxitos. Las personas con diferentes tipos de discapacidades desarrollan diferentes habilidades, perspectivas y formas de creatividad para enfrentar las situaciones. Esta gama de experiencias, perspectivas y habilidades permite que las personas con discapacidad, como grupo, puedan contribuir en gran medida a la diversidad de la sociedad. (Traducción propia).

³³ La diversidad consiste en diferencias visibles y no visibles que incluirán factores como sexo, edad, antecedentes, raza, discapacidad, personalidad y estilo de trabajo. Se basa en la premisa de que el aprovechamiento de estas diferencias creará un entorno productivo en el que todos se sientan valorados, en el que sus talentos se utilicen plenamente y en el que se cumplan los objetivos de la organización. (Traducción propia).

management of diversity to be successful, the culture must empower all individuals to reach their potential, regardless of the group to which they might belong.³⁴ (p.34)

Estas dos definiciones, aunque proceden de un ámbito distinto al abordado en este estudio, resultan sin duda interesantes porque ponen el foco, no en los obstáculos o problemas derivados de la diferencia, sino en las oportunidades y el valor positivo de la diversidad, en la que se incluye la discapacidad. De hecho, tanto Kandola y Fullerton (1998) como Bradin y Curtis (2000) sostienen que el concepto diversidad viene a sustituir a la noción de igualdad de oportunidades. Los autores explican que, mientras que la igualdad de oportunidades busca la asimilación, la diversidad persigue el pluralismo; mientras que la igualdad de oportunidades implica la existencia de un trato discriminatorio y se inicia de forma externa, la diversidad se centra en la oportunidad y es reivindicada de forma interna por los propios colectivos. Este último aspecto se aprecia con claridad, por ejemplo, en el caso de las diversas identidades de raza, etnia, género y sexualidad que se rebelan contra la dominación económica y cultural, las representaciones ofensivas o la violencia del monoculturalismo (Siapera, 2000). Es una noción de diversidad muy similar a la tratada por Cooper (2004), cuando afirma: “Diversity also works to define freedom’s subjects: the different social groups who pursue liberation through the lifting of restrictions, the abolition of exploitative or oppressive relations, and through accessing the resources necessary in order to flourish”³⁵ (p.23).

Aproximándonos ya al ámbito mediático, Carver, Sicotte-Levesque y Barker (2006) definen la diversidad como: “A variety of different types of voices being given access to the media and a variety of different types of information and viewpoint being heard”³⁶ (p.19). Además, varios autores han analizado qué aspectos de la diversidad deben incluir los medios de comunicación. Humphreys (1996, citado en Miguel de Bustos, 2004) habla de cuatro aspectos de la diversidad: la diversidad ideológica, regional, cultural y de

³⁴ Valorar la diversidad dentro de su fuerza de trabajo significa obtener el máximo rendimiento de todos sus empleados al reconocer sus necesidades individuales y talentos únicos. Tiene sus raíces en una sólida comprensión de los objetivos comerciales, basada en una misión fuerte y una cultura justa. Para que la gestión de la diversidad sea exitosa, la cultura debe empoderar a todas las personas para que alcancen su potencial, independientemente del grupo al que pertenezcan. (Traducción propia).

³⁵ La diversidad también sirve para definir a los sujetos de la libertad: los diferentes grupos sociales que persiguen la liberación mediante el levantamiento de las restricciones, la abolición de las relaciones de explotación u opresivas, y mediante el acceso a los recursos necesarios para florecer. (Traducción propia).

³⁶ Una variedad de diferentes tipos de voces que tienen acceso a los medios de comunicación y una variedad de diferentes tipos de información y puntos de vista transmitidos. (Traducción propia).

formatos; mientras que Hoffmann-Riem (1993), por su parte, distingue hasta cinco dimensiones de la diversidad en los medios:

a) diversidad real de programas orientados a la opinión, es decir, en particular, la cobertura de opiniones sobre temas de relevancia social, y la exclusión de un poder que influya unilateralmente sobre la formación de opinión; b) diversidad orientada al individuo y al grupo: aquella que ofrece a las fuerzas y grupos sociales de importancia la oportunidad de expresarse; c) diversidad orientada a los temas, es decir, aquella que cubre con programas una gama de tópicos suficientemente amplia; d) diversidad territorial: la cobertura de opiniones y noticias de áreas locales, regionales, nacionales y supranacionales; y e) diversidad de formatos: una provisión equilibrada de los diversos géneros de programas, en particular, información, entretenimiento, educación y consejos. (p.74)

Desde el ámbito televisivo, Gutiérrez Gea (2000) defiende que la diversidad puede analizarse a través de siete dimensiones. De entre todas ellas, rescatamos aquí la primera, que es la diversidad sustancial, y que contiene la diversidad de opiniones, tendencias y puntos de vista, así como la visibilidad y posibilidad de expresarse en televisión de los diversos grupos sociales. La autora defiende, además, que la diversidad es un elemento de calidad de la programación televisiva, junto con el servicio público, entre otros aspectos.

Llegados a este punto parece indudable afirmar que la diversidad social y humana es una realidad que se da de forma natural a escala global, y que esta debe valorarse y reflejarse en los distintos ámbitos de la vida, como en el empleo y los medios de comunicación. Sin embargo, como recuerda Gil del Pino (2005), “aunque se admita la diversidad, la percepción de lo diverso repele. El hecho de que se reconozca algo no significa que se apruebe y mucho menos que se conviva armónicamente con ello” (p.173). Así, aunque se entienda y admita la diversidad, esto no significa automáticamente la inclusión y tolerancia hacia el diverso.

Esto nos lleva al concepto tradicional de discapacidad como minoría o colectivo vulnerable. Desde este ámbito, la minoría no solo se entiende desde la cuestión puramente estadística o cuantitativa, sino que se interpreta como un estatus de inferioridad o de “menor poder social” (Colom, 1998, p.13). Así, aunque existen millones de personas con discapacidad en Reino Unido y España, estas son una minoría respecto a la población

total³⁷, no solo por su número sino también por su capacidad de ejercer poder en la sociedad, lo que las hace vulnerables. Esta vulnerabilidad que afecta a las personas con discapacidad puede comprobarse al menos de dos formas según Cabrera Cabrera (2005):

A nivel macro, estudiando los indicadores de integración económica, laboral, educativa, relacional en los que una y otra vez arrojan peores resultados que los de la población sin discapacidad; y también, a un nivel que podríamos llamar micro, examinando las biografías de personas en situación de exclusión severa y comprobando el anormal nivel de sobrerrepresentación que tienen las personas con discapacidad entre los colectivos más severamente excluidos de nuestra sociedad, como por ejemplo, entre las personas sin hogar, los presos, las mujeres maltratadas sin recursos, etc. (p.57)

Esto sucede, según Molina Saorín (2017), por la falta de respeto a la diversidad, lo que provoca la marginación o exclusión social de las minorías, entre las que se encuentran las personas con discapacidad. En el libro titulado *La discapacidad empieza en tu mirada*, el autor afirma que, en buena medida, no es la deficiencia la que provoca la situación de discapacidad, sino “los obstáculos que entorpecen el acceso de las personas a los servicios que deberían estar a disposición de todos los ciudadanos (como la salud, la educación, el empleo, el transporte, la información, etc.)” (p.50).

Según Altarejos (2004), no es que nos falte inteligencia para entender o voluntad para tolerar la diversidad, sino que lo que nos falta es humanidad. No tenemos suficiente humanidad en nosotros mismos y, por ello, no podemos reconocerla en el otro. Y, como consecuencia, al no reconocer su humanidad, el otro no es realmente otro, sino “otra cosa”. Concluye el autor su reflexión con la dura afirmación de que “los otros no son alguien, sino algo” (Altarejos, 2004, p.37).

Precisamente lo que persigue el paradigma de la diversidad es acabar con esa dicotomía entre lo “normal” y lo “anormal”, entre “nosotros” y “los otros”. En su lugar, aboga por reconocer la discapacidad como diversidad humana y como parte esencial de la sociedad

³⁷ En España, la última encuesta sobre discapacidad se realizó en 2008 y entonces las personas con discapacidad representaban un 8,5% de la población (<http://www.ine.es/revistas/cifraine/1009.pdf>). En Reino Unido hay datos más recientes (2016). Las personas con discapacidad representan un 7% de la población infantil, un 18% de la población en edad de trabajar y un 44% de las personas que han alcanzado la edad de jubilación (https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/600465/family-resources-survey-2015-16.pdf).

Como se aprecia, salvo en este último grupo, en todos los casos las personas con discapacidad son una minoría respecto al resto de la población.

para impulsar la justicia social y la participación de todas las personas en la sociedad (Peters, 2000; Simcock & Castle, 2016).

3.1.2.2. Diversidad cultural y comunidad sorda

Una vez establecido que la discapacidad es un aspecto natural de la diversidad humana y social, este apartado trata si la discapacidad puede considerarse también parte de la diversidad cultural. ¿Existe una cultura de la discapacidad? Para responder a esta pregunta, en primer lugar, será necesario establecer qué se entiende por cultura.

Numerosos autores, como Mattelart (2006) o Zambrano (2007), elogian la definición de cultura proporcionada en 1871 por el británico Edward Burnett Tylor en su obra *Primitive Culture*: “Culture or Civilization, taking in its wide ethnographic sense, is that complex whole which includes knowledge, belief, art, morals, law, custom, and any other capabilities and habits acquired by man as a member of society”³⁸ (Tylor, 1871, p.1). Desde entonces, se han aportado numerosas definiciones de cultura; desde los teóricos clásicos, pasando por el marxismo y la vinculación de la cultura a la política y la ideología dominante, hasta llegar al neo-marxismo y a las teorías feministas, postestructuralistas y postmodernistas. Sin embargo, para Zambrano (2007), el de Tylor es “el más exitoso y descriptivo concepto de cultura” (p.133), aunque el autor también propone su propia definición:

Por cultura se entiende la capacidad que tienen los seres humanos de crear, transformar y simbolizar la existencia y los modos de vida, vale decir, de producir significaciones sobre todos los eventos cotidianos y excepcionales que les rodean. Esa capacidad se manifiesta en formas plurales, por lo que la cultura expresa en realidad los contenidos diferenciales con los cuales las sociedades, como los individuos que cobijan, se apropian del mundo mediante representaciones y significaciones, y valoraciones éticas. El acervo de conocimientos producido por la antropología demuestra que no existen una cultura ni una sociedad universales, sino intentos de representación, ensayos englobantes, con pretensiones de dar unidad discursiva a las múltiples culturas y sociedades particulares e históricas (surgen por ello conceptos como indígenas u occidentales, sociedad minoritaria o mayoritaria, salvajes o civilizados, etc). Se colige que es necesario comprender la existencia de un universo de múltiples formas sociales y culturales de apropiación del

³⁸ En su más amplia acepción etnográfica, el término de cultura o civilización designa ese complejo que comprende, a la vez, conocimientos, creencias, artes, leyes, costumbres o cualesquiera otras facultades o hábitos adquiridos por el ser humano en cuanto miembro de una sociedad. (Traducción: Mattelart, 2006, p.16).

mundo y de producción de representaciones y significaciones, dentro del cual la propia es una más. (Zambrano, 2007, p.41)

Las palabras de Zambrano, que resaltan la existencia de “múltiples formas sociales y culturales”, refuerzan la idea de la aceptación actual de la diversidad cultural en las sociedades democráticas. De hecho, Badillo O’Farrell (2003) afirma que la perspectiva plural es aceptada como corriente dominante tanto en los diferentes campos de pensamiento como en la praxis humana, y Mattelart (2006) llega a hablar del nuevo fenómeno del “reconocimiento de la diversidad cultural como fundamento de la democracia” (p.12). Por su parte, la *Declaración Universal de la Unesco sobre Diversidad Cultural* (2001) defendía así esta premisa:

La diversidad cultural es tan necesaria para el género humano como la diversidad biológica para los organismos vivos. En este sentido, constituye el patrimonio común de la humanidad y debe ser reconocida y consolidada en beneficio de las generaciones presentes y futuras. (...) La libertad de expresión, el pluralismo de los medios de comunicación, el plurilingüismo, la igualdad de acceso a las expresiones artísticas, al saber científico y tecnológico –comprendida su presentación en forma electrónica– y la posibilidad, para todas las culturas, de estar presentes en los medios de expresión y de difusión, son los garantes de la diversidad cultural. (Unesco, 2001)³⁹

Esta definición resulta especialmente pertinente en este trabajo porque vincula la diversidad cultural a la libertad de expresión, el pluralismo mediático y la accesibilidad, cuestiones que afectan de forma directa a nuestro estudio. Sin embargo, ni en este documento ni en otros estudios sobre diversidad cultural se ha incluido a las personas con discapacidad. Por ejemplo, el *Informe sobre Desarrollo Humano 2004*, de la ONU, se centraba en la diversidad cultural y ponía el foco en cuestiones de género, etnia, lengua o religión, pero no mencionaba la discapacidad. Del mismo modo, otros trabajos sobre diversidad cultural se han centrado en cuestiones de género, etnia, diferencias regionales, raza, minorías religiosas, orientación sexual o clase social, pero no mencionan a las personas con discapacidad (por ejemplo: Cooper, 2004; Debrett, 2010; Jakubowicz, 2010; Potter, 2012; Ramírez Alvarado, 2005; Siapera, 2010; Zambrano, 2007).

Esto puede deberse a que no hay una postura unánime sobre la existencia o no de una cultura de la discapacidad (Barnes & Mercer, 2001; Peters, 2000). De hecho, Zola (1993, citado en Rimmerman, 2012), en los años 90 del siglo XX, hablaba de la cultura de la

³⁹ Las citas literales sin número de página proceden de documentos digitales sin paginar.

discapacidad como de un concepto muy reciente, ya que, a diferencia de otros grupos minoritarios en los que sus miembros crecen en una cultura reconocida en la que comparten identidad y normas comunes, las personas con discapacidad a menudo experimentan la negación social de la discapacidad y tienen que experimentar prejuicios y exclusión social. Por lo tanto, su lucha por formar identidad y lenguaje ha sido tardía, y esto hace de la cultura de la discapacidad un concepto bastante nuevo.

Barnes y Mercer (2001) rescatan diversos argumentos a favor o en contra de la existencia de una cultura de la discapacidad. Por ejemplo, la escritora Simi Linton habla de la cultura de la discapacidad como respuesta adaptativa y creativa al mundo configurado por las personas sin discapacidad, mientras que la académica Susan Wendell niega la existencia de una cultura de la discapacidad (Barnes & Mercer, 2001). Peters (2000), por su parte, en el artículo titulado *Is There a Disability Culture? A Syncretisation of Three Possible World Views*, discute la afirmación realizada por Lois Bragg, de la Universidad de Gallaudet, quien establece unos requisitos para reconocer una cultura —como tener una lengua común y vínculos genéticos o generacionales— y concluye que no existe una cultura de la discapacidad. Peters (2000) difiere totalmente de esta postura y afirma: “I argued then and still contend that disability culture not only exists, but is a thriving concept and lived experience in the hearts and minds of many disabled people. It is a cross-cultural phenomenon that knows no national boundaries”⁴⁰ (p.584). En resumen, la autora defiende la existencia de una cultura de la discapacidad desde un punto de vista sincrético, que define de la siguiente manera:

From the syncretic view, disability culture exists whether or not I say I am disabled or identify with a disability community. Whether one chooses to participate in Disability Culture is an individual decision and allows for an individual hybrid consciousness which can maintain tactical solidarity, while not being swallowed up by proclaiming commonality in the social/political experience of disablement. In so doing, political, cultural and disability borders become permeable boundaries whereby disabled people manipulate symbolic and material constructions of the world as active Subjects, not as objectified or marginalised Others.⁴¹ (Peters, 2000, p.599)

⁴⁰ Argumenté entonces y aún sostengo que la cultura de la discapacidad no solo existe, sino que es un concepto próspero y una experiencia vivida en los corazones y las mentes de muchas personas con discapacidad. Es un fenómeno transcultural que no conoce fronteras nacionales. (Traducción propia)

⁴¹ Desde el punto de vista sincrético, existe una cultura de discapacidad diga o no que tengo una discapacidad o que me identifico con una comunidad de personas con discapacidad. Si uno elige participar en la Cultura de la Discapacidad es una decisión individual y permite una conciencia híbrida individual que puede mantener la solidaridad táctica, mientras que no es absorbida por la proclamación de elementos

Como Peters, también Barnes y Mercer (2001) defienden la existencia de la cultura de la discapacidad y la definen en los siguientes términos:

Disability culture presumes a sense of common identity and interests that unite disabled people and separate them from their nondisabled counterparts. The exact bases for group cohesion and consciousness will vary, as will the level and form of any engagement in social and political action. The potential for disability consciousness is enhanced when there is agreement on the source of their collective social exclusion.⁴² (p.522)

Para Rimmerman (2012), la cultura de la discapacidad puede interpretarse como la sensación de identidad e intereses comunes que diferencia a las personas con discapacidad del resto de la población, por lo que estaría vinculada a la sensación compartida de exclusión social. También Barnes y Mercer (2001) vinculan estos dos aspectos —cultura de la discapacidad y exclusión social— al afirmar que la creación de una cultura de la discapacidad dinámica es esencial para confrontar la exclusión social de las personas con discapacidad. Este aspecto de la exclusión social ha sido determinante en la historia para las personas con discapacidad, por lo que le hemos dedicado un apartado específico más adelante.

Como puede apreciarse, las definiciones de cultura de la discapacidad comparten rasgos comunes como la sensación de pertenencia a un grupo con una identidad común separada del resto de la población y marcada por la exclusión social vivida a lo largo de la historia. Sin embargo, no existe unanimidad a la hora de reconocer la cultura de la discapacidad y, por tanto, de reconocer la discapacidad como parte de la diversidad cultural de la propia sociedad. Por el contrario, no parece existir duda alguna sobre la identidad cultural de las personas sordas: “La cultura Sorda tiene como referente principal a la lengua de signos y se configura con valores, tradiciones, conductas, costumbres, que las personas sordas asumen para identificarse como miembros de la comunidad” (Utray & Gil Sabroso, 2014). El entendimiento de que las personas sordas tienen su propia lengua y comunidad no es algo nuevo: “Although deafness has been viewed as a disability, educators of deaf

comunes en la experiencia social/política de la discapacidad. Al hacerlo, los límites políticos, culturales y de la discapacidad se convierten en límites permeables por los cuales las personas con discapacidad manipulan las construcciones simbólicas y materiales del mundo como sujetos activos, no como Otros objetivados o marginados. (Traducción propia).

⁴² La cultura de la discapacidad presupone un sentido de identidad e intereses comunes que unen a las personas con discapacidad y las separan de sus equivalentes sin discapacidad. Las bases exactas para la cohesión y la conciencia del grupo variarán, al igual que el nivel y la forma de cualquier intervención en la sociedad y la acción política. El potencial para la conciencia de la discapacidad aumenta cuando existe un acuerdo sobre la fuente de su exclusión social colectiva. (Traducción propia).

people since the early part of the last century have acknowledged that deaf people, unlike blind people, often belong to a socially distinct, cohesive group with its own language and social norms”⁴³ (Parasnis, 1996, p.5).

Sin embargo, las personas sordas no viven en un entorno geográfico separado del resto del mundo, sino en sociedades que cuentan con una o varias lenguas orales y que comparten una o más culturas. Por ello, autores como Parasnis (1996), Padden (1996, 1989) o Grosjean (1996), entre otros, concluyen que las personas sordas son bilingües y biculturales. Grosjean (1996) afirma que existen pocas dudas sobre la biculturalidad y el bilingüismo de las personas sordas:

They live in two or more cultures (their family, friends, colleagues, etc., are members either of the Deaf community or of the hearing world); they adapt, at least in part, to these cultures; and they blend aspects of these cultures. Of course, such factors as deafness in the family, degree of hearing loss, or type of education may lead some Deaf people to have fewer contacts with the hearing world while others have more (their bicultural dominance can thus differ), but it is nevertheless true that most Deaf people are not only bilingual but also bicultural.⁴⁴ (p.33)

Emerton (1996) nos recuerda, además, que las personas sordas actualmente se sienten orgullosas de su herencia social y de pertenecer a una minoría lingüística y, al mismo tiempo, se sienten cómodas persiguiendo sus intereses como individuos en la sociedad en general. Desde esta perspectiva, la sordera ya no es vista como una deficiencia que deba ser curada o tratada, sino como un símbolo de pertenencia a una identidad cultural y lingüística que, al sumarse a la lengua y cultura de la mayoría social, resulta en una realidad bilingüe y bicultural.

3.1.2.3. Exclusión-inclusión social de las personas con discapacidad

Como se ha mencionado, la identidad y cultura de la discapacidad entronca con la histórica exclusión social vivida por este colectivo. Así, numerosos estudios teóricos o

⁴³ Aunque la sordera ha sido considerada como una discapacidad, los educadores de personas sordas desde la primera parte del siglo pasado han reconocido que las personas sordas, a diferencia de las personas ciegas, a menudo pertenecen a un grupo socialmente distinto y cohesivo con su propio lenguaje y normas sociales. (Traducción propia).

⁴⁴ Viven en dos o más culturas (su familia, amigos, colegas, etc., son miembros de la comunidad Sorda o del mundo oyente); se adaptan, al menos en parte, a estas culturas; y combinan aspectos de estas culturas. Por supuesto, factores como la sordera en la familia, el grado de pérdida auditiva o el tipo de educación pueden hacer que algunas personas Sordas tengan menos contactos con el mundo oyente mientras que otras tienen más (su dominio bicultural puede ser diferente), pero lo cierto es que la mayoría de las personas Sordas no solo son bilingües sino también biculturales. (Traducción propia).

empíricos sobre la inclusión social de las personas con discapacidad se orientan en realidad hacia la reducción de la exclusión social. De hecho, no existe una definición unánime de inclusión social, sino que esta se entiende como el concepto opuesto a exclusión social o como el deseo de eliminar la exclusión social (Rimmerman, 2012). De forma resumida, este epígrafe expone cómo ha sido la marginación y exclusión social que han vivido las personas con discapacidad a lo largo de la historia y destaca la importancia de la inclusión social plena a través de, entre otros factores, la accesibilidad universal.

El concepto de exclusión social nace en el ámbito político en Francia a mediados de los años 70 del siglo XX. La invención de este término se atribuye a René Lenoir, Secretario de Estado de Acción Social del gobierno de Chirac. En el libro *Les Exclus: un Français sur Dix*, Renoir se refiere así al 10% de la población francesa que vivía al margen de la sociedad y carecía de acceso al sistema de seguridad social: personas con discapacidad, personas mayores, personas en situación de pobreza, personas con diversas adicciones o menores que habían sufrido abusos (Rimmerman, 2012). El concepto fue adoptado por la Unión Europea a finales de la década de 1980 vinculado a las políticas para la reducción de la pobreza, pero más adelante fue identificándose con la falta de oportunidades para participar en actividades sociales y culturales e igualdad.

En el caso concreto de las personas con discapacidad, estas han vivido la marginación y exclusión social a lo largo de la historia. Rimmerman (2012) realiza un ilustrativo recorrido histórico para mostrar esta cuestión, comenzando por los libros sagrados como la Biblia o el Nuevo Testamento, los cuales aportaban una visión ambigua de las personas con discapacidad, situada entre la compasión y el milagro de la curación. La época grecorromana estaría marcada por el infanticidio y la eutanasia de las personas con discapacidad, y por su exposición como objeto de burla en eventos sociales y deportivos. Más adelante, la Edad Media se caracterizó por mostrar una visión contradictoria en la que las personas con discapacidad se vinculaban a lo demoníaco y a la brujería —la epilepsia o la psicosis se pretendían curar con rituales religiosos y exorcismos— o eran objeto de caridad y pena.

Ya en los siglos XII y XIII comenzarían a crearse en Europa instituciones para personas con discapacidad que, aunque les proporcionaban cuidados, sin duda las excluían de cualquier tipo de participación en la sociedad. Los centros específicos para personas con discapacidad seguirían creciendo durante el Renacimiento, la Ilustración y hasta el siglo XIX, por lo que seguiría predominando la segregación y exclusión social. Durante el siglo

XIX verán la luz avances vinculados a las personas con discapacidad como la creación del braille para las personas ciegas. Sin embargo, las personas sordas sufrieron un revés en sus derechos con la prohibición de las lenguas de signos en el Congreso de Milán de 1880. Por último, los años finales del siglo XIX y la primera mitad del siglo XX estuvieron bajo la influencia de la eugenesia y la esterilización forzada. Esta práctica, iniciada a principios del siglo XX en Estados Unidos, sirvió parcialmente de inspiración para el nazismo alemán, donde le seguiría la eutanasia de niños y adultos con diversas discapacidades.

Todas estas políticas de segregación, incluso las más extremas como la eugenesia o la eutanasia, son un reflejo del modelo médico de discapacidad mencionado en el apartado sobre lenguaje inclusivo. Aquellos que eran definidos desde la medicina como “subnormales”, “inválidos” o “incapaces” debían ser curados, rehabilitados o, en casos extremos como el nazismo, en el que la discapacidad se veía como una amenaza a la pureza de la raza, segregados o eliminados (Smith, 2011).

Este modelo médico se centra en la deficiencia y en su tratamiento. Pone el foco y la responsabilidad de la discapacidad exclusivamente en la deficiencia y, por ende, conlleva la creación del dualismo “normal-anormal” y provoca lo que se ha denominado capacitismo o *disablism*, es decir, la discriminación específica hacia las personas con discapacidad:

Disablism: refers to the social imposition of avoidable restrictions on the life activities, aspirations and psycho-emotional well-being of people categorised as ‘impaired’ by those deemed ‘normal’. Disablism is social relational in character and constitutes a form of social oppression in contemporary society – alongside sexism, racism, ageism, and homophobia. As well as enacted in person-to-person interactions, disablism may manifest itself in institutionalised and other socio-structural forms.⁴⁵ (Thomas, 2010, p.37)

No será hasta los años 60 y 70 del siglo XX cuando los activistas ingleses y estadounidenses pertenecientes al movimiento de vida independiente denunciaran el impacto de toda una serie de barreras ambientales y sociales (Molina Saorín, 2017) y comenzaran a organizarse, dando así inicio al movimiento asociativo que conocemos hoy

⁴⁵ Capacitismo: se refiere a la imposición social de restricciones evitables en las actividades de la vida, las aspiraciones y el bienestar psicoemocional de las personas clasificadas como “discapacitadas” por quienes se consideran “normales”. La discriminación por discapacidad es de carácter relacional social y constituye una forma de opresión social en la sociedad contemporánea, junto con el sexismo, el racismo, la discriminación por edad y la homofobia. Además de las interacciones de persona a persona, el capacitismo puede manifestarse en formas institucionalizadas y otras formas socioestructurales. (Traducción propia).

(Rimmerman, 2012). Las reivindicaciones de estos activistas serán el germen del modelo social que, al contrario que el modelo médico, hará una clara distinción entre deficiencia y discapacidad, y marcará que la discapacidad proviene de las barreras impuestas por la sociedad (Simcock & Castle, 2016). Por lo tanto, las soluciones no debían afrontarse de modo individual (sobre la propia persona), sino que debían enfocarse hacia la sociedad, siendo precisamente esta concepción la generadora de toda la normativa internacional vigente en esta materia (Molina Saorín, 2017). Este modelo social, enfocado hacia la supresión de las barreras que impiden la inclusión social, es fundamental para nuestro estudio, centrado en la implantación de servicios de accesibilidad audiovisual para salvar los obstáculos que impiden el acceso a la información y al resto de contenidos.

The social model is interpreted as the ‘barriers approach’, where disability is referred to environmental, structural and attitudinal barriers that impinge upon the lives of people with disabilities. These barriers include inaccessible education or lack of education, inaccessible information and communication systems, inaccessible working environments, inadequate or lacking disability benefits, discriminatory health and social-care services, and inaccessible transport, housing, public buildings and amenities.⁴⁶
(Rimmerman, 2012)

Estos cambios en la forma de entender la discapacidad también tendrán su reflejo en la legislación en Estados Unidos y Europa, donde las normas contra la discriminación serán sustituidas por políticas de integración, diversidad e igualdad (Thomas, 2014). Un ejemplo en Reino Unido sería la Disability Discrimination Act (1995, 2005), sustituida por la Equality Act (2010). De este modo, en el siglo XX se produce el cambio más significativo sobre la aproximación a la realidad social de la discapacidad. Las personas con discapacidad empezaban el siglo siendo oprimidas, marginadas e, incluso, esterilizadas, mientras que al final del siglo la sociedad empezaba a reconocer sus derechos y avanzaba hacia políticas que garantizaran su dignidad e igualdad (Rimmerman, 2012). En otras palabras, se avanza hacia una sociedad inclusiva, definida en los siguientes términos:

⁴⁶ El modelo social se interpreta como el “enfoque de barreras”, donde la discapacidad se refiere a barreras ambientales, estructurales y de actitud que afectan a las vidas de las personas con discapacidad. Estas barreras incluyen la educación inaccesible o falta de educación, información y sistemas de comunicación inaccesibles, entornos laborales inaccesibles, prestaciones de incapacidad inadecuadas o deficientes, servicios de salud y asistencia social discriminatorios, y transporte, vivienda, edificios públicos y servicios inaccesibles. (Traducción propia).

Inclusive societies and governments are expected to promote a system in which all their citizens can fully participate and share its educational, social and welfare provisions irrespective of their social origin, economic status, gender, ethnicity, disability whether physical or emotional. Inclusion must cover, among other fields —education, employment, health, social security and the domain of politics. Policies for educational and social inclusion ought to aim at promoting the values of equality, justice, democratic rights and respect for individual identity.⁴⁷ (Verma, 2016)

La educación se ha establecido general y tradicionalmente como el sector más importante para promover la inclusión social (Verma, 2016). Sin embargo, esta también pasa por la accesibilidad y la adecuada representación mediática de las personas con discapacidad. En este sentido, Rimmerman (2012) no duda en calificar de “extremadamente importante” el papel que juegan los medios de comunicación en la exclusión o inclusión social de las personas con discapacidad.

The media leads popular culture, stereotypes, language and social trends, and, as such, depicts and also underrepresents people with disabilities. The impression is that in recent years there is a recognition that the media has to present a more balanced and progressive image of people with disabilities.⁴⁸ (Rimmerman, 2012, p.180)

Este autor habla de las políticas que promueven la inclusión social y menciona explícitamente las leyes que impulsan la accesibilidad audiovisual para personas sordas a través del subtítulo y la lengua de signos, cuestión lógicamente extensible al caso de la audiodescripción para las personas con discapacidad visual. Además, hace referencia a la accesibilidad no solo en términos de comunicación audiovisual, sino también en los nuevos medios digitales, para asegurar así la accesibilidad web.

En resumen, las personas con discapacidad han vivido distintos tipos de opresión y se han visto marginadas de las áreas clave de participación social (Simcock & Castle, 2016). Esto incluye a los medios de comunicación, que han tenido y siguen teniendo un papel fundamental en la exclusión o inclusión social de las personas con discapacidad.

⁴⁷ Se espera que las sociedades y gobiernos inclusivos promuevan un sistema en el que todos sus ciudadanos puedan participar plenamente y compartir sus disposiciones educativas, sociales y de bienestar independientemente de su origen social, situación económica, género, origen étnico, discapacidad física o emocional. La inclusión debe cubrir, entre otros campos: educación, empleo, salud, seguridad social y el ámbito de la política. Las políticas para la inclusión educativa y social deben apuntar a promover los valores de igualdad, justicia, derechos democráticos y respeto a la identidad individual. (Traducción propia).

⁴⁸ Los medios de comunicación lideran la cultura popular, los estereotipos, el lenguaje y las tendencias sociales y, como tales, representan y subrepresentan a las personas con discapacidad. La impresión es que en los últimos años se reconoce que los medios de comunicación deben presentar una imagen más equilibrada y progresiva de las personas con discapacidad. (Traducción propia).

Tradicionalmente, los medios han ofrecido una imagen estereotipada de las personas con discapacidad —encasilladas en el rol de villanos con enfermedades mentales o de superhéroes que pueden vencer cualquier obstáculo, por ejemplo—. Estos estereotipos paternalistas distorsionan la realidad y deben ser superados (Rimmerman, 2012). En su lugar, los medios deben ofrecer una imagen realista de la discapacidad y garantizar la accesibilidad de los contenidos para asegurar así su inclusión social. En la defensa de estas cuestiones jugará un papel fundamental la reivindicación del pluralismo mediático, al que se dedica el siguiente epígrafe.

3.1.3. El pluralismo mediático como garante de la accesibilidad audiovisual

Los conceptos de pluralismo y diversidad están estrechamente relacionados, lo que explica que se hayan tratado de forma conjunta e, incluso, como nociones equivalentes en múltiples textos y publicaciones científicas procedentes de varias áreas de conocimiento. Sirvan de ejemplo los trabajos de Zambrano (2006, 2007) desde el derecho político en Colombia; Badillo O’Farrell (2003) o Sevilla (2003) desde la filosofía; y Colom (1998), Doyle (2002), Miguel de Bustos (2004) o Mattelart (2006), entre muchos otros, desde diferentes ramas de la comunicación.

Para Miguel de Bustos (2004), son los medios pluralistas quienes contribuyen a la diversidad cultural y quienes promueven el cambio social y cultural facilitando el acceso a los grupos vulnerables. En este sentido, Siapera (2010) defiende que la diversidad cultural está siempre mediada, ya que “se construye, (re)-presenta y experimenta a través de los medios de comunicación”⁴⁹ (p.5). Tomando estas palabras como base, en este caso, entendemos la diversidad como una realidad social y cultural, y al hablar de pluralismo nos centramos en su reflejo a través de los medios de comunicación.

Se aborda el pluralismo como un concepto crítico en sí mismo (Karppinen, 2012) y se justifica su necesidad para reflejar la diversidad de la discapacidad y para garantizar su acceso a los contenidos. En palabras de Medina Laverón y Herrero Subías (2016):

La defensa del pluralismo se justifica por el derecho del público a estar informado y acceder a los medios y en la libertad de expresión de los profesionales de la comunicación.

⁴⁹ That cultural diversity, which includes identities, and experiences of, and encounters with, difference, is always-already mediated, that is, constructed, (re)-presented, and experienced through the media of communication. (Cita original).

Garantizar este derecho y estas libertades resulta imprescindible en una sociedad democrática. (p.52)

El pluralismo mediático abarca cuestiones muy diversas y ha sido estudiado desde distintas perspectivas. Este capítulo comienza hablando brevemente de los estudios sobre concentración mediática por su relevancia en las investigaciones en esta materia. Luego avanza hacia una concepción mucho más amplia del pluralismo en la que destaca la representación de la diversidad social y cultural y la accesibilidad universal en la que se incluyen las personas con discapacidad.

3.1.3.1. Pluralismo y concentración mediática

En primer lugar, tradicionalmente se ha hecho una distinción entre pluralismo interno y externo en el ámbito de la comunicación. De forma muy breve, el primero se refiere a la existencia de diversos medios y el segundo, a la presencia de cierto pluralismo dentro de cada uno de ellos. Así, las medidas sobre pluralismo interno son aquellas que defienden la diversidad de puntos de vista, corrientes de opinión, contenido editorial y emisiones mediáticas, mientras que las medidas sobre pluralismo externo son aquellas que tratan la diversidad de medios y de propiedad, es decir, la concentración mediática (Rojo Villada, 2004, p.62).

Este aspecto del pluralismo vinculado a la concentración mediática ha sido tratado en numerosas publicaciones. Por ejemplo, en palabras de Carver et al. (2006): “Pluralism simply means that there is a variety of different types of media and different owners”⁵⁰ (p.18). Para Miguel de Bustos (2004), pluralismo y concentración mediática son ideas contrapuestas. En un texto titulado *Sobre pluralismo y diversidad*, recoge varias perspectivas sobre la relación entre pluralismo y concentración: desde la postura de Cavallin, quien defiende que los medios siguen imperativos económicos y que difícilmente pueden reflejar la diversidad social, hasta la de Sánchez-Tabernero, para quien la concentración de medios no afecta directamente a la diversidad e, incluso, puede tener efectos positivos (Miguel de Bustos, 2004).

Otra evidencia de la vinculación entre pluralismo y concentración de medios es la atención de las políticas internacionales y nacionales a este aspecto. El *Libro Verde sobre pluralismo y concentración de medios de comunicación en el mercado interior* y los

⁵⁰ Pluralismo simplemente significa que existe una variedad de diferentes tipos de medios de comunicación y diferentes propietarios. (Traducción propia).

intentos frustrados de crear una directiva europea en materia de concentración son algunos ejemplos (Humphreys, 2008; Labio Bernal, 2008; Michalis, 2010). Sin embargo, la Comisión Europea terminó aceptando que el pluralismo no es un derecho fundamental en sí mismo (Iglesias, 2005) y que no existía una relación directa entre el aumento de la concentración y la reducción del pluralismo (Labio Bernal, 2014).

A pesar de ello, incluso desde la filosofía, Bocado Crespo (2003) alerta del peligro que supone la concentración de medios para el pluralismo y señala la información como un negocio. También Iglesias (2005), a pesar de defender que no existe relación directa entre el aumento de la concentración mediática y la reducción del pluralismo, reconoce que en los procesos de concentración lo que prevalecen son los propios intereses de los grandes grupos de comunicación “sin que les importe quizás demasiado los intereses de los ciudadanos, la posible mengua del pluralismo o la pérdida de la calidad del servicio que esas empresas prestan al bien común” (p.263). En general, estas y otras declaraciones en este sentido vienen a corroborar la aceptación de aquella afirmación rotunda lanzada por Ramonet (1998) de que la información es, ante todo, una mercancía.

Aunque no lo parezca a simple vista, esta cuestión es importante para esta tesis porque, al perseguir el beneficio por encima de todo, los medios de comunicación tienden a buscar audiencias mayoritarias y pasan por alto los intereses y necesidades de colectivos minoritarios como las personas con discapacidad. Ello explica la necesidad de políticas que impongan por ley unas cuotas mínimas para el subtítulo, la audiodescripción y la lengua de signos. Sin embargo, para entender cómo influye el pluralismo mediático en la diversidad social y cultural de las personas con discapacidad visual o auditiva es necesario partir de un concepto de pluralismo más amplio.

3.1.3.2. Pluralismo cultural y accesibilidad universal

Aunque los estudios sobre pluralismo han tendido a estudiar la concentración, el pluralismo mediático es un concepto más amplio que trasciende a otros aspectos como la representación de las minorías sociales y culturales, el espacio que se les otorga en los medios o la accesibilidad a los contenidos:

Markers of plurality in the media thus rest not on the multiplication of genres, media forms, or markets alone, but on the actual success of media systems in providing opportunities and competences for different groups and individuals to participate in public life. (...) Pluralism can be defined from a number of different perspectives, including the

interests of different speakers, the interests of individual consumers, and the interests of society as a whole.⁵¹ (Karppinen, 2012, p.15 y 68)

Como indica Hitchens (2006), los términos pluralismo y diversidad en el ámbito mediático pueden tener diversos significados:

First, they may refer to a situation in which the media environment is structured in a way which ensures that there are a number of different kinds of media outlets; for example, public broadcasting and private broadcasting services. Secondly, they may refer to a media environment which is structured so as to ensure that there is a diversity of owners of the media outlets. Thirdly, they may refer to the desirability of a diversity of opinions being broadcast, and, fourthly, to the broadcasting of a diverse range of programming including both information and entertainment programmes.⁵² (p.9)

La autora aclara que las dos primeras definiciones hacen referencia al pluralismo externo, vinculado a cómo se estructura la radiodifusión, mientras que las dos últimas señalan cuestiones de pluralismo interno, es decir, de contenido.

Resulta particularmente interesante para esta investigación el informe *Independent Study on Indicators for Media Pluralism in the Member States – Towards a Risk-Based Approach*, publicado en 2009 por la Comisión Europea, que refleja un acercamiento al concepto de pluralismo desde un punto de vista amplio, que coincide con la base teórica de esta tesis:

This study adopts a broad working definition of media pluralism as the scope for a wide range of social, political and cultural values, opinions, information and interests to find expression through the media. More specifically, it understands media pluralism to mean; the diversity of media supply, use and distribution, in relation to 1) ownership and control, 2) media types and genres, 3) political viewpoints, 4) cultural expressions and 5) local and regional interests. Indicators look at both active and passive access to the media, of

⁵¹ Los marcadores de pluralidad en los medios de comunicación, por lo tanto, no se basan en la multiplicación de géneros, formas de medios o mercados solamente, sino en el éxito real de los sistemas de medios para brindar oportunidades y competencias a diferentes grupos e individuos para participar en la vida pública. (...) El pluralismo se puede definir desde varias perspectivas diferentes, incluidos los intereses de diferentes oradores, los intereses de los consumidores individuales y de la sociedad en general. (Traducción propia).

⁵² En primer lugar, pueden referirse a una situación en la que el entorno de los medios está estructurado de una manera que garantiza que haya varios tipos diferentes de medios de comunicación; por ejemplo, servicios de radiodifusión pública y transmisión privada. En segundo lugar, pueden referirse a un entorno de medios que está estructurado para garantizar que haya diversidad de propietarios de los medios de comunicación. En tercer lugar, pueden referirse a la conveniencia de que se difundan diversas opiniones y, en cuarto lugar, a la difusión de una amplia gama de programas, incluidos programas de información y entretenimiento. (Traducción propia).

the various cultural, political and geographic groups in society.⁵³ (Comisión Europea, 2009, p.5)

De este modo, la Comisión Europea distingue hasta cinco tipos de pluralismo en los medios de comunicación: 1) pluralismo cultural; 2) pluralismo político; 3) pluralismo geográfico/local; 4) pluralismo de la propiedad y control de los medios; y 5) pluralismo de tipos y géneros mediáticos. Esta investigación incluye el último tipo de pluralismo en su defensa del servicio público de televisión como garante de la accesibilidad universal a la comunicación para las personas con discapacidad visual o auditiva, aspecto que ocupa la última parte del marco teórico.

Sin embargo, el principal tipo de pluralismo involucrado en nuestro objeto de estudio es el primero, es decir, el pluralismo cultural en los medios de comunicación, que hace referencia al acceso y la representación de los diversos grupos sociales y culturales (Labio Bernal, 2014). En este sentido, el mencionado informe de la Comisión Europea define el pluralismo cultural en los medios con las siguientes palabras:

Cultural pluralism in the media refers to the fair and diverse representation of and expression by (i.e. passive and active access) the various cultural and social groups, including ethnic, linguistic, national and religious minorities, disabled people, women and sexual minorities, in the media. It comprises a plurality of themes and voices being present in the media, socialisation through multiple forms of media access and participation, choice between different forms of interaction and the representation of diverse values, viewpoints and roles, in which citizens belonging to various cultural and social groups, including national, ethnic, and linguistic groups, women, disabled people and sexual minorities, can recognise themselves.⁵⁴ (Comisión Europea, 2009, p.12)

⁵³ Este informe adopta una definición amplia de pluralismo mediático como el alcance de una extensa gama de valores, opiniones, información e intereses sociales, políticos y culturales para encontrar expresión a través de los medios. Más específicamente, entiende que el pluralismo mediático significa; la diversidad del suministro, uso y distribución de medios, en relación con 1) propiedad y control, 2) tipos de medios y géneros, 3) puntos de vista políticos, 4) expresiones culturales y 5) intereses locales y regionales. Los indicadores analizan tanto el acceso activo como pasivo a los medios de los diversos grupos culturales, políticos y geográficos de la sociedad. (Traducción propia).

⁵⁴ El pluralismo cultural en los medios se refiere a la representación y expresión justa y diversa de los distintos grupos culturales y sociales, incluidas las minorías étnicas, lingüísticas, nacionales y religiosas, las personas con discapacidad, las mujeres y las minorías sexuales, en los medios de comunicación. Comprende una pluralidad de temas y voces que están presentes en los medios, la socialización a través de múltiples formas de acceso y la participación, la elección entre diferentes formas de interacción y la representación de diversos valores, puntos de vista y roles, en el que los ciudadanos pertenecientes a diversas culturas y grupos, incluidos grupos nacionales, étnicos y lingüísticos, mujeres, personas con discapacidad y minorías sexuales, pueden reconocerse a sí mismos. (Traducción propia).

Esta definición resulta fundamental para nuestro estudio, puesto que menciona explícitamente al colectivo de personas con discapacidad y defiende tanto su adecuada representación mediática como su acceso y participación en los medios de comunicación.

Según el informe de la Comisión Europea, si no se cumple este pluralismo cultural, se corre el riesgo de que la mayoría social y cultural domine los medios de comunicación y, en este sentido, advierte del peligro que suponen la insuficiente representación mediática de la diversidad, los estereotipos, los medios segregados y exclusivos para las minorías, o la falta de periodistas y trabajadores pertenecientes diversas minorías en los medios, entre otras cuestiones.

Una vez expuesto cómo el pluralismo cultural incluye la representación y accesibilidad de las minorías sociales como las personas con discapacidad, también es necesario mencionar, aunque sea brevemente, pues no es el centro de esta investigación, que este pluralismo se ha entendido también como una muestra de la calidad de los medios de comunicación, en especial de los medios públicos. La calidad mide diversos factores entre los que se encuentra la diversidad y el ofrecer contenidos no solo para la mayoría, sino también para las distintas minorías. De hecho, se entiende que una televisión de calidad debe ser representativa de la diversidad de la sociedad y, al mismo tiempo, ser accesible para todas las personas que forman parte de esa sociedad (Bobo Márquez, 2005; Bustamante & Gallego, 2005; Camacho Ordóñez, 2005). En este sentido, la BBC destaca por la atención prestada a las cuestiones de calidad vinculadas a la diversidad (Debrett, 2010; Gutiérrez Gea, 2000; Morgan, 1986). De hecho, para Morgan (1986), la BBC ha sobrevivido porque proporciona programación para todas las personas, para cada mayoría, cada minoría y cada combinación de ellas. En este sentido, la autora sentencia: “The BBC is a national institution which is doing everything a national institution is expected to do”⁵⁵ (p.27).

Por último, si este capítulo empezaba afirmando que pluralismo y diversidad están irremediablemente vinculados, para concluirlo será necesario añadir que tanto pluralismo como diversidad se han asociado a otros conceptos como tolerancia, respeto, libertad y democracia. De hecho, para Badillo O’Farrell (2003), la perspectiva plural que defiende la diversidad como base de la democracia desemboca en las ideas de pluralismo, tolerancia, respeto mutuo o multiculturalismo. Para Zambrano (2007), es el

⁵⁵ La BBC es una institución nacional que está haciendo todo lo que se espera de una institución nacional. (Traducción propia).

reconocimiento de los derechos de la diversidad lo que da lugar al respeto, la tolerancia, el diálogo y la cooperación, y afirma: “Se aspira con el reconocimiento de la diversidad cultural a garantizar la paz y la seguridad internacionales, y a desarrollar una mayor solidaridad entre los pueblos y naciones” (p.133).

Por lo tanto, parece lógico concluir este epígrafe afirmando que el pluralismo mediático, a través de la representación y la accesibilidad universal, defiende la diversidad social y cultural y promueve la cohesión social que nos lleva a la tolerancia y el respeto mutuo y, como consecuencia, a la solidaridad.

3.1.4. El servicio público de televisión

Este epígrafe se centra en la definición del servicio público de televisión en relación a la accesibilidad universal para todas las personas. En esta línea, abarca la idea de televisión como servicio público característica de Europa, centrándose principalmente en los modelos británico y español, y reivindica su importancia en la era digital.

3.1.4.1. Definición y principios de la televisión de servicio público en Europa, Reino Unido y España

El modelo de servicio público de televisión, que debe cumplir con las directrices sobre los conceptos expuestos de pluralismo y diversidad, es el modelo fundador de la televisión en Europa. En general, esto implica que la televisión de servicio público debe garantizar la accesibilidad a los contenidos y realizar un correcto tratamiento y representación de la discapacidad.

Efectivamente, el servicio público de televisión es un concepto clave en el panorama audiovisual europeo, donde la televisión pública aparece dentro del contexto del Estado de bienestar. “Este servicio, junto con la radio, se concibe como un bien público definidor de las instituciones nacionales dedicadas a la difusión de información, cultura y ocio” (Manfredi Sánchez, 2008, p.11). Este cargo de responsabilidad en las democracias europeas se fundamenta en que la televisión se percibe como el medio más representativo (Kumar, 1986).

No existe un único modelo o definición de servicio público de televisión (Walzer & Retis, 2008), aunque, en numerosas obras, sí se aprecia gran consenso en cuanto a las funciones que se le asignan. Estas incluyen la accesibilidad universal y el respeto y la atención a la diversidad y a las minorías (Bustamante 2003, 2006; Blumler, 1993a, 1993b; Debrett, 2010; Green, 1991; Iosifidis, 2007; Jakubowicz, 2010; Leuridijk, 2007; Manfredi

Sánchez, 2008; McQuail, 1992; Medina & Ojer, 2009; Michalis, 2010; Scannell, 1990; Tracey, 1998).

Profundizando más este aspecto, en 1985, la Broadcasting Research Unit (BRU) creó una lista de ocho principios esenciales del servicio público de televisión de la que se han hecho eco autores como Green (1991), Tracey (1998), Medina y Ojer (2008), Manfredi Sánchez (2008), Debrett (2010) o Brevini (2013). El primero y más importante de estos principios es la accesibilidad universal, que supone garantizar que todos los hogares reciben la señal de la televisión pública (Debrett, 2010). Sin embargo, en el caso de las personas con discapacidad visual o auditiva, el simple hecho de recibir la señal televisiva no implica un acceso efectivo a los contenidos. Por ello, se establecen el subtítulo, la audiodescripción y la lengua de signos como servicios para garantizar que los programas sean realmente accesibles para todas las personas.

El segundo principio que debe cumplir la televisión pública es la atención a la diversidad de intereses presentes en la sociedad a través de una amplia oferta de géneros que llame la atención del mayor número de espectadores (Medina & Ojer, 2009). Este principio debe entenderse siempre de manera conjunta con el siguiente, que hace alusión a la atención a los intereses de las minorías como forma de cohesión social. Se hace hincapié en aquellos colectivos que viven situaciones de desventaja por diversas circunstancias físicas o sociales, entre las que se encuentra la discapacidad (Manfredi Sánchez, 2008; Tracey, 1998).

Reflejar la identidad nacional del país, trabajar con independencia de intereses políticos y económicos o financiarse a través de un canon pagado directamente por la ciudadanía (cosa que no se ha llegado a implantar en España) son otros de los preceptos asignados a este medio. A estos se añaden el deber de medir sus contenidos en términos de calidad y no de cantidad de audiencia (Blumler, 1993a; Donders, 2012; Luckács, 2007). Muy similar es también el listado de obligaciones asignadas a la televisión pública que propone Iosifidis (2007) y que incluye la defensa de la accesibilidad universal y la contribución a la diversidad y la cohesión social.

El servicio público tiene, además, una “función catalizadora en la experiencia de ciudadanía, que intensifica la noción de comunidad y la sensación de integración y pertenencia al grupo y refuerza la identidad del ciudadano” (Manfredi Sánchez, 2008, p.19). Esta cuestión es especialmente relevante para las personas con discapacidad, ya que, como también se ha expuesto anteriormente, el acceso a los contenidos televisivos

se vuelve determinante para su inclusión y sensación de pertenencia a la sociedad y, por lo tanto, para prevenir su exclusión social. En esta línea, Lamuedra Graván (2012) defiende la radiotelevisión de servicio público como un “pilar fundamental para sostener una democracia participativa” (p.18).

Este servicio público de televisión, firmemente ligado al pluralismo y la diversidad, ha desempeñado un papel importante en Europa desde su origen, diferenciándose por ejemplo de Estados Unidos, donde la televisión comercial se implantó antes que la pública y esta última ha ocupado una posición minoritaria desde sus inicios (Cushion, 2012; Debrett, 2010; Iosifidis, 2010, 2007; Sarikakis, 2010; Tracey, 1998). Blumler (1993a) defiende que la televisión pública europea ha sido diseñada en términos pluralistas a diversos niveles:

En la multiplicidad de tipos de audiencia atendidos y en los perfiles de audiencia abastecidos; con respecto a la realización de programas, en la medida en que intenta aparejarlos con la heterogeneidad del público espectador y garantizar que cada tipo de programa tenga suficientes recursos para ser bueno en su género; con respecto a la reactividad de la sociedad, lo cual implica que todos los sectores significativos de la comunidad, divididos según intereses, valores e identidades, puedan ver en los programas transmitidos un reflejo tolerablemente auténtico de sus principales inquietudes. (...) Este modelo de televisión pluralista difiere del modelo mayoritario de oferta televisiva auspiciado por el sistema de financiación publicitaria. En este último se suele dar prioridad a la satisfacción y gratificación personal e inmediata del mayor número posible de miembros de una audiencia, y los recursos fluyen hacia un programa u otro en estrecha relación con el poder de captación de audiencia que hayan demostrado. (pp.24-25)

Asimismo, Donders (2012) defiende la necesidad de este servicio público frente a los operadores privados por dos razones fundamentales:

On the one hand, it is upheld that public broadcasters are necessary because they can act relatively independently from market forces. On the other hand, they are necessary because it is observed that the market does not serve significant parts of the audience and under-provides certain services.⁵⁶ (p.32)

⁵⁶ Por un lado, se sostiene que las emisoras públicas son necesarias porque pueden actuar de manera relativamente independiente de las fuerzas del mercado. Por otro lado, son necesarios porque se observa que el mercado no atiende a partes significativas de la audiencia y no proporciona ciertos servicios. (Traducción propia).

En el ámbito europeo, uno de los principales documentos que recoge la defensa del servicio público de radio y televisión es el *Protocolo sobre el sistema de radiodifusión pública de los Estados miembros* del Tratado de Ámsterdam. El protocolo establece: “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, p.109). Para Lowe y Bardoel (2007) este documento es la piedra angular de la política sobre el servicio público de radiodifusión en Europa.

De forma general, el Consejo de Europa ha sido el organismo que más se ha centrado en la defensa de este servicio público (Barnett, 2007). De este modo, Barnett (2007) recoge una definición del Consejo de Europa que habla del servicio público de radio y televisión de los siguientes términos: “An element of social cohesion, a reflection of cultural diversity and an essential factor for pluralistic communication accessible to all”⁵⁷ (p.89). También Carver et al. (2006) se hacen eco de otra definición de servicio público de televisión hecha por este organismo en la que se remarca la atención que debe prestar a las minorías como las personas con discapacidad: “Cultural, linguistic, and social consideration for minority populations and other special needs and interests, particularly education including programmes for schools and provisions for disabled people”⁵⁸ (p.40).

Además de los organismos europeos, la Unesco ha sido considerada tradicionalmente como la organización internacional con más importancia en materia de medios de comunicación por su compromiso de fomentar los derechos económicos, sociales, culturales y humanos (Brevini, 2013). De hecho, el manual *Radiotelevisión de servicio público. Un manual de mejores prácticas* (Unesco, 2006) reconoce que la radiotelevisión pública tiene un papel importante porque proporciona acceso y participación en la vida pública, y defiende que la estrategia de la Unesco es “tratar de mejorar el rol de la difusión pública como un servicio único que permite el acceso universal a la información y el conocimiento, mediante la calidad y variado contenido que refleje las necesidades, preocupaciones y expectativas de diversas audiencias predeterminadas” (Unesco, 2006, p.28).

⁵⁷ Un elemento de cohesión social, un reflejo de la diversidad cultural y un factor esencial para la comunicación plural accesible a todos. (Traducción propia).

⁵⁸ Consideraciones culturales, lingüísticas y sociales para las poblaciones minoritarias y otras necesidades e intereses especiales, en particular la educación, incluidos los programas para escuelas y las disposiciones para personas con discapacidad. (Traducción propia).

En la definición del servicio público de televisión es necesario tener en cuenta también cómo se definen las propias televisiones estudiadas en esta tesis. En primer lugar, la BBC ha publicado multitud de informes, estudios e investigaciones sobre el servicio público de televisión. La corporación británica define su misión de servicio público de la siguiente manera: “The Mission of the BBC is to act in the public interest, serving all audiences through the provision of impartial, high-quality and distinctive output and services which inform, educate and entertain”⁵⁹ (Royal Charter for the continuance of the British Broadcasting Corporation, 2016).

Si este documento habla de servir a “todas las audiencias”, el Agreement (2016) detalla algunos aspectos de la Carta más en profundidad y establece que 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. Esta norma de la Ofcom es el *Code on Television Access Services* (2017), que se trata en profundidad en el capítulo sobre el marco legal. De forma resumida, establece los requerimientos sobre subtítulo, audiodescripción y lengua de signos de acuerdo con la Communications Act 2003.

En Reino Unido es tan importante el servicio público prestado por la BBC que Smith (1986) llega, incluso, a anteponerlo al sistema de salud pública:

In fact, the BBC and television generally have probably been the greatest of the instruments of social democracy of the century, more important than the health service, than national insurance, than the state education system combined. (...) We need the established institutions because they either are or can be rendered accountable. Through them we, the inhabitants of the society, will have some access to the new and still little understood processes by which societies are today controlled. That is why need the BBC more than ever before to carry out its fundamental mission still.⁶⁰ (p.21)

Por otro lado, en España, la Corporación de Radio y Televisión Española (RTVE) resume su misión fundamental con las siguientes palabras:

⁵⁹ La misión de la BBC 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. (Traducción propia).

⁶⁰ De hecho, la BBC y la televisión en general han sido probablemente los más grandes instrumentos de la democracia social del siglo, más importantes que el servicio de salud, que el seguro nacional y que el sistema educativo estatal combinados. (...) Necesitamos las instituciones establecidas porque son o pueden rendir cuentas. A través de ellos, nosotros, los habitantes de la sociedad, tendremos acceso a los procesos nuevos y aún poco comprendidos por los cuales las sociedades están controladas en la actualidad. Es por eso que la BBC es más necesaria que nunca para llevar a cabo su misión fundamental. (Traducción propia).

RTVE responde al carácter de empresa de servicio público, por lo que debe ofrecer una información rigurosa, independiente y plural, así como un entretenimiento de calidad; fomentar el debate, la innovación y la creación; y apoyar la difusión de las artes, la ciencia y la cultura. Todo ello bajo las premisas de cohesionar y dar cauce a la participación (RTVE, 2016, p.6).

La cohesión social aparece también en la Ley de la Radio y la Televisión de Titularidad Estatal (Ley 17/2006), por la que se crea la actual Corporación RTVE, y le atribuye los siguientes objetivos:

La producción, edición y difusión de un conjunto de canales de radio y televisión con programaciones diversas y equilibradas para todo tipo de público, cubriendo todos los géneros y destinadas a satisfacer necesidades de información, cultura, educación y entretenimiento de la sociedad española; difundir su identidad y diversidad culturales; impulsar la sociedad de la información; promover el pluralismo, la participación y los demás valores constitucionales, garantizando el acceso de los grupos sociales y políticos significativos. (Ley 17/2006, p.21209)

Aunque puede deducirse del texto, la norma no hace mención explícita a la accesibilidad universal de las personas con discapacidad. Esto llegará con la Ley de financiación de la Corporación de Radio y Televisión Española (Ley 8/2009), que habla de: “Propiciar el acceso a los distintos géneros de programación y a los eventos institucionales, sociales, culturales y deportivos, dirigiéndose a todos los segmentos de audiencia, edades y grupos sociales, incluidas las minorías con discapacidades” (Ley 8/2009, p.74011).

Por su parte, la Radio y Televisión de Andalucía (RTVA) se define como “agente vertebrador y cohesionador” en la Carta de Servicio Público publicada en 2010. De nuevo aparece el concepto de cohesión social, esta vez en un documento que reconoce la pluralidad y diversidad cultural de Andalucía y que, en su artículo 17, defiende que RTVA tiene la obligación de ofrecer programaciones y servicios accesibles para personas con discapacidad sensorial, deber que se extiende también a los servicios digitales.

En resumen, como se aprecia en las definiciones aportadas tanto desde el ámbito académico como desde las propias corporaciones y las leyes que las regulan, la defensa del pluralismo y la diversidad, así como la accesibilidad universal para las personas con discapacidad, son elementos esenciales del servicio público de televisión. Así, según Manfredi Sánchez (2008), la idea de servicio público “que cubre el territorio nacional y que garantiza el pluralismo” es lo que justifica la financiación pública de las televisiones

(p.11). También para Blumler (1993b) y Scannell (1990) recae en la televisión pública la responsabilidad de abarcar a toda la diversidad social y cultural de la sociedad en su programación, a diferencia de las cadenas comerciales, dirigidas a la mayoría. En esta línea, Tracey (1998) entiende que la radiodifusión pública tiene que ser universalmente accesible para las diversas minorías y grupos sociales. Por último, Iosifidis (2007) defiende el papel de la televisión pública para salvaguardar la pluralidad de la sociedad y la cultura como centro del sistema democrático y enumera así los valores que debe proteger una sociedad con rostro humano: “pluralism, independence, accessibility, content quality, social cohesion and protection of privacy”⁶¹ (p.179). Como se aprecia, muchos de estos valores están directamente vinculados al estudio realizado en esta tesis.

3.1.4.2. Comparativa BBC-TVE: problemas de la televisión pública en España

La misión de servicio público de la BBC y de TVE ha sido comparada en numerosas ocasiones (por ejemplo: Manfredi Sánchez, 2008; Medina & Ojer, 2009; Retis, Lamuedra Graván & García Matilla, 2010; Walzer & Retis, 2008).

En general, los autores coinciden en mostrar que la BBC cumple con su misión de servicio público con mayor rigor que TVE. En esta línea, por ejemplo, Walzer y Retis (2008) entrevistan a periodistas procedentes de ambas corporaciones y muestran cómo los propios trabajadores también comparten esta misma visión. Los periodistas de TVE confiesan que el servicio público es un valor a la baja que no es suficientemente tenido en cuenta en la televisión pública española y miran a la BBC como modelo a seguir. Por otra parte, los periodistas de la BBC, aunque reconocen que siempre es posible mejorar, afirman que la corporación británica cumple con las funciones que caracterizan al servicio público de televisión, reseñadas más arriba, y confiesan que la propia corporación les ha formado para este fin. Las autoras concluyen afirmando que existen notables diferencias entre TVE y la BBC, ya que, tanto el contexto histórico-político, como el estatuto jurídico, y la forma de entender y financiar la televisión pública son radicalmente diferentes:

En el caso de España, la televisión nace como un instrumento propagandístico del régimen dictatorial de Francisco Franco, mientras que en Gran Bretaña, el inicio de la corporación coincide con la vigencia de la democracia y el propósito de consolidar la educación cívica de la ciudadanía. En cuanto a la competencia, el hecho de que TVE

⁶¹ Pluralismo, independencia, accesibilidad, calidad del contenido, cohesión social y protección de la privacidad. (Traducción propia).

tuviera una financiación publicitaria tan central, lanzó a la televisión pública a la lucha con las televisiones privadas y a la búsqueda de rentabilidad económica por encima de otras consideraciones. (...) Por el contrario, la televisión británica, compitiendo por la audiencia, pero no por las ganancias, ha trasladado –en cierta medida– a la competencia un modelo de servicio público basado en los principios de informar, educar y entretener. Con respecto a la información, mientras la televisión española ha sido un instrumento de los distintos gobiernos, ya sean dictatoriales o democráticos, la BBC ha confrontado con las presiones políticas reforzando su papel de medio informativo independiente y validando su papel autónomo frente a los espectadores. (Walzer & Retis, 2008, p.724)

Para Abad Alcalá (1999), aunque la Ley de Televisión Privada, promulgada en 1988, reafirmaba la misión de servicio público de la televisión pública estatal, la realidad es que tanto las televisiones privadas como TVE, en la carrera por la audiencia, pusieron el acento en la realización de programas generalistas, destinados a captar el mayor número de telespectadores, y “Televisión Española perdió de vista en la mayoría de su programación las misiones de servicio público, dejando a un alto porcentaje de la población sin un modelo de televisión tan necesario como aceptado” (p.13). De hecho, según Iosifidis (2007), TVE está marcada por la programación de baja calidad, la manipulación informativa y unos serios problemas financieros: “TVE has adopted a programming strategy based on entertainment, to the detriment of culture and education and has therefore been openly accused of not differentiating itself enough from its private competitors”⁶² (p.179). Según este autor, mientras La 1 aglutina gran cantidad de programas de entretenimiento, los contenidos acordes al criterio de servicio público se reservan a la minoritaria La 2.

Bustamante (2013) ha llegado a hablar, incluso, de la inexistencia de un servicio público de televisión en España, dado que TVE se ha caracterizado por vivir bajo el control del Gobierno y las presiones económicas derivadas de la financiación publicitaria. Para este autor, aunque la televisión como servicio público sea una característica común en Europa, las políticas europeas han antepuesto constantemente los principios económicos y solo han establecido unas normas de mínimos que han provocado desequilibrios y diferencias evidentes entre los distintos países. Por ejemplo, en el caso de Reino Unido, el Gobierno ha llegado a agradecer a la BBC su contribución a la vida y la cultura británica, mientras

⁶² TVE ha adoptado una estrategia de programación basada en el entretenimiento, en detrimento de la cultura y la educación, por lo que se le ha acusado abiertamente de no diferenciarse de sus competidores privados. (Traducción propia).

que, en España u otros países —sobre todo mediterráneos y recientemente incorporados a la Unión Europea—, la televisión pública está sometida a las presiones políticas y económicas. En cuanto a la traducción de la misión de servicio público a las nuevas redes, también se ha impuesto una visión económica, en la que la competitividad se alza como principal objetivo. Observa el autor, en este sentido, que los países que tienen mayor retraso en el cumplimiento del servicio público de televisión son los que más retraso tienen en la aplicación de esta función a las nuevas tecnologías (Bustamante, 2013).

Esto implica, a su vez, que los más avanzados también lo sean en su adaptación al terreno digital. Así se explica la importancia de la BBC en la transformación digital de Reino Unido junto a la transformación de la propia corporación en una organización multiplataforma con contenido web actualizado 24 horas al día los siete días de la semana, y su participación en proyectos sobre servicios televisivos interactivos (Leurdijk & Leendertse, 2010). Cobra sentido además el éxito y reconocimiento del BBC iPlayer, referente de plataforma de contenidos bajo demanda para la televisión pública al igual que en su día lo fue la propia BBC en la implantación del servicio público de televisión en Europa.

La financiación es otra cuestión que diferencia a las corporaciones británica y españolas. Mientras la BBC se financia principalmente a través del pago de un canon directamente por los ciudadanos sumado a la venta y gestión de sus programas, RTVE es financiada por el Estado y ha contado con publicidad hasta 2009 y RTVA, por su parte, sigue emitiendo publicidad y esta sigue siendo parte fundamental de su financiación.

Asimismo, la accesibilidad universal para las personas con discapacidad, cuestión esencial para la televisión de servicio público tal y como se ha expuesto en este capítulo, también muestra diferencias evidentes. Mientras en la década de los 80 la BBC ya era el referente en materia de discapacidad, a TVE le quedaba mucho camino por recorrer (Fernández de Villalta, 1988). Canal Sur, por su parte, tiene un modelo de accesibilidad distinto al de las otras dos corporaciones, ya que en 2012 eliminó la programación de su segundo canal para emitir los mismos contenidos que el primero, pero en formato accesible. Hasta ese momento, la accesibilidad en Canal Sur había sido algo anecdótico, pero, tras el cambio, se convirtió en la primera corporación de España en contar con un canal exclusivamente enfocado a la accesibilidad audiovisual, aunque con ello se eliminó gran parte de la programación cultural que se emitía a través de dicha cadena (Gómez Pérez & Pérez Rufí, 2013).

3.1.4.3. La misión de servicio público en la era digital

En la realidad actual, marcada por un entorno multipantalla y por el consumo de comunicación audiovisual a demanda y en múltiples soportes, el concepto tradicional de servicio público de radiodifusión, que incluía únicamente la radio y la televisión, se ha quedado obsoleto. En inglés, el concepto de “public service broadcasting” ha sido redefinido como “public service media” o “public service communication” (Iosifidis, 2010; Lowe, 2010). En español, deja de ser “servicio público de radiodifusión” para convertirse en “medios de servicio público” (Lamuedra Graván, 2011; Medina & Ojer, 2009). Este concepto —*public service media* o medios de servicio público— también ha sido reconocido por diversas instituciones europeas como la Unión Europea de Radiodifusión, el Consejo de Europa o la Comisión Europea (Alasma, 2010).

Public service media [PSM], which includes radio and television but also indicates the transition to non-linear media, might shift the balance in positive ways by enabling a wider variety of targeted and generalist services. (...) The plea to expand public service broadcasting into public service media – that is to use different media to serve different audience and functions, including entertainment, where markets alone cannot serve these functions and audiences in an optimal way – touches on the core problem of marketization and commercialisation of media industries.⁶³ (Van der Wurff, 2007, pp.105 y 114)

Brevini (2013) habla de “public service broadcasting (PSB) 2.0” en los siguientes términos: “PSB 2.0 involves a set of new policies regarding online media – a phase 2.0 of PSB – inspired by the PSB ethos”⁶⁴ (p.31). Jakubowicz (2010) lo lleva al siguiente nivel al hablar de “PSB 3.0”: “The concept of Public Service Media (PSM) can be briefly summed up as ‘PSB + all relevant platforms + Web 2.0’”⁶⁵ (p.14).

Numerosos autores han puesto de manifiesto que la necesidad de los medios de servicio público sigue vigente en la llamada era digital (por ejemplo: Brevini, 2013; Harrison & Wessels, 2009; Prosser, 2005; Tambini & Cowling, 2004). Cushion (2012), por ejemplo,

⁶³ Los medios de servicio público, que incluyen radio y televisión, pero también indican la transición a medios no lineales, pueden cambiar el equilibrio de manera positiva al permitir una variedad más amplia de servicios específicos y generalistas. (...) La petición de expandir el servicio público de radiodifusión a medios de servicio público —usar diferentes medios para atender a diferentes audiencias y funciones, incluido el entretenimiento, donde los mercados por sí solos no pueden atender a estas funciones y audiencias de manera óptima— toca el problema central de comercialización de industrias de medios. (Traducción propia).

⁶⁴ PSB 2.0 implica un conjunto de nuevas políticas con respecto a los medios en línea, una fase 2.0 de PSB, inspirada en el espíritu de PSB. (Traducción propia).

⁶⁵ El concepto de medios de servicio público (PSM) se puede resumir brevemente como ‘PSB + todas las plataformas relevantes + Web 2.0’. (Traducción propia).

observa que, a pesar de los recortes a los presupuestos de las radios y televisiones públicas a final de los 90 y principios del siglo XXI, el valor de los medios de servicio público para la sociedad ha vuelto a tomar fuerza. Sin embargo, en el contexto actual basado en el mercado, los medios de servicio público tienen que legitimarse más explícitamente que en sus inicios (Lowe & Bardoel, 2007):

Convergence, globalization and digitalization legitimate the social importance of PSM. Convergence can increase the possibilities for media pluralism and discursive diversity. More channels of more types can be available in the digital stream. Greater choice and wider participation would characterise the ecology. That is, essentially, what the commercial lobbies claim we should expect. But experience to date has more often demonstrated the down side. Vertical and horizontal integration erect barriers by increasing the entry costs and narrowing the players. Synergy and economies of scale reduce market competition and transnational conglomerates unravel domestic media policy objectives. In that light, public service mediation offers a unique, beneficial resource providing a needed counterweight that stimulates robust competition not only between channels and in programming but as importantly between approaches to mediation. That is the pulse at the heart of the European dual system. Thus, competently serving the public interest in a commitment to media pluralism requires that convergence policy necessarily also be about divergence.⁶⁶ (p.14)

Iosifidis (2010) se reconoce como un firme defensor del sistema de medios de servicio público y argumenta su necesidad de la siguiente manera:

I am a firm supporter of a PSM [Public Service Media] system that would provide a wide range of high quality, universally accessible content, free at the point of consumption. In the midst of a global economic crisis it is becoming increasingly apparent that the public sector, rather than the free market, is the answer to the continuing supply of high quality public service output. Policy-makers, politicians, academics and the media industry have

⁶⁶ La convergencia, la globalización y la digitalización legitiman la importancia social de los medios de servicio público. La convergencia puede aumentar las posibilidades de pluralismo mediático y diversidad discursiva. Más canales de más tipos pueden estar disponibles en la transmisión digital. Una mayor elección y una mayor participación caracterizarían la ecología. Eso es, esencialmente, lo que los lobbies comerciales dicen que deberíamos esperar. Pero la experiencia hasta la fecha ha demostrado más a menudo el lado negativo. La integración vertical y horizontal erige barreras al aumentar los costos de entrada y reducir los actores. La sinergia y las economías de escala reducen la competencia en el mercado y los conglomerados transnacionales desenredan los objetivos de la política de medios nacionales. En ese sentido, la mediación de servicio público ofrece un recurso único y beneficioso que proporciona un contrapeso necesario que estimula la competencia robusta no solo entre los canales y en la programación, sino también entre los enfoques de la mediación. Ese es el pulso en el corazón del sistema dual europeo. Por lo tanto, servir de manera competente al interés público en un compromiso con el pluralismo mediático requiere que la política de convergencia también tenga que ver con la divergencia. (Traducción propia).

much to learn from the practical experience of studying diverse national public service media landscapes.⁶⁷ (p.6)

Estos medios de servicio público deben mantener las funciones tradicionalmente atribuidas al servicio público de radiodifusión y, de entre ellas, destacan la calidad de los contenidos y la accesibilidad universal de los nuevos formatos digitales y bajo demanda (Bustamante, 2003; Iosifidis, 2010). Bustamante (2008) entiende que los medios de servicio público deben ocupar una posición clave en la creación y distribución de contenidos multimedia y deben cubrir las necesidades de todo el público en todos los espacios mediáticos.

Para concluir, en el entorno digital se habla de usuarios. Sin embargo, los medios de servicio público deben mantener su visión del público como ciudadanos y ciudadanas, y no tratarlos como consumidores ni como usuarios (Brevini, 2013; Hasebrink, 2010). En resumen, los medios de servicio público deben satisfacer completamente las necesidades relacionadas con la diversidad y las demandas del proceso democrático y su misión consiste en mantener una visión centrada siempre en la audiencia (Lowe & Bardoel, 2007).

⁶⁷ Soy un firme partidario de un sistema de medios de servicio público que proporcionaría una amplia gama de contenido de alta calidad y de acceso universal, de forma gratuita en el punto de consumo. En medio de una crisis económica mundial, es cada vez más evidente que el sector público, en lugar del mercado libre, es la respuesta al suministro continuo de una producción de servicio público de alta calidad. Los formuladores de políticas, los políticos, los académicos y la industria de los medios tienen mucho que aprender de la experiencia práctica de estudiar diversos escenarios de medios de servicio público nacional. (Traducción propia).

3.2. Marco legal: aproximación a la accesibilidad universal como derecho fundamental

Este epígrafe se centra en el marco legal que sustenta el estudio y que lo justifica no solo en términos de interés científico, sino también como una cuestión de derecho y justicia social. Se centra en los documentos internacionales y en la normativa británica y española que regula el derecho fundamental a recibir información y la accesibilidad universal en el ámbito audiovisual a través del subtulado, la audiodescripción y la lengua de signos.

3.2.1. Derecho a la accesibilidad universal a la información en la normativa internacional y europea

En primer lugar, la *Declaración Universal de los Derechos Humanos*, proclamada en 1948 por la Asamblea General de las Naciones Unidas (ONU), afirma en su artículo 19:

Todo individuo tiene derecho a la libertad de opinión y de expresión; este derecho incluye el de no ser molestado a causa de sus opiniones, el de investigar y recibir informaciones y opiniones, y el de difundirlas, sin limitación de fronteras, por cualquier medio de expresión. (ONU, 1948)

La Unión Europea recoge el testigo y publica dos años después el *Convenio Europeo para la Protección de los Derechos Humanos y de las Libertades Fundamentales* (1950). En este documento también vincula, en su artículo 10, el derecho fundamental a la libertad de expresión con el de recibir información.

Article 10 ECHR⁶⁸ guarantees both freedom of speech and freedom of information and covers all forms of communication, including through the media. The dissemination of information and ideas corresponds to the public right to receive this information. People with disabilities must be able to exercise this right. That applies to barrier-free access to audiovisual content and to the principle of equality in terms of the content being reasonably comprehensible.⁶⁹ (Bachmeier, 2014, p.15)

De este modo, y como punto de partida, se entiende que el derecho fundamental a la libertad de expresión está indisolublemente unido al derecho de todas las personas a

⁶⁸ Siglas en inglés del *Convenio Europeo de los Derechos Humanos*.

⁶⁹ El artículo 10 del CEDH garantiza tanto la libertad de expresión como la libertad de información y abarca todas las formas de comunicación, incluso a través de los medios de comunicación. La difusión de información e ideas corresponde al derecho público a recibir esta información. Las personas con discapacidad deben poder ejercer este derecho. Esto se aplica al acceso sin barreras a los contenidos audiovisuales y al principio de igualdad en términos de que el contenido sea razonablemente comprensible. (Traducción propia).

recibir información en igualdad de condiciones y sin ningún tipo de discriminación. Es este un derecho esencial para la constitución de una sociedad “libre y democrática” (Storch de Gracia y Asensio, 2007, p.117) que, a su vez, justifica la necesidad de la accesibilidad universal de los contenidos audiovisuales.

En los años 80 del siglo XX, en el marco del Año Internacional de los Impedidos (1981) y el *Programa de Acción Mundial para los Impedidos* (1982), ambos impulsados por la ONU, por primera vez se definió oficialmente la discapacidad en función de la relación entre las personas y su entorno, dejando de poner el foco exclusivamente en la deficiencia y acercándose al modelo social asentado en la actualidad. El Decenio de las Naciones Unidas para los Impedidos (1983-1992), por su parte, culminó con la publicación de las *Normas Uniformes sobre la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad* (1994). Este documento, aunque no tenía carácter obligatorio, resulta de especial interés porque incluye en su artículo 5 un apartado sobre el acceso a la información y la comunicación en el que insta a los Estados a “estimular a los medios de información, en especial a la televisión, la radio y los periódicos, a que hagan accesibles sus servicios” (ONU, 1994, p.16).

En 1987, la Reunión Mundial de Expertos que examinaba la marcha de la ejecución del *Programa de Acción Mundial para los Impedidos* sugirió la necesidad de elaborar una convención internacional basada en el reconocimiento de los derechos de las personas con discapacidad. Sin embargo, no sería hasta el año 2006 cuando la Asamblea General de la ONU aprobara la *Convención internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad*. Esta convención se convertiría en una de las normas internacionales más relevantes —si no la que más— en materia de discapacidad.

Su relevancia reside esencialmente en que, a través de ella, las personas con discapacidad dejaron de ser objeto de políticas asistenciales para convertirse en “sujetos de derecho” (Molina Saorín, 2017, p.14). Es decir, por primera vez se reconocían los derechos humanos universales para las personas con discapacidad a través de un tratado verdaderamente vinculante para los Estados que lo ratificaran (Bachmeier, 2014; Molina Saorín, 2017). España ratificó la convención, así como su protocolo facultativo, en 2008, y Reino Unido hizo lo propio en 2009.

La convención asienta también el modelo social de la discapacidad, que deja de responsabilizar al individuo por su deficiencia para colocar el foco en la sociedad, “entendiendo que ha de ser esta la que debe diseñarse para ser accesible a todos” (Molina

Saorín, 2017, p.14). En este sentido, la convención reconoce la importancia de la accesibilidad a la información y las comunicaciones para que “las personas con discapacidad puedan gozar plenamente de todos los derechos humanos y las libertades fundamentales” (ONU, 2006, p.3). Concretamente, el artículo 9 afirma:

A fin de que las personas con discapacidad puedan vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida, los Estados Partes adoptarán medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales.

Es innegable la “contribución de la accesibilidad universal a la eliminación de las situaciones de discapacidad” (Molina Saorín, 2017, p.69), también en el ámbito audiovisual. De ahí la importancia de que haya sido recogida explícitamente en esta norma internacional. Además, desde la aprobación de la convención, la ONU ha realizado varios informes sobre su seguimiento y ha desarrollado el *Programa de Acción Mundial para las Personas con Discapacidad* (continuación del citado *Programa de Acción Mundial para los Impedidos* iniciado en 1982), además de incorporar la discapacidad a los Objetivos de Desarrollo del Milenio.

La Unión Europea, por su parte, partiendo del citado *Convenio Europeo para la Protección de los Derechos Humanos* de 1950, también ha desarrollado un extenso listado de normas y recomendaciones contra la discriminación y para el fomento de la accesibilidad y la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad. Algunos ejemplos son el *Programa de acción comunitario sobre el acceso al transporte* (1993); la *Iniciativa tecnológica comunitaria para las personas mayores y las personas con discapacidades* (TIDE) (1991-1994); la *Directiva de Igualdad en el Empleo* (2000); las comunicaciones de la Comisión Europea *Hacia una Europa sin barreras para las personas con discapacidad* (2000), y *Hacia una sociedad de la información accesible* (2008); el Libro Verde *Igualdad y no discriminación en la Unión Europea ampliada* (2004); la iniciativa i2010 *Una sociedad de la información europea para el crecimiento y el empleo* o la vigente *Estrategia Europea sobre Discapacidad (2010-2020)*.

Mención especial merece el Año Europeo de las personas con discapacidad, celebrado en 2003. Esta iniciativa aumentó la visibilidad de la cuestión de la accesibilidad a los medios

audiovisuales (Díaz-Cintas & Remael, 2014) y propició que varios países europeos crearan normas para garantizar la igualdad de derechos y oportunidades para las personas con discapacidad. Algunas de ellas incluían cuestiones como el servicio de subtulado en televisión y el aumento de la accesibilidad en la implantación de la televisión digital (Neves, 2007). En Reino Unido se promulgó la Communications Act y, en España, la Ley de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad (Ley 51/2003), que explicaremos con detalle más adelante en sus respectivos apartados.

Este derecho a la accesibilidad universal se recoge tanto en la normativa europea sobre personas con discapacidad como en las normas y documentos sobre comunicación audiovisual. En este sentido, la Directiva de Televisión Sin Fronteras se convertía en 1989 en la piedra angular de la normativa común en materia audiovisual, aunque no ha estado exenta de críticas. Autores como Zallo (2003) o Humphreys (2008) afirman que tanto esta directiva como las normas que la han sucedido anteponen la cuestión económica y los intereses empresariales a los de la ciudadanía. Esta visión comercial, según Wheeler (2007), limita las oportunidades para la diversidad en el campo audiovisual europeo. También Mattelart (2006) afirma que la normativa europea ha diluido la diversidad dentro de la ampliación de productos ofertados en el mercado de bienes culturales y critica las propuestas para que el sector audiovisual y el de las telecomunicaciones sean regulados según los dictados de las fuerzas del mercado y la convergencia digital.

De hecho, en relación a la discapacidad, no fue hasta la modificación de la directiva en 2007⁷⁰ cuando se introdujo una alusión explícita al derecho de las personas con discapacidad a acceder a la información audiovisual en el considerando número 64:

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 comunidad 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 subtulado, la descripción acústica y menús de pantalla fácilmente comprensibles. (Directiva 2007/65/CE, p.332/35)

⁷⁰ Directiva 2007/65/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de diciembre de 2007, por la que se modifica la Directiva 89/552/CEE del Consejo sobre la coordinación de determinadas disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros relativas al ejercicio de actividades de radiodifusión televisiva. Disponible en: <http://www.wipo.int/edocs/lexdocs/laws/es/eu/eu127es.pdf>

Tanto esta norma de 2007 como la Directiva de Servicios de Comunicación Audiovisual⁷¹ de 2010 establecen: “Los 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”. Los mecanismos que prevé la directiva para lograr la accesibilidad son, entre otros, el subtítulo, la audiodescripción, la lengua de signos y los menús de pantalla fácilmente comprensibles. La actualización de esta directiva en 2018⁷² suma también los subtítulos hablados a los servicios de accesibilidad audiovisual. Este servicio no existía en las televisiones estudiadas durante nuestra investigación, pero ha sido incluido en las entrevistas realizadas a personas expertas del ámbito académico y del movimiento asociativo de personas con discapacidad visual.

Sin embargo, la fórmula utilizada en la norma de 2010 también ha recibido críticas. Según Bachmeier (2014), al utilizar “alentarán” (“shall encourage” en inglés) en lugar de garantizarán (“shall ensure”), como en otros artículos, la imposición es menos vinculante. Del mismo modo, la mención a que se haga “gradualmente” antepone las cuestiones técnicas y financieras a la propia accesibilidad universal. Por ello, la autora concluye que, en realidad, esta disposición es imprecisa y no supone una obligación real de garantizar la accesibilidad audiovisual:

Member states are not obliged to ensure that media service providers take suitable steps to bring about barrier-free access, nor are they obliged to ensure that services are gradually made accessible to hearing and visually impaired people. This interpretation leads to the conclusion that Article 7 AVMSD⁷³ is not legally binding and is only politically binding. (...) As the wording of the rule is unclear, imprecise and not unconditional, no direct effect is attributed to Article 7 AVMSD and it cannot constitute a basis for a claim to state liability under EU law.⁷⁴ (Bachmeier, 2014, p.18)

⁷¹ 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: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:32010L0013&from=ES>

⁷² Directiva (UE) 2018/1808 del Parlamento Europeo y el Consejo, de 14 de noviembre de 2018 por la que se modifica la Directiva 2010/13/UE sobre la coordinación de determinadas disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros relativas a la prestación de servicios de comunicación audiovisual (Directiva de servicios de comunicación audiovisual), habida cuenta de la evolución de las realidades del mercado. Disponible en: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:32018L1808>

⁷³ Siglas en inglés de la Directiva de Servicios de Comunicación Audiovisual.

⁷⁴ Los Estados miembros no están obligados a garantizar que los proveedores de servicios mediáticos tomen las medidas adecuadas para lograr un acceso sin barreras, ni están obligados a garantizar que los servicios se vuelvan gradualmente accesibles para las personas con discapacidad auditiva y visual. Esta interpretación

Esta cuestión sería revisada en la actualización de la norma en 2018, donde sí se utiliza la fórmula “garantizar” (“ensure” en inglés). Sin embargo, lo que se garantizará, según el texto, es que los prestadores de servicios audiovisuales “fomenten activamente” la accesibilidad de sus contenidos a las personas con discapacidad, en lugar de que sean efectivamente accesibles, y se mantiene la cuestión de que sea un “proceso progresivo” en lugar de una imposición inmediata (Directiva 2018/1808, p.303/72).

Por otra parte, desde la directiva de 2010, la comunicación audiovisual hace alusión tanto a la televisión tradicional como a la emisión *online*, y establece que el vídeo a la carta o a petición es también un servicio de comunicación audiovisual por su similitud con la televisión, ya que, entre otras cuestiones, compite por la misma audiencia. El requisito que establece la norma actualizada en 2018 es que su función sea similar a la de la televisión, es decir, informar, educar y entretener. Y es que, en la actualidad, la televisión tradicional converge con los servicios distribuidos a través de Internet.

Los espectadores, especialmente los más jóvenes, no sólo acceden a contenidos de vídeo a través de sus canales de televisión, sino que, cada vez más, también lo hacen a servicios de vídeo a la carta (como Netflix y MUBI) o a plataformas de intercambio de vídeos generados por los propios usuarios (YouTube y Dailymotion) a través de televisores conectados a la red o a través de dispositivos móviles. Sumándose a este movimiento, también los servicios de radiodifusión tradicionales se ofrecen a través de Internet. (Mendoza Losana, 2016, p.167)

Sin embargo, aunque la directiva menciona el subtítulo, la audiodescripción y la lengua de signos como servicios de accesibilidad para las personas con discapacidad, no impone cuotas mínimas ni plazos para aumentar los contenidos accesibles. Serán las normativas de los propios países las que desarrollarán esos aspectos, lo que da lugar a una realidad muy diversa (Bachmeier, 2014). Los siguientes apartados desarrollan los casos de Reino Unido y España.

3.2.2. Regulación sobre accesibilidad audiovisual en Reino Unido

En 2009, Reino Unido ratificaba la *Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad* y, un año después, en 2010, se promulgaba la Equality Act, que reemplazó

lleva a la conclusión de que el artículo 7 de la directiva no es jurídicamente vinculante y solo es políticamente vinculante. (...) Como la redacción de la norma es poco clara, imprecisa y no incondicional, no se atribuye ningún efecto directo al artículo 7 y no puede constituir una base para una declaración de responsabilidad según la legislación de la UE. (Traducción propia).

las leyes existentes sobre discriminación por razón de raza (Race Relations Act 1965, 1968, 1976, 2000), género (Sex Discrimination Act 1975, 2002) o discapacidad (Disability Discrimination Act 1995, 2005) y las unió en una sola norma. La nueva ley persigue reducir la discriminación y promover la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad y personas mayores, así como defender la diversidad sexual, de género, religión, transexualidad o raza, e incluye el derecho a la accesibilidad universal. La British Deaf Association (BDA), sin embargo, ha criticado esta norma porque entiende que no ha sido capaz de evitar que las personas sordas se sometieran a cirugía sin consentimiento informado ni de garantizar la igualdad de los presos sordos que, según esta organización, sufren un aislamiento extremo que ha llevado incluso al suicidio⁷⁵.

Tradicionalmente, la normativa sobre discapacidad se ha centrado en cuestiones médicas y en la prohibición de la discriminación, y la accesibilidad se ha enfocado a aspectos como el empleo o los edificios (Suddards, 2000). La cuestión de la accesibilidad a los contenidos audiovisuales ha ido incorporándose de manera paulatina a la legislación británica. El subtítulo se introdujo en la Broadcasting Act 1990, y la audiodescripción y la lengua de signos se incorporaron a esta ley en 1996. Un año después, The Broadcasting (Sign Language) Order 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 2003. Esta norma establecía que los contenidos audiovisuales debían ser accesibles y otorgaba a la Office of Communications (Ofcom), ente regulador que reemplazó a la ITC, la obligación de crear y revisar periódicamente un código que garantizase esta cuestión. Este código debía promover la accesibilidad y el disfrute de los contenidos para las personas con discapacidad visual, auditiva o con sordoceguera y, para su elaboración y revisión, debía consultarse a los colectivos a los que se dirigían estos servicios.

Este documento es el *Ofcom's Code on Television Access Services* (publicado en 2004 y actualizado por última vez en 2017), que establece que los canales de la BBC (excepto BBC Parliament) debe tener el 100% de su programación subtitulada, un 10%

⁷⁵ Véase: <https://bda.org.uk/project/sign-language-legal-status/>

audiodescrita (excepto BBC News) y un 5% con lengua de signos. El documento sustituye al antiguo *ITC Code on Subtitling, Sign Language and Audio Description on Digital Terrestrial Television*, vigente cuando el organismo regulador era la ITC. No solo recoge las cuotas de accesibilidad mínimas, sino que también establece unas pautas de cómo debe ser el subtítulo, la audiodescripción y la lengua de signos en televisión (Ofcom, 2017). Estas pautas, denominadas “best practice”, son las que se han tomado como referencia en este estudio para desarrollar el análisis cualitativo y los cuestionarios de las encuestas (aunque la BBC también ha elaborado su propia guía en el caso del subtítulo⁷⁶).

En general, la Ofcom puede definirse como un órgano regulatorio independiente que se rige por los principios de “imparcialidad, ecuanimidad y moralidad” (Peña Moya, 2015):

Entre sus objetivos se encuentran la protección de los intereses del consumidor en el mercado audiovisual, el mantenimiento de la calidad, pluralidad y libertad en los programas, y la protección de los intereses de los ciudadanos. Además, presta especial atención a la infancia y personas vulnerables, la prevención del crimen y el desorden público, a las personas con discapacidad, ancianos y desfavorecidos, y a la promoción de la eficiencia y la innovación. (Peña Moya, 2015, p.145)

En el caso de la accesibilidad para personas con discapacidad visual o auditiva, la Ofcom debe velar por el cumplimiento de las cuotas de accesibilidad y también tiene potestad para sancionar en caso de incumplimiento. Un ejemplo de ello es la multa de 12.000 libras que impuso en 2014 a ESPN porque el canal de deportes no cumplió con las cuotas mínimas de audiodescripción en sus programas (Cooper, 2014). El ente también emite informes periódicos sobre la accesibilidad de la televisión que, actualmente, incluyen los contenidos bajo demanda⁷⁷.

En este sentido, a final de 2018, la Ofcom publicaba un documento con recomendaciones para que la legislación británica incluyera la accesibilidad como una obligación para los contenidos a la carta (Ofcom, 2018b). El regulador británico propone en este informe la implantación de un sistema de cuotas mínimas, como el existente en televisión tradicional, que obligaría a los prestadores de servicios de vídeo bajo demanda a subtítular

⁷⁶ Véase: <http://bbc.github.io/subtitle-guidelines/>

⁷⁷ Véase: <https://www.ofcom.org.uk/research-and-data/multi-sector-research/accessibility-research/tv-access-report-2017>

el 80% de sus contenidos, audiodescribir el 10% y signar el 5% en un plazo de cuatro años.

Por otro lado, el *Ofcom's Broadcasting Code*, cuya versión más reciente es de abril de 2017, es el código general por el que se rigen los contenidos televisivos y abarca no solo la televisión lineal, sino también los contenidos a la carta. Este documento no trata la accesibilidad, pero sí la prohibición de la discriminación y del material ofensivo contra las personas con discapacidad.

La BBC, por su parte, es regulada por la Carta Real que se renueva cada diez años (la actual es de 2016) y abarca cuestiones como los objetivos, las competencias, los deberes o las fuentes de ingresos de la corporación. Según la Carta Real, la BBC debe servir a todas las audiencias, lo que supone una perspectiva inclusiva, y mantiene las tres funciones otorgadas por su primer director general, John Reith, “informar, educar y entretener”. Al mismo tiempo, entre sus objetivos destaca, en relación a este proyecto, la obligatoriedad de representar la diversidad de Reino Unido. Por último, la Ofcom y el BBC Trust son los órganos responsables de revisar el cumplimiento de las obligaciones y los nuevos servicios de la BBC antes de su lanzamiento (Tambini, Leonardi & Marsden, 2008).

3.2.3. Regulación sobre accesibilidad audiovisual en España y Andalucía

La Constitución española (1978) no aborda directamente la discapacidad, aunque varios de sus artículos (9.2, 10.1, 14, 49 y 50) han sido decisivos en la regulación posterior, ya que, a partir de ellos, se ha evolucionado hacia la “consideración de la discapacidad como una cuestión de derechos humanos” (Molina Saorín, 2017, p.1). En los años 80 del siglo XX llegaría la Ley de Integración Social de los Minusválidos (Ley 13/1982, conocida por las siglas LISMI), que trataba cuestiones como la salud, la educación y el empleo, pero no la accesibilidad (Molina Saorín, 2017). Sería en 2003, coincidiendo con el Año Europeo de las personas con discapacidad, cuando se daría un proceso de cambio y concienciación social respaldado desde el ámbito legislativo a través de la promulgación de la Ley de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad (Ley 51/2003, LIONDAU), que no solo habla de la accesibilidad, sino que la recoge en su propio nombre. Esta ley supuso un gran avance, ya que instaba a que todos los bienes y servicios, incluidos los relacionados con la Sociedad de la Información, fueran accesibles para todas las personas.

Más adelante, en 2008, España ratificó la *Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad* y esto llevó a una renovación de la normativa española para adaptarla a los preceptos del tratado internacional. Tras la modificación de varias leyes existentes (a través de la Ley 26/2011, de 1 de agosto, de adaptación normativa a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad), en 2013 se aprobó la actual Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social (Real Decreto Legislativo 1/2013), que armoniza en un único texto las principales leyes en materia de discapacidad (LISMI, LIONDAU y Ley 49/2007, de 26 de diciembre, de infracciones y sanciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad). El artículo 5 de esta ley establece las “telecomunicaciones y la sociedad de la información” como el primero de los ámbitos a los que debe aplicarse la no discriminación y la accesibilidad universal, cuestión que se desarrolla así en el artículo 22.1.:

Las personas con discapacidad tienen derecho a vivir de forma independiente y a participar plenamente en todos los aspectos de la vida. Para ello, los poderes públicos adoptarán las medidas pertinentes para asegurar la accesibilidad universal, en igualdad de condiciones con las demás personas, en los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, así como los medios de comunicación social y en otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales. (Real Decreto 1/2013, p. 95647)

Por otra parte, las lenguas de signos española y catalana fueron reconocidas como idiomas oficiales en 2007 a través de la Ley 27/2007, por la que 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 sordociegas. Esta norma instaba a los poderes públicos a tomar las medidas necesarias para que los medios de comunicación fueran accesibles también a través de la incorporación de las lenguas de signos españolas.

Además, en España se crea una *Estrategia Española sobre Discapacidad (2012-2020)* siguiendo la mencionada *Estrategia Europea sobre Discapacidad (2010-2020)*. Esta iniciativa nacional entiende la accesibilidad como una “condición previa a la participación en la sociedad y en la economía”, por lo que propone que la legislación garantice el acceso universal al entorno construido, la educación, la cultura, el ocio, el transporte, las TIC y, también, a los medios de comunicación.

Del mismo modo que las citadas normas sobre discapacidad, también la regulación audiovisual contempla la cuestión de la accesibilidad. La Ley de Fomento y Promoción de la Cinematografía y el Sector Audiovisual (Ley 15/2001) ya hablaba de la necesidad de incorporar subtítulo y audiodescripción a las películas, pero habría que esperar hasta la promulgación de la Ley General de la Comunicación Audiovisual (Ley 7/2010) para que la accesibilidad televisiva se convirtiera en una obligación. Esta norma subraya el derecho de todas las personas a acceder a la comunicación audiovisual —tradicional, a la carta o en movilidad— y a la información de interés general. El artículo 8 está dedicado íntegramente a los derechos de las personas con discapacidad y reconoce el derecho de este colectivo a la “accesibilidad universal” a través del subtítulo, la audiodescripción y la lengua de signos. Para la televisión pública, que es la que se estudia en esta tesis, la norma establece un mínimo de un 90% de subtítulo y 10 horas semanales de audiodescripción y lengua de signos tras un período transitorio de cuatro años (2010-2013). Estas cuotas mínimas se aplican tanto para las televisiones de ámbito nacional como autonómico, por lo que afectan tanto a TVE como a Canal Sur. Sin embargo, aunque la televisión *online* a petición y en movilidad están incluidas en la ley como servicios de comunicación audiovisual, estos niveles mínimos de accesibilidad solo hacen referencia a la TDT.

El organismo encargado de controlar la accesibilidad televisiva en España es la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC), que emite informes periódicos sobre la accesibilidad de los operadores estatales y mide el cumplimiento de las cuotas exigidas en la ley. Estos informes, hasta el momento, se ciñen a la televisión lineal y no analizan los contenidos a la carta. Como puede observarse en el informe más reciente (CNMC, 2017), aún hay canales que no han llegado al mínimo obligatorio, pero ello no conlleva una sanción para los operadores.

En cuanto a las normas que regulan directamente la Corporación RTVE, la Ley de la radio y la televisión de titularidad estatal (Ley 17/2006) hace mención a la prohibición de cualquier tipo de discriminación hacia las personas con discapacidad, pero no habla de la accesibilidad del ente público para este colectivo. Es la Ley de financiación de la Corporación de Radio y Televisión Española (Ley 8/2009) la que establece en su artículo 9 que una de las obligaciones de servicio público de RTVE es: “Propiciar el acceso a los distintos géneros de programación y a los eventos institucionales, sociales, culturales y deportivos, dirigiéndose a todos los segmentos de audiencia, edades y grupos sociales,

incluidas las minorías con discapacidades”. Para ello, antes de 2013, debía titular “el 90 % de los programas y alcanzar progresivamente el 100%, siempre que las posibilidades técnicas lo permitan, y emitir, al menos, a la semana diez horas de interpretación con lengua de signos y otras diez horas audiodescritas” (Ley 8/2009).

Las leyes mencionadas hablan de la accesibilidad universal y de las cuotas de subtítulo, audiodescripción y lengua de signos que deben emitir los canales de televisión. La cuestión de cómo deben ser estos servicios se recoge en documentos de distintos organismos. Por un lado, están las normas de AENOR sobre subtítulo y audiodescripción —*Subtitulado para personas sordas y personas con discapacidad auditiva* (2012) y *Audiodescripción para personas con discapacidad visual. Requisitos para la audiodescripción y elaboración de audioguías* (2005)— y, por otro, la *Guía de buenas prácticas para la incorporación de la lengua de signos en televisión*, elaborada por el CNLSE y publicada por el Real Patronato sobre Discapacidad en 2017. Estas guías sirven como referencia para incorporar los servicios de accesibilidad a los programas televisivos y también se han tomado como referencia para el análisis de los mismos en esta investigación.

Además, como avanzamos en la introducción, esta investigación estudia también la televisión pública de Andalucía. Esta decisión se asienta en la necesidad de tener en cuenta la diversidad de televisiones públicas existentes en España y, de entre ellas, se seleccionó el caso de Canal Sur porque cuenta con un modelo de accesibilidad único, con un segundo canal que tiene todos los servicios de accesibilidad por defecto.

Andalucía cuenta con su propia regulación sobre discapacidad (Ley 4/2017, de 25 de septiembre, de los Derechos y la Atención a las Personas con Discapacidad en Andalucía) que, como la ley estatal, defiende en su artículo 68 la accesibilidad a la información y la comunicación:

A fin de garantizar los derechos de las personas con discapacidad a la información y la comunicación, los poderes públicos promoverán que los medios de comunicación audiovisual que desarrollen su actividad en Andalucía cumplan las condiciones de accesibilidad universal a la comunicación audiovisual que se prevean por la normativa sectorial. Se fomentará el uso de la lengua de signos y de los medios de apoyo a la comunicación oral para personas con sordera, con discapacidad auditiva o con sordoceguera, que se regirá por su legislación específica. (Ley 4/2017)

También la Ley por la que se regula el uso de la lengua de signos española y los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y con sordoceguera en Andalucía (Ley 11/2011) contempla la accesibilidad a los medios de comunicación y las telecomunicaciones a través de la lengua de signos.

Además, en 2018 se aprobó la Ley Audiovisual de Andalucía (Ley 10/2018), que también reconoce que la televisión debe ser accesible mediante subtítulo, audiodescripción y lengua de signos. En concreto, la norma prevé un período transitorio que va de 2018 a 2021, en el que la accesibilidad de la televisión pública andaluza debe aumentar según los siguientes niveles:

Tabla 3. Cuotas de accesibilidad de la ley audiovisual de Andalucía

Accesibilidad en la televisión pública autonómica				
	2018	2019	2020	2021
Subtitulado	100%	100%	100%	100%
Horas diarias lengua de signos	5	8 y todas las informativas	12 y todas las informativas	15 y todas las informativas
Horas diarias audiodescripción	5	8 y todas las informativas	12 y todas las informativas	15 y todas las informativas

Fuente: Ley 10/2018, de 9 de octubre, Audiovisual de Andalucía

Según estos datos, la norma de 2018 aumenta los niveles mínimos de audiodescripción y lengua de signos exigibles a Canal Sur respecto a la Ley de la radio y televisión de titularidad autonómica gestionada por la Agencia Pública Empresarial de la Radio y Televisión de Andalucía (RTVA) (Ley 18/2007), que hablaba del 100% de programación subtitulada y un 10% de la audiodescripción y lengua de signos. De hecho, ya en el *Contrato-Programa 2017-2019* de RTVA (vigente en el momento del análisis realizado en esta tesis) se había ampliado la cuota de lengua de signos hasta el 100% de la primera emisión de todo programa de producción propia interna y de aquellos otros cuya posesión de derechos de explotación lo permitiese.

Por último, Andalucía cuenta con su propio ente regulador de la comunicación audiovisual, el Consejo Audiovisual de Andalucía (CAA). Este organismo ha desarrollado una instrucción sobre accesibilidad audiovisual que establece algunos criterios y observaciones sobre cómo debe realizarse la medición (CAA, 2013) y también realiza comprobaciones periódicas sobre la accesibilidad de las cadenas de televisión andaluzas.

La mencionada instrucción coincide con la directiva europea (Directiva 2018/1808) en considerar como servicios de comunicación audiovisual no solo la televisión, sino

también el vídeo bajo demanda que tiene como funciones principales informar, educar y entretener. Esta clasificación de funciones es la que hemos tenido en cuenta en este trabajo también a la hora de distinguir los géneros televisivos estudiados. En cuanto a la cantidad de programación accesible que debe emitir Canal Sur, coincide con los niveles exigidos en el mencionado *Contrato-Programa 2017-2019* de RTVA —100% de subtítulo, 10% de audiodescripción y 100% de lengua de signos en programación propia y otros contenidos con derechos para ello—, aunque estos ya han sido actualizados por la propia ley audiovisual de 2018.

4. Antecedentes. Origen y evolución de la televisión accesible

Este capítulo expone el origen y el desarrollo del subtítulo, la audiodescripción y la lengua de signos en televisión. Se centra principalmente en las corporaciones estudiadas en la tesis —BBC, TVE y Canal Sur— y sirve de contexto a la exposición de resultados, ya que muestra el avance de la accesibilidad audiovisual hasta el momento en que empieza nuestro análisis. Se divide en tres apartados, uno para cada servicio de accesibilidad.

4.1. Subtitulado para personas sordas

Este epígrafe define qué se entiende por subtítulo y cómo es el subtítulo para personas sordas, hace un recorrido por su origen y evolución en las televisiones estudiadas, y dedica una parte final al caso especial de las niñas y niños sordos que acceden a los contenidos televisivos con subtítulos.

Para empezar, el subtítulo puede definirse de la siguiente manera:

Práctica lingüística que consiste en ofrecer, generalmente en la parte inferior de la pantalla, un texto escrito que pretende dar cuenta de los diálogos de los actores, así como de aquellos elementos discursivos que forman parte de la fotografía (cartas, pintadas, leyendas, pancartas, etc.) o de la pista sonora (canciones, voces en *off*, etc.). (Díaz-Cintas, 2003, p.32)

Todos los contenidos con subtítulos se componen pues de tres elementos: la imagen, la palabra hablada y el texto subtulado. En general, los subtítulos deben aparecer 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).

Además, el subtítulo en televisión puede emitirse en abierto, cuando se muestra por defecto para todo el mundo, o cerrado, cuando puede ser activado o desactivado por el espectador. También puede distinguirse entre subtítulo interlingüístico, cuando se pasa de una lengua a otra (por ejemplo, en una película en versión original en inglés subtulada al castellano), o intralingüístico, cuando el diálogo oral y el subtítulo se dan en la misma lengua (Bartoll, 2004; Karamitroglou, 2000).

En general, es el subtítulo intralingüístico —en el que el texto se presenta en el mismo idioma del programa— el que va destinado a las personas sordas, mientras que el

subtitulado interlingüístico se dirige a toda la población que ve un programa en un idioma que no es el suyo propio y que utiliza los subtítulos para acceder al contenido en su lengua. Por ello, para Abend-David (2014), el subtitulado se halla entre los estudios de comunicación y traducción.

El subtitulado para personas sordas tiene unas características específicas que lo diferencian de los subtítulos generales. Así, además de los diálogos hablados, debe contener otros elementos fundamentales para que las personas sordas puedan seguir el argumento del mismo modo que las personas oyentes. Por ejemplo, deben incorporar aquellos elementos sonoros que no forman parte del diálogo, pero que son necesarios para seguir la trama. Son los mensajes del tipo “suena el teléfono” o “llaman a la puerta”, que suelen aparecer diferenciados del diálogo oral. Se debe identificar qué personaje es el que está hablando en cada momento. Esto actualmente suele hacerse con colores diferentes para cada personaje, pero también se pueden utilizar etiquetas con nombres o guiones (Ivarsson & Carroll, 1998). Como recuerda Neves (2008), el subtitulado para personas sordas consiste en “hacer el sonido visible” (p.177), lo que, en el contenido audiovisual, comprende no solo la palabra hablada, sino también los efectos sonoros, la música y otros elementos. Todas estas cuestiones sobre el subtitulado para personas sordas se establecen en las normas de la Ofcom (2017), en Reino Unido, y AENOR (2012), en España, que han sido utilizadas como referencia para el análisis cualitativo realizado en este estudio.

Sin embargo, aunque se hayan establecido directrices generales para el subtitulado para personas sordas, la realidad es que la discapacidad auditiva engloba a un colectivo muy diverso, compuesto por personas de edades muy diferentes y con niveles de audición muy distintos. Además, este subtitulado intralingüístico también tiene un gran potencial educativo y es usado por muchas personas con conocimientos limitados del idioma del país (emigrantes, estudiantes de otros países, etc.) para mejorar sus conocimientos lingüísticos (Díaz-Cintas, 2003). De hecho, Agulló, Matamala y Orero (2018) hablan de la utilidad de los servicios de accesibilidad, en general, para todas las audiencias y no solo para personas con discapacidad visual o auditiva.

En este sentido, Neves (2009) critica de manera tajante el hecho de que las directrices para este tipo de subtitulado no tengan en cuenta esta audiencia tan diversa: “Guidelines for intralingual subtitling assume that their subtitling solutions cater for the needs of all

alike and, in so doing, I would suggest that they are catering for the needs of neither”⁷⁸ (p.153). También autores como Ivarsson y Carroll (1998) o Gottlieb (1997) hablaban ya a finales del siglo pasado de la idoneidad de ofrecer distintos tipos de subtulado para que los espectadores pudieran elegir el que mejor se adaptase a sus necesidades. Asimismo, es necesario que los subtituladores conozcan en profundidad las necesidades de la audiencia a la que se dirigen para poder ofrecerles el subtulado que mejor se adecue a sus características (Neves, 2008).

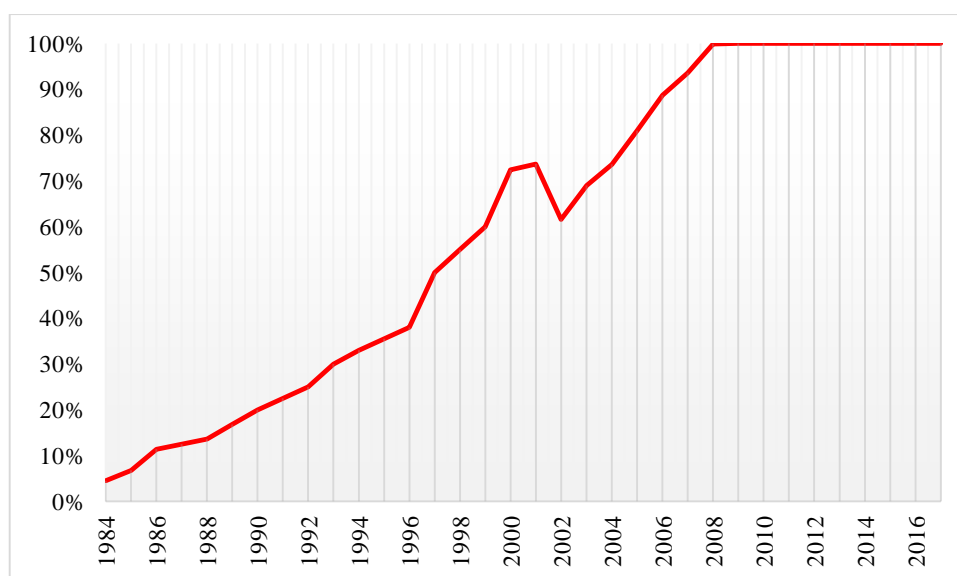
Este subtulado intralingüístico para personas sordas englobaría principalmente los programas nacionales o en la lengua nativa del país o región. Por el contrario, el subtulado interlingüístico que incorporan los programas extranjeros, que se limita a la palabra hablada y omite los efectos sonoros, la música o la identificación de los personajes, es insuficiente para las personas con discapacidad auditiva (Neves, 2008). Por ello, cada vez más autores piden que también estos programas en otras lenguas sean subtitulados siguiendo las directrices del subtulado para personas sordas, para que este colectivo pueda acceder a todo el espectro de programas televisivos (Ivarsson & Carroll, 1998; Neves, 2009). Esto significaría sumar las características del subtulado para personas sordas —colores, efectos sonoros, música, etc.— a los contenidos en otros idiomas.

El 14 de agosto de 1938, la BBC emitía la película alemana *Der Student von Prag* en versión original con subtítulos en abierto en inglés. Según investigadores como Ivarsson y Carroll (1998), Michinton (1993) o Giles (1997) esta fue la primera emisión de subtítulos en televisión en el mundo. Sin embargo, los subtítulos cerrados, los que pueden ser activados y desactivados por el espectador, no llegarían hasta 1980, tras la implantación del servicio de teletexto en Reino Unido (Ceefax) y diversas pruebas previas. Fue entonces cuando se introdujeron en televisión oficialmente tanto en Reino Unido como en Estados Unidos (Ivarsson & Carroll, 1998; Neves, 2007). 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 subtulado se convertía en un servicio regular en la televisión británica.

⁷⁸ Las pautas para el subtulado intralingüístico suponen que sus soluciones de subtulado satisfacen las necesidades de todos por igual y, al hacer esto, yo sugeriría que no satisfacen las necesidades de nadie. (Traducción propia).

El siguiente gráfico expone la evolución del subtulado en la BBC a partir de la información proporcionada por la propia corporación en sus informes anuales publicados entre 1984 y 2018⁷⁹. Como puede observarse, el aumento paulatino del subtulado en la corporación británica se ve interrumpido por una leve bajada en el porcentaje de contenidos subtulados en el año 2002. Esto, sin embargo, no se debe a una reducción de las horas totales subtuladas, sino al aumento de los canales de la corporación en su incorporación a la TDT. A partir de 2002, la BBC empieza a contabilizar el subtulado de todos sus canales de TDT de forma conjunta y, a sus canales tradicionales, BBC One y BBC Two, que ya contaban con un alto porcentaje de programación subtulada, se sumarían los canales BBC Three (actualmente solo emite a través de internet), BBC Four, CBBC, CBeebies y BBC News, con un porcentaje de subtulado menor.

Gráfico 1. Evolución del subtulado en la BBC



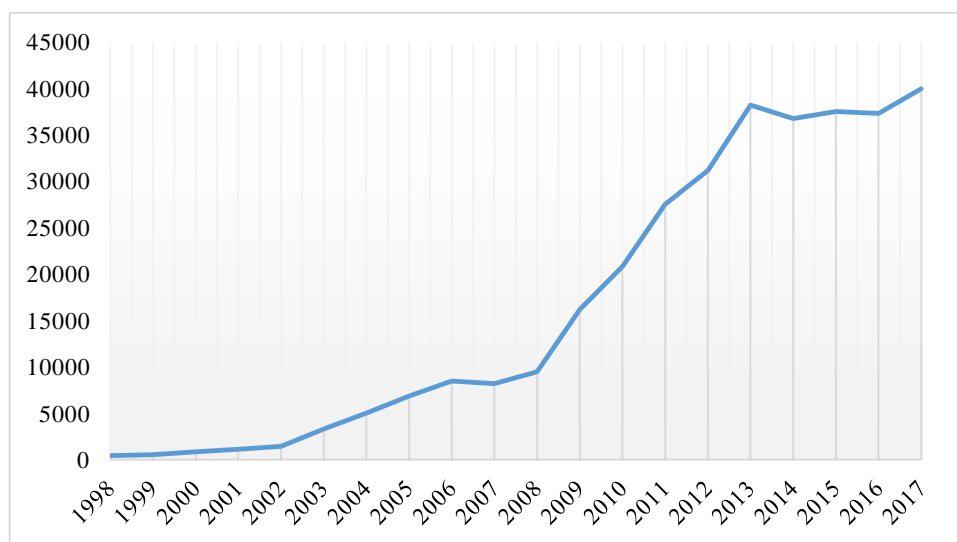
Fuente: elaboración propia a partir de los datos extraídos de los informes anuales de la BBC (1984-2018)

España, por su parte, ha sido tradicionalmente un país de doblaje, cuestión que ha retrasado la implantación del subtulado frente a otros países (Díaz Cintas, 2003; Gottlieb, 2004; Sokoli, 2009). De hecho, los subtítulos no llegarían a la televisión española hasta 1990 y no a todos los canales (Cambra et al., 2015; Remael, 2007). Concretamente, los primeros subtítulos para personas sordas se emitieron en la Corporación Catalana de Televisión (CCRTV) en 1990 y, unos meses después, se empezaron a emitir también en TVE (Orero, Pereira & Utray, 2007). Como en el caso de

⁷⁹ La lista completa de informes anuales de la BBC, RTVE y RTVA consultados para este estudio puede verse en el anexo externo 5, en el siguiente enlace de Dropbox: <https://goo.gl/niKHp7>

la BBC, comenzaría siendo un subtulado esporádico durante los primeros años hasta finalmente hacerse regular y comenzar a incrementar paulatinamente, especialmente tras la aprobación de la Ley General de la Comunicación Audiovisual (Ley 7/2010). El siguiente gráfico muestra la evolución en horas del subtulado en TVE desde 1998 hasta 2017⁸⁰.

Gráfico 2. Evolución del subtulado en TVE



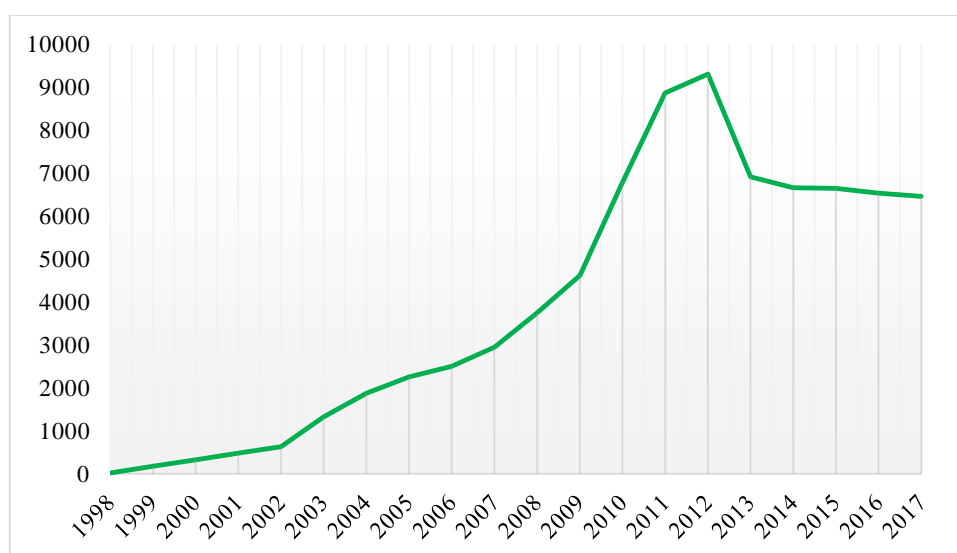
Fuente: elaboración propia a partir de los datos extraídos Orero, Pereira y Utray (2007), Utray (2009), CMT (2010) y los informes anuales de RTVE (2008-2017)

En él se observa un primer ascenso en torno al Año Europeo de las personas con discapacidad (2003), que dio más visibilidad a la cuestión de la accesibilidad mediática, especialmente en televisión, y sirvió de impulso para que diversos países europeos aprobaran leyes en pos de la igualdad de derechos y oportunidades, incluyendo para ello el subtulado para personas sordas en televisión (Neves, 2007). Así, aunque las diversas versiones de la Broadcasting Act (1990, 1996) habían ido introduciendo la obligatoriedad de la accesibilidad en televisión en Reino Unido, fue la Communications Act (2003) la norma que definitivamente dio impulso a la accesibilidad universal y a la consolidación de este servicio. En España, en cambio, aunque la normativa empezó a adaptarse a las nuevas directrices emprendidas en Europa, no sería hasta la aprobación de la mencionada ley audiovisual en 2010 cuando la accesibilidad a través del subtulado —y también a través de la audiodescripción y la lengua de signos— se convirtiera en una obligación para las televisiones.

⁸⁰ En general, hasta la ley audiovisual de 2010, las televisiones españolas han medido el subtulado en horas y no en porcentajes. Por ello, ante lo difícil y arriesgado de establecer un porcentaje de programación subtulada para los años anteriores con los datos existentes, hemos optado por aportar los datos de los gráficos en horas.

Asimismo puede apreciarse cómo estos dos hechos (Año Europeo en 2003 y ley audiovisual en 2010) han contribuido al aumento del subtulado en Canal Sur. Esta televisión empezó a subtitar sus programas en 1998 (Díaz-Cintas, 2010) y, como el resto, ha ido aumentando paulatinamente la cantidad de horas emitidas con este servicio. Sin embargo, como puede apreciarse en el siguiente gráfico, que recoge la evolución del subtulado desde sus inicios, se produjo un claro descenso entre los años 2012 y 2013. Este período coincide con la eliminación de la programación de Canal Sur 2, que empezó a emitir los mismos contenidos que Canal Sur 1, la emisora principal, pero en versión accesible. Por lo tanto, Canal Sur 1 dejó de emitir programación subtitulada y las horas totales con este servicio se vieron reducidas y emitidas en una sola cadena (Canal Sur 2).

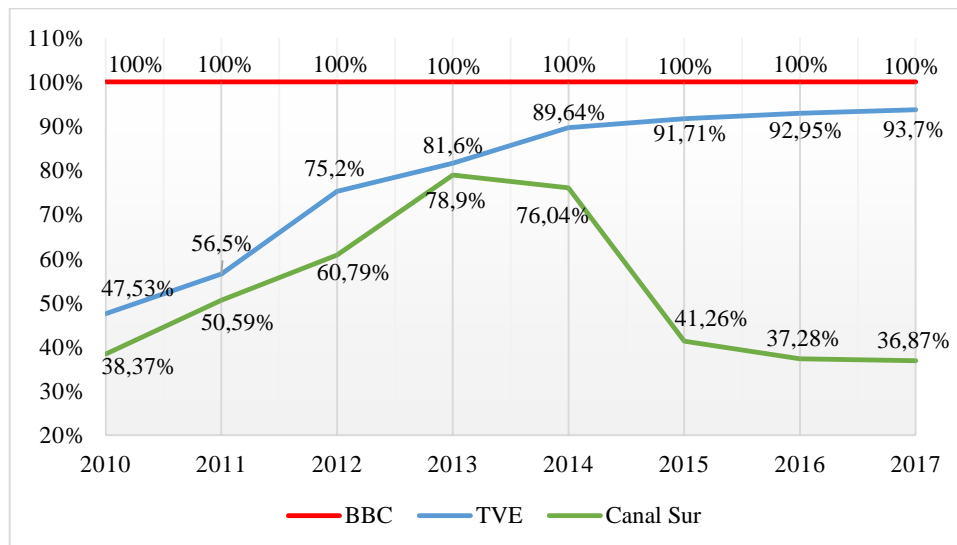
Gráfico 3. Evolución del subtulado en Canal Sur



Fuente: elaboración propia a partir de los datos extraídos de Orero, et al. (2007), Utray (2009), CMT (2010, 2012) y los informes anuales de RTVA (2011-2017)

Por último, dado que este es un estudio comparativo, aportamos a continuación un gráfico que recoge la evolución del subtulado en las tres corporaciones estudiadas desde el año 2010 —en este año se aprueba la ley audiovisual española y es cuando todas las televisiones estudiadas tienen obligación de cumplir las cuotas de accesibilidad—. Como puede observarse, la BBC ya había alcanzado el 100% de subtulado y lo mantuvo durante todos estos años. TVE, por su parte, ha ido incrementando paulatinamente el subtulado de los canales estudiados año a año. Por último, Canal Sur elevó el porcentaje de subtítulos hasta 2013, en 2014 se mantuvo en una cifra similar, pero en 2015 y 2016 descendió claramente. Este descenso, al igual que ocurría en el caso de la BBC, se debe a la incorporación de un nuevo canal de TDT, Andalucía TV, que comenzó a emitir en abierto con un nivel de subtulado inferior.

Gráfico 4. Comparativa de la evolución del subtitulado en la BBC, TVE y Canal Sur (2010-2017)



Fuente: elaboración propia a partir de los datos extraídos de BBC (2010-2018), RTVE (2010-2017), CMT (2010) y RTVA (2010-2017)

Una vez alcanzados niveles bastante elevados de subtitulado en general, ahora la atención se centra más en mejorar la calidad del servicio, cuestión que se ha visto perjudicada por la implementación de leyes basadas en aumentar exclusivamente la cantidad de programas con subtítulos (Remael, 2007). En este sentido, como se verá también en los resultados de las encuestas y entrevistas realizadas, preocupa especialmente la calidad del subtitulado en directo. Actualmente, el sistema más utilizado para subtitular en directo es el rehablado (Romero-Fresco & Martínez Pérez, 2015), que puede definirse de la siguiente forma:

Respeaking is a new technique increasingly used by broadcasters to subtitle live programmes. From an operational point of view, the respeaker hears the original source text and repeats it orally (verbatim respeaking) or reformulates it (non verbatim respeaking), with the shortest delay possible, into a version that will be comprehensible and readable in written form. (...) The respeaker also has to edit his or her verbal output by orally or manually inserting punctuation and colour change to identify when a new speaker begins to speak.⁸¹ (Eugeni, 2009, p.29)

⁸¹ El rehablado es una nueva técnica cada vez más utilizada por las emisoras para subtitular programas en directo. Desde un punto de vista operativo, la persona escucha el texto original y lo repite oralmente (rehablado literal) o lo reformula (rehablado no literal), con el menor retraso posible, en una versión que sea comprensible y legible en forma escrita. (...) La persona que realiza el rehablado también tiene que editar su salida verbal insertando oral o manualmente la puntuación y el cambio de color para identificar cuando un nuevo hablante comienza a hablar. (Traducción propia).

Además de la técnica utilizada, los subtítulos en directo pueden mostrarse palabra por palabra o en bloque. Los estudios realizados por Romero-Fresco (2010, 2012) muestran que el subtítulo palabra por palabra (*scrolling* en inglés) requiere más atención por parte del espectador, lo que deja poco tiempo para ver la imagen. Sin embargo, las cadenas británicas, entre ellas la BBC, utilizan este tipo de subtítulo palabra por palabra argumentando que produce menos retardo (Remael, 2007), aunque otros sistemas de subtítulo en directo que muestran el texto en bloque puede ofrecer un retardo aún menor (Romero-Fresco, 2012). A esto hay que sumar que la velocidad a la que deben crearse los subtítulos rehablados en directo provoca que, en algunos casos, no sean literales (Romero-Fresco, 2018). Bernabé Caro y Orero (2018) ponen el foco en el entrenamiento de los subtituladores para esta labor y defienden el sistema LiveTextAccess (LTA), un proyecto de formación que, según estas autoras, crea profesionales con altas capacidades para realizar subtítulos en directo mediante rehablado o velotype —teclado que permite formar sílabas al pulsar varias teclas simultáneamente acelerando así la escritura—. Dada la controversia que el subtítulo en directo provoca y que es una cuestión que preocupa a quienes utilizan este servicio, el análisis de contenido de nuestro trabajo ha incluido la medición del retardo de un informativo de cada televisión estudiada.

Por último, es necesario prestar atención al subtítulo de programas dedicados al público infantil. Como se ha expuesto en varias ocasiones, hemos otorgado especial importancia a los programas destinados a menores por la discriminación múltiple que pueden vivir y por la importancia de su protección e inclusión social en edades tempranas.

Los niños y niñas sordos se ven obligados a ser más activos a la hora de ver la televisión, ya que, además de ver las imágenes, tienen que leer los subtítulos para acceder a la misma información que los oyentes. No obstante, los estudios realizados durante décadas han mostrado que sus habilidades de lectura, tanto en papel como en pantalla, son inferiores a las de otros menores oyentes de la misma edad (Neves, 2009; Zárate, 2008, 2010). Aunque los audífonos digitales y los implantes cocleares han ayudado a mejorar las habilidades de lectura, como muestran estudios realizados en el siglo XXI respecto a otros análisis de los 80 y 90, aún sigue habiendo dificultades: problemas para distinguir palabras que se escriben de forma muy parecida, velocidad de lectura más lenta, menor rango de vocabulario o dificultades para utilizar una palabra aprendida en un contexto dado en otros entornos diferentes (Cambra et al., 2015).

A todo ello hay que sumar que los menores que utilizan la lengua de signos como lengua materna deben leer los subtítulos en la que es su segunda lengua —inglés en el caso de la BBC y español en TVE y Canal Sur—. Y a esto se añade otra dificultad, que es que los subtítulos no son homogéneos en todos los canales y contenidos. Así, en un análisis realizado por Tamayo (2015) quedaba demostrado que las cadenas infantiles en España no cumplían la norma de subtulado de AENOR (2012), lo que restaba uniformidad al subtulado de los contenidos para menores.

En este sentido, varios autores proponen que los subtítulos para programas infantiles estén adaptados a las propias características de los menores (Bachmeier, 2014; Neves, 2009; RNID, 1999; entre otros). En general, todos coinciden en que la velocidad es una cuestión problemática, ya que no hay una rapidez máxima para el subtulado de programas infantiles, como ocurre con los subtítulos generales. Zárte (2008) suma la necesidad de cuidar la sincronización entre voces y subtítulos y de utilizar estructuras gramaticales simples. Por su parte, después de realizar un estudio experimental, Cambra et al. (2015) proponen también que se baje la velocidad del subtulado, y añaden que este se mantenga más tiempo en pantalla para que pueda ser leído. Estas autoras llegan a la conclusión de que los subtítulos literales no son del todo efectivos para los niños y niñas sordos dada su velocidad de lectura y comprensión. En este sentido, estas y otros investigadores coinciden en que es necesario simplificar los subtítulos en programas infantiles y que la mejor opción para ello es omitir la información superflua en lugar de parafrasear el diálogo (Ivarsson & Carroll, 1998; Zárte, 2008).

4.2. Audiodescripción

La audiodescripción es una técnica utilizada para hacer que el teatro, las películas, los programas de televisión y otros entornos sean accesibles para personas ciegas y con discapacidad visual (Benecke, 2004):

An additional narration describes the action, body language, facial expressions, scenery and costumes. The description fits in between the dialogue and does not interfere with important sound and music effects.⁸² (p.78)

⁸² Una narración adicional describe la acción, el lenguaje corporal, las expresiones faciales, el escenario y el vestuario. La descripción encaja entre el diálogo y no interfiere con efectos sonoros y musicales importantes. (Traducción propia).

El Royal National Institute of Blind People (RNIB), principal organización de personas ciegas de Reino Unido y una de las instituciones entrevistadas en este estudio, ha definido tradicionalmente la audiodescripción como:

An enabling service for blind and partially sighted audiences (...) describing clearly, vividly and succinctly what is happening on screen or theatre stage in the silent intervals between programme commentary or dialogue – in order to convey the principal visual element of a production.⁸³ (Holland, 2009, p.170).

Sin embargo, autores como Holland (2009) o Fryer (2016) han criticado el uso de la palabra “enabling” en esta definición. Este término, que podría traducirse al español como “habilitador”, se considera inadecuado porque pone el foco en el lenguaje de la discriminación en lugar de en el esfuerzo artístico y el logro.

Quizás debido a este tipo de críticas, el RNIB actualizó su definición en 2015: “AD is commentary that describes body language, expressions and movements, making the programme clear through sound”⁸⁴, aunque esta sigue sin convencer a Fryer, para quien resulta demasiado escueta. La autora, por ello, propone la siguiente definición: “We can think of AD as using speech to make AV material accessible to people who might not perceived the visual elements themselves”⁸⁵ (Fryer, 2016, p.9).

En cualquier caso, queda claro que este servicio de accesibilidad comprende la descripción hablada de aquellos elementos visuales que son útiles para el seguimiento de los programas de televisión y que está orientado a hacer que los contenidos audiovisuales sean accesibles para personas ciegas o con baja visión. En general, López, Kearney y Hofstadter (2018) entienden que, cuanto mayor es la pérdida visual, mayor es la necesidad de este servicio. Sin embargo, este grupo es muy heterogéneo, al igual que ocurre con las personas sordas. Así, no todas las personas con discapacidad visual son ciegas totales, muchas tienen restos visuales y muchas han tenido visión en algún momento de su vida. Del mismo modo, puede haber personas jóvenes con distintos tipos de pérdida visual que

⁸³ Un servicio habilitador para audiencias ciegas y con discapacidad visual (...) que describe de manera clara, vívida y sucinta lo que sucede en la pantalla o en el escenario de teatro en los intervalos en silencio entre el comentario del programa o el diálogo, para transmitir el elemento visual principal de una producción. (Traducción propia).

⁸⁴ La audiodescripción es un comentario que describe el lenguaje corporal, las expresiones y los movimientos, aclarando el programa a través del sonido. (Traducción propia).
AD es la abreviatura de audiodescripción.

⁸⁵ Podemos pensar en la audiodescripción como el uso del habla para hacer que el material audiovisual sea accesible para las personas que podrían no percibir los elementos visuales. (Traducción propia).
AV es la abreviatura de audiovisual.

se beneficien de la audiodescripción en televisión, pero también personas mayores, dada la común pérdida de audición y visión que se produce con la edad (Fryer, 2016). Además, la audiodescripción puede ser útil a otras muchas personas que quieran seguir un determinado programa, pero que no puedan permanecer frente a la pantalla porque, por ejemplo, estén realizando alguna tarea del hogar mientras se emite (Snyder, 2008), aunque, lógicamente, no es el principal objetivo de este servicio.

En cambio, algo que sí es necesario destacar es que la audiodescripción es útil para el aprendizaje. Es el caso de los programas infantiles audiodescritos, por ejemplo, que son prácticos para el aprendizaje del lenguaje (Palomo López, 2010). Por ello, al igual que con el subtítulo, es necesario prestar especial atención a la audiodescripción de programas infantiles. En este sentido, Palomo López (2010) defiende que la audiodescripción para niños y niñas sea considerada como un tipo diferente, con sus características y requisitos particulares, y lo argumenta de la siguiente manera: “visually impaired children have needs different from the general public, as they are more likely to have delayed language than other children because of the gaps in their experience”⁸⁶ (p.213).

Además, 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 “no es suficiente para posibilitar que las personas con discapacidades del aprendizaje lleguen a un entendimiento total del argumento y la narrativa de la película” (Franco, Medina Silveira & dos Santos Carneiro, 2015, p.108).

La audiodescripción, como el subtítulo intralingüístico para personas sordas, se incluye en el ámbito de la traducción audiovisual, aunque no implica traducción de una lengua a otra (Fryer, 2016). Lo que se da en este caso es una traducción intersemiótica, es decir, dentro de la misma lengua, pero de contenidos visuales a palabra hablada (Jiménez Hurtado & Soler Gallego, 2015; Snyder, 2008). En este proceso es necesario establecer qué se debe audiodescribir, cómo debe hacerse y cuándo deben insertarse las descripciones.

De forma general, Greening y Rolph (2007) entienden que se debe audiodescribir aquellas imágenes que son importantes para seguir el argumento, de modo que las personas con

⁸⁶ Los niños con discapacidad visual tienen necesidades diferentes a las del público en general, ya que tienen más probabilidades de tener un lenguaje tardío que otros niños debido a las brechas en su experiencia. (Traducción propia).

discapacidad visual reciban una idea completa de lo que se muestra y disfruten plenamente de los contenidos. Esto incluye cuestiones como las expresiones, el escenario y la acción que ocurre en pantalla. Según Fryer (2016), se debe audiodescribir quién está en escena, dónde está ubicado, qué está haciendo y cómo lo hace. Un poco más extendida es la explicación de Vercauteren (2007), para quien la audiodescripción debe incluir tres tipos de información:

- a) images: This comprises describing where thing is taking place, when things are taking place, what is happening and who is performing the action and how.
- b) sounds: This concerns the description of sound effects of the programme (that are difficult to identify), song lyrics and languages used other than the source language of the programme.
- c) on screen text: This includes logos, opening titles, cast lists, credits and text on signs that might be shown on-screen as subtitles.⁸⁷ (p.142-143)

En cuando al momento en el que se introduce la audiodescripción, la respuesta lógica sería: en los espacios en silencio entre los diálogos (Greening & Rolph, 2007; Vercauteren, 2007). Sin embargo, como recuerda Vercauteren (2007), los espacios en silencio son casi inexistentes en los contenidos audiovisuales, ya que se suelen llenar con música u otros elementos de fondo, lo que supone que la audiodescripción deba realizarse muchas veces sobre estos sonidos.

En general, la descripción debe hacerse de forma objetiva —sin incluir elementos subjetivos, pero tampoco cayendo en la censura—, las estructuras gramaticales deben ser sencillas y debe cuidarse que el vocabulario y la entonación sean adecuados tanto para el contenido como para la audiencia a la que se dirige (Holland, 2009; Snyder, 2008; Vercauteren, 2007). Aunque las directrices parecen claras, los programas normalmente cuentan con un espacio muy limitado para introducir la audiodescripción, por lo que el descriptor debe decidir qué incluir y qué no. En general, las guías establecen que deben describirse todos los elementos relevantes para el seguimiento y disfrute del programa, pero advierten de que demasiada audiodescripción puede cansar o ser irritante. No obstante, las directrices no fijan cuánta cantidad puede considerarse mucha, por lo que,

⁸⁷ a) imágenes: comprende describir dónde está ocurriendo la acción, cuándo están ocurriendo las cosas, qué está sucediendo y quién realiza la acción y cómo.

b) sonidos: se refiere a la descripción de los efectos de sonido del programa (que son difíciles de identificar), las letras de las canciones y los idiomas utilizados que no sean el idioma original del programa.

c) texto en pantalla: incluye logotipos, títulos de apertura, listas de reproducción, créditos y texto en carteles que pueden aparecer en la pantalla como subtítulos. (Traducción propia).

en último término, estas cuestiones quedan de nuevo a juicio del descriptor (Vercauteren, 2007).

En cuanto al proceso de preparación de la audiodescripción, Benecke (2004) distingue varias fases diferentes. En la primera habría que seleccionar los programas a audiodescribir y visionarlos —no todos los programas pueden ser audiodescritos, ya que algunos de ellos tienen una velocidad muy alta o no disponen de espacios en silencio para insertar la descripción—. El segundo paso sería preparar el guion, teniendo en cuenta la audiencia a la que se dirige el programa. Después sería el momento de grabar o realizar la descripción y, por último, habría que revisar el resultado final para comprobar que el volumen es adecuado y la audiodescripción está situada donde le corresponde, sin solaparse con otros elementos sonoros relevantes. Estas fases en el proceso de la audiodescripción son similares a las recogidas en la norma AENOR *Audiodescripción para personas con discapacidad visual* (2005). Sin embargo, actualmente cada vez más producciones incluyen la audiodescripción en el proceso de creación del contenido y basándose en la experiencia del receptor, en lugar de tratarse de un añadido externo posterior (Fryer, 2018).

Sea como sea, para implantar este servicio en un programa, primero es necesario visionarlo y comprobar que tiene espacios en silencio donde insertar las descripciones. Esto implica que los contenidos que no cumplan con este criterio y aquellos que se emitan en directo, como los informativos, no pueden ser audiodescritos.

Una vez definida la audiodescripción y sus principales características, ponemos el foco ahora en su origen y evolución como servicio de accesibilidad audiovisual. Como reconocen Benecke (2004) o Fryer (2016), entre otros, la audiodescripción es tan antigua como alguien que cuenta a una persona ciega los elementos visuales que le rodean. Sin embargo, 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 ámbitos como el cine o la televisión.

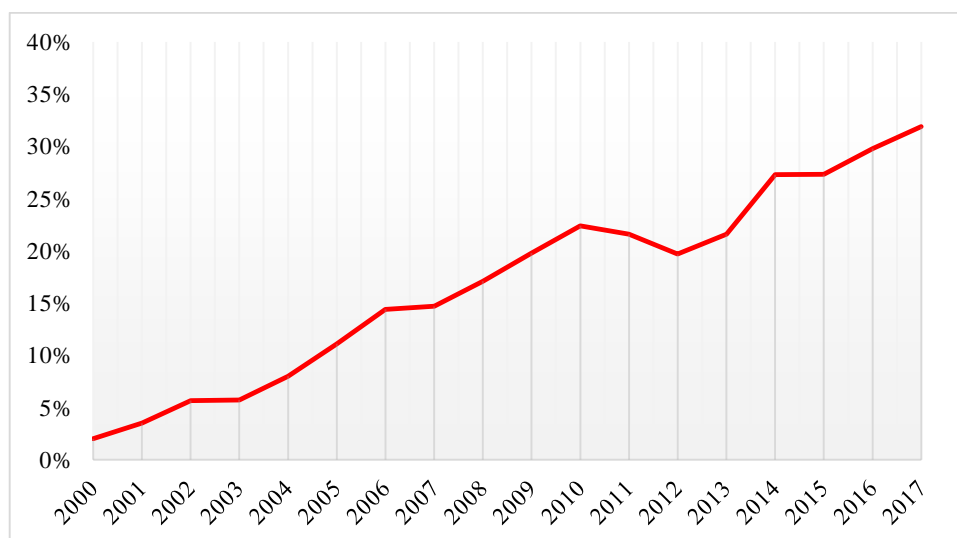
A mediados de los 80 comenzaron las primeras funciones teatrales con audiodescripción en Europa y, concretamente, se considera que la primera de ellas se realizó en el Robin Hood Theatre en Averham (Reino Unido), que inspiró, a su vez, al Theatre Royal Windsor a introducir este servicio en 1988 (Hernández-Bartolomé & Mendiluce-Cabrera, 2004; Orero, 2007). Estudios más recientes hablan incluso de documentos que sugieren una

primera representación teatral con audiodescripción en Reino Unido en 1917 (Fryer, 2016).

Otros autores, en cambio, sitúan el origen de la audiodescripción en España en la década de 1940 cuando Radio Barcelona comenzó a emitir semanalmente una película con comentarios de audiodescripción (Orero, 2007; Orero et al., 2007). Más adelante, en 1987, se crearía el sistema Somocine, con el que se añadía audiodescripción a cintas de vídeo. Este sistema tuvo mucho éxito y permitió que España se convirtiera en el primer país occidental en adaptar la televisión para incluir audiodescripción a través del proyecto Audesc (Hernández-Bartolomé & Mendiluce-Cabrera, 2004). En televisión, la audiodescripción comenzó en Canal Sur, televisión autonómica que analizamos en este estudio, y se emitía a través de la radio de manera sincronizada con la película que se veía en televisión. Por lo tanto, los espectadores tenían que usar la radio y la televisión de forma simultánea. Más adelante, el programa *Cine para todos*, ofrecería películas subtuladas para personas sordas y audiodescritas hasta diciembre de 2001 (Orero, 2007). Por otra parte, la CCRTV, que ya había emitido algunos programas con audiodescripción a finales de los 80, optó por ponerlo en el sistema estéreo, lo que suponía que era escuchado solo por quienes lo seleccionaban (Hernández-Bartolomé & Mendiluce-Cabrera, 2004).

En Reino Unido, tras pasar por el teatro y el cine, la audiodescripción llegaría a la televisión 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; Orero, 2007). El siguiente gráfico muestra la evolución de la audiodescripción en la BBC desde su incorporación a la TDT en el año 2000.

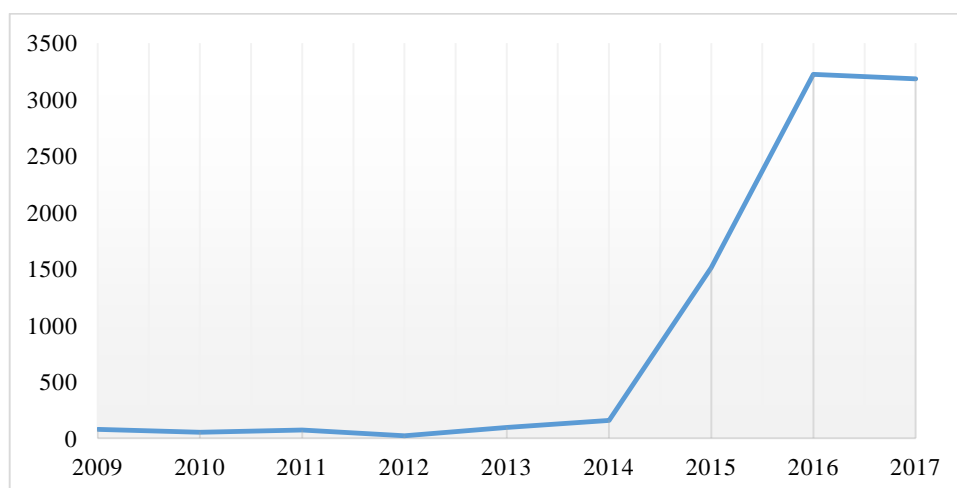
Gráfico 5. Evolución de la audiodescripción en la BBC



Fuente: elaboración propia a partir de los informes anuales de la BBC (2000-2018)

En España, la audiodescripción comenzó a ser obligatoria en televisión con la aprobación de la ley audiovisual en 2010. TVE había implantado este servicio un año antes, en 2009 (CMT, 2010), pero no será hasta 2015 cuando la audiodescripción comience a experimentar un crecimiento significativo. Como se aprecia en el siguiente gráfico, en 2016 seguía creciendo, pero se mantuvo en niveles similares en 2017.

Gráfico 6. Evolución de la audiodescripción en TVE

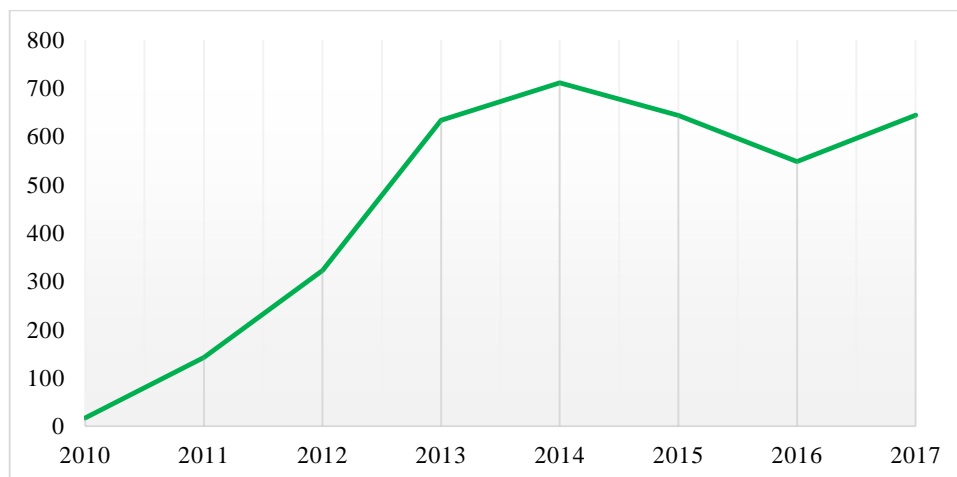


Fuente: elaboración propia a partir de los datos extraídos de los informes anuales de RTVE (2008-2017)

Por último, a pesar de sus rápidos inicios en la incorporación de la audiodescripción utilizando la radio, la audiodescripción opcional en televisión no llegaría a Canal Sur hasta otoño de 2010 (RTVA, 2010), coincidiendo con la aprobación de la ley audiovisual en España. Como se observa en el siguiente gráfico, realizado a partir de los datos publicados por la televisión andaluza en sus memorias anuales, la audiodescripción en

Canal Sur comenzó a aumentar paulatinamente tras la aprobación de la ley audiovisual en 2010 hasta 2014, cuando se empieza a reducir ligeramente el número de horas con este servicio para volver a aumentar en 2017.

Gráfico 7. Evolución de la audiodescripción en Canal Sur

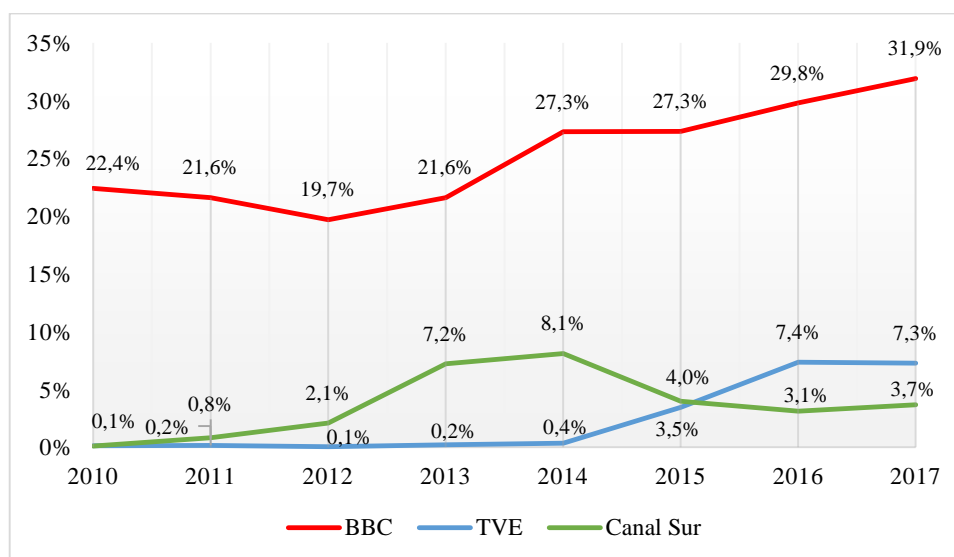


Fuente: elaboración propia a partir de los datos extraídos de los informes anuales de RTVA (2010-2017)

En general, la audiodescripción se ha implantado paulatinamente en los distintos canales de televisión gracias a las leyes que imponen cuotas mínimas —Communications Act 2003, en Reino Unido, y Ley General de la Comunicación Audiovisual de 2010, en España—. Sin embargo, su desarrollo ha sido muy inferior al del subtulado, ya que las normas requieren unas cuotas mucho menores (90% de subtulado frente a un 10% de audiodescripción en Reino Unido o 10 horas a la semana en España).

El siguiente gráfico compara la evolución de la audiodescripción en las televisiones estudiadas desde 2010, cuando se aprueba la ley española, hasta 2017, cuando comienza nuestro estudio. Para hacerlo, hemos calculado el porcentaje de audiodescripción que suponen las horas emitidas con este servicio en relación con las horas totales de emisión de las televisiones en TDT. En él, se puede observar cómo la implantación de la audiodescripción en la BBC es mucho mayor en términos porcentuales que en las cadenas españolas estudiadas.

Gráfico 8. Comparativa de la evolución de la audiodescripción en la BBC, TVE y Canal Sur (2010-2017)



Fuente: elaboración propia a partir de BBC (2010-2018), RTVE (2010-2017) y RTVA (2010-2017)

Por último, el gráfico hace referencia a la evolución de la audiodescripción en la televisión tradicional, pero en esta tesis también estudiamos los contenidos a la carta. Las televisiones están sumando este servicio de accesibilidad a sus contenidos bajo demanda, aunque con grandes diferencias. En concreto, la BBC incluyó la audiodescripción en su iPlayer en 2009 (bbc.co.uk, 2009) y actualmente cuenta con los mismos contenidos con este servicio que en televisión tradicional; TVE comenzó a incluir la audiodescripción en pruebas en septiembre de 2018; y Canal Sur a la carta sigue sin contar con este servicio.

4.3. Lengua de signos

Como se ha expuesto en el marco teórico, algunas personas sordas participan de la identidad y la cultura sorda, cuyo rasgo principal es el uso de la lengua de signos (Bélanger, 1995; Ingram, 1978; Kyle & Woll, 1985; Ladd, 2003; Napier & Leeson, 2015; Padden, 1996; Stone, 2007a; Utray & Gil Sabroso, 2014). Asimismo, como también se ha expuesto, en este caso en el marco legal, la *Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad* (ONU, 2006) y otras normas supusieron un punto de inflexión en la incorporación de la lengua de signos como servicio de accesibilidad mediática, aunque su implantación ha sido mucho más restringida que la del subtítulo (Napier & Leeson, 2015). 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 —o muchas lenguas, para ser más precisos—, utilizada por personas sordas en todo el mundo.

Las lenguas de signos son lenguas naturales que han surgido a lo largo de la historia de manera independiente a las lenguas orales (Scott-Hill, 2003). Estas siempre han sido utilizadas por las personas sordas a lo largo de los siglos incluso en los lugares más apartados y remotos (Neisser, 1990). La diferencia principal es que, en lugar de transmitirse por el canal vocal-auditivo, utilizan un canal visual-gestual (Deuchar, 1984). De este modo, las personas signantes utilizan sus manos, brazos, torso, cara y cabeza, y también el espacio y la expresión facial (Leeson & Vermeerbergen, 2010). Kyle y Woll (1985) definen así la lengua de signos británica:

British Sign Language is a language of movement and space, of the hands and of the eyes, of abstract communication as well as iconic story-telling, but most important of all, it is the language of the deaf community in the UK. It is not a new language nor is it a system recently developed by hearing people; rather it is a naturally occurring form of communication among people who do not hear. Increasingly linguists have come to analyse it as a true natural language. It differs from other languages in one major respect of its features: it does not rely on spoken words.⁸⁸ (p.5)

Por supuesto, esta definición es aplicable al resto de lenguas de signos existentes en el mundo, ya que todas comparten los mismos rasgos principales. A pesar de utilizar una vía visual-gestual, Stone (2007a) identifica las lenguas de signos como lenguas orales, ya que se transmiten por tradición oral. De hecho, solo recientemente, y gracias a la tecnología, ha sido posible grabar las lenguas de signos y retransmitirlas más tarde, lo que sería similar a escribir en una lengua oral para leer después el contenido del mensaje.

Además, Kyle y Woll (1985) recuerdan que estas lenguas han sido ignoradas e infravaloradas a lo largo de la historia. Adentrándonos más en esta cuestión, lo cierto es que las lenguas de signos se implantaron ampliamente en la educación de los niños sordos con la creación de colegios segregados en los que los menores se comunicaban entre sí signando (Ladd, 2003; Sutton-Spence & Woll, 1999). En cuanto a los docentes, en España, Ponce de León comenzó a utilizar signos para la enseñanza de niños sordos en el siglo XVI y Juan Pablo Bonet creó el alfabeto dactilológico en 1620. Sin embargo, sería en Francia y en el siglo XVIII donde y cuando se iniciaría la educación pública para niños

⁸⁸ La British Sign Language es una lengua de movimiento y espacio, de las manos y de los ojos, de la comunicación abstracta, así como de la narración icónica de historias, pero lo más importante de todo es que es la lengua de la comunidad sorda en el Reino Unido. No es una lengua nueva ni es un sistema desarrollado recientemente por personas oyentes; más bien es una forma natural de comunicación entre las personas que no escuchan. Cada vez más lingüistas han llegado a analizarlo como una auténtica lengua natural. Se diferencia de otros idiomas en un aspecto importante de sus características: no se basa en palabras habladas. (Traducción propia).

sordos con el abad L'Épée. El método francés, que utilizaba los signos junto con el alfabeto importado desde España y la lengua oral, fue el que llevó Gallaudet en el siglo XIX a Estados Unidos. Sin embargo, el método alemán, creado por Samuel Heinick, chocaba con el modelo manual francés porque no permitía el uso de los signos y utilizaba exclusivamente la lengua oral (Neisser, 1990). Esta controversia entre el método manual y el método oral se mantuvo durante el siglo XVIII y buena parte del XIX hasta que, en 1880, en el Congreso Internacional de Maestros de Sordomudos celebrado en Milán, un conjunto de docentes —oyentes exclusivamente— estableció que las lenguas orales eran superiores a las signadas y estas últimas no debían permitirse en la educación de los niños sordos, aunque los alumnos siguieron utilizándolas a escondidas (Deuchar, 1984). Esta imposición del oralismo en Europa —en Estados Unidos se siguieron utilizando los dos métodos— supuso un revés importante para las lenguas de signos y las personas sordas, como explica Neisser (1990): “Before oralism defined deafness as failure to speak, failure to hear, failure to create literature and music, the educated deaf person was associated with positive talents and heightened visual sensitivity”⁸⁹ (p.241).

El oralismo, método de enseñanza que prohibía la lengua de signos, siguió en auge hasta la década de 1960. Es entonces cuando el movimiento asociativo resurge y el “Deaf Pride” comienza a reivindicar el valor de la lengua de signos en Estados Unidos y, a su vez, a mostrar el fracaso del método oral. De hecho, como sentencia Neisser (1990): “The language that all deaf children learned without being taught was sign language”⁹⁰ (p.50).

Sin embargo, las lenguas de signos aún necesitarían años de reivindicaciones para ser reconocidas oficialmente. Concretamente, la British Sign Language (BSL) fue reconocida como lengua por el Gobierno británico en 2003⁹¹ y España reconoció las lenguas de signos española y catalana en 2007 (Ley 27/2007).

En cuanto a la interpretación a lengua de signos, tradicionalmente solían realizarla familiares oyentes de personas sordas de manera voluntaria como, por ejemplo, los hijos oyentes de padres sordos. Además, también solían trabajar en puestos relacionados con el sector como trabajador social, profesor para personas sordas o rehabilitador (Leeson &

⁸⁹ Antes de que el oralismo definiera la sordera como la incapacidad para hablar, la incapacidad para escuchar, la incapacidad para crear literatura y música, la persona sorda educada se asociaba con talentos positivos y una mayor sensibilidad visual. (Traducción propia).

⁹⁰ La lengua que todos los niños sordos aprendieron sin ser enseñados fue la lengua de signos. (Traducción propia).

⁹¹ Véase: <http://blogs.ucl.ac.uk/library-rmid/2013/11/13/official-recognition-of-british-sign-language-1987-2003/>

Vermeerbergen, 2010; Napier & Leeson, 2015). No será hasta mediados de los años 60 cuando, gracias al movimiento asociativo y sus reivindicaciones sobre las lenguas de signos, comience a estandarizarse la interpretación como una profesión (Neisser, 1990). Roy y Napier (2015) definen a los intérpretes de lengua de signos como especialistas del lenguaje que trabajan entre dos lenguas y dos culturas y, aunque tradicionalmente han sido personas oyentes, cada vez son más visibles los intérpretes sordos (Leeson & Vermeerbergen, 2010).

Los trabajos sobre interpretación a lengua de signos se publicaban al principio en revistas especializadas sobre sordera, como *Journal of Rehabilitation of the Deaf*, hasta que, en la década de los 90, empezaron a abrirse camino en las revistas sobre traducción e interpretación (Grbic, 2007; Roy & Napier, 2015), aunque la mayor parte de los estudios estaban centrados en lenguas orales (Pöchhacker & Shlesinger, 2002). Además, tras una revisión de más de 900 trabajos sobre interpretación a lengua de signos desde 1970 hasta 2005, Grbic (2007) muestra que los ámbitos más tratados en estos estudios son la educación, la salud mental y las cuestiones legales. De todos los trabajos revisados por esta autora, solo 11 hablaban de la interpretación en medios de comunicación, lo que nos da una idea de lo minoritario de este campo de estudio. Asimismo, Forestal (2015) incide en la necesidad de estudios cualitativos que incluyan la perspectiva de las personas sordas, cuestión recogida en esta investigación tanto en la realización de las encuestas como en las entrevistas cualitativas.

Como recuerdan Napier y Leeson (2015), los intérpretes de lengua de signos son necesarios en todos los aspectos de la vida:

Settings include schools, universities, courts, hospitals conferences and theatres, as well as personal and business setting. Interpreting is also needed on television and in the media (including websites, web broadcasts, etc.) so that Deaf people may have equal access to information and entertainment.⁹² (p.185)

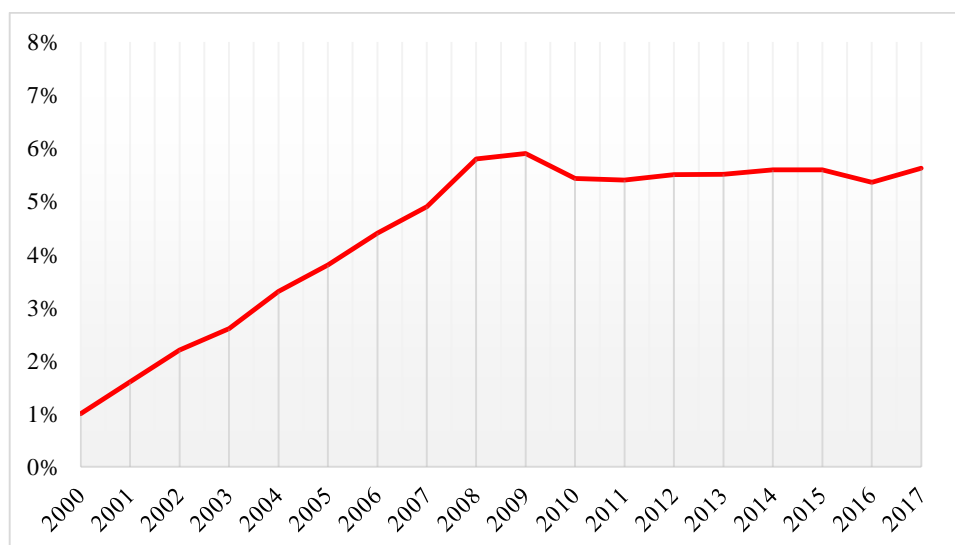
Adentrándonos más en la cuestión de la interpretación a lengua de signos en televisión, Neves (2007) afirma que es difícil establecer cuándo apareció por primera vez, aunque sugiere que podría haberse iniciado a principios de los 80 en Reino Unido y Estados Unidos. En Reino Unido, la Broadcasting Act 1996 obligaba a los operadores a ofrecer

⁹² Los entornos incluyen escuelas, universidades, tribunales, hospitales, conferencias y teatros, así como asuntos personales y de negocios. La interpretación también es necesaria en la televisión y en los medios de comunicación (incluidos sitios web, emisiones televisivas, etc.) para que las personas Sordas tengan igual acceso a la información y al entretenimiento. (Traducción propia)

un 5% de programación presentada o interpretada a lengua de signos para 2005. Sin embargo, como afirma Stone (2007a), esto no implica en absoluto una voluntad por parte de las corporaciones para incluir este servicio, sino que la realidad es que lo hacen porque es una obligación legal. En este sentido, Kurz (2004) también sostiene 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 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*. Por su parte, el primer programa de noticias con BSL era un programa semanal de 30 minutos llamado *News Review*, que comenzó a emitirse en los 60 (Stone, 2007b). Los programas con intérpretes de BSL sordos u oyentes llegarían más tarde. El primero de ellos, presentado en lengua de signos, fue *Signs of life*, que comenzó en 1979 y fue sucedido en 1981 por *See Hear*, magacín de noticias sobre la comunidad sorda que sigue emitiéndose en la actualidad en la BBC Two (Deuchar, 1984; Stone, 2007b). El objetivo era promover el uso del subtítulo y la lengua de signos en televisión y tuvieron éxito en ambos aspectos. Más adelante, la aprobación de la Broadcasting Act 1996 y de la Communications Act 2003 llevaría la interpretación en lengua de signos al resto de canales.

Gráfico 9. Evolución de la lengua de signos en la BBC



Fuente: elaboración propia a partir de los datos extraídos de los informes anuales de la BBC (2000-2017)

El gráfico anterior se ha elaborado con la información proporcionada en los informes anuales de la BBC (2000-2017) y en él se muestra la evolución de la lengua de signos desde el año 2000, cuando los informes de la corporación empiezan a dar información

sobre las horas emitidas con este servicio, al año 2017, cuando comienza nuestro estudio. Como puede apreciarse, la emisión de programas con lengua de signos fue aumentando progresivamente hasta alcanzar el 5% exigido por la ley y, desde ese momento, se ha mantenido estable.

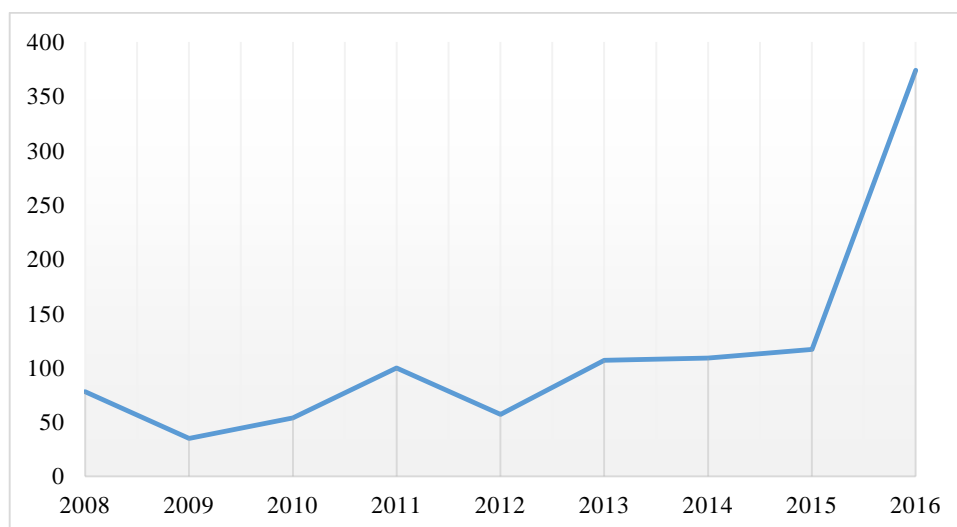
Se observa una clara diferencia entre la implantación del subtítulo, que llega al 100% de la programación, y la de la lengua de signos, en torno a un 6%. Por un lado, esto podría estar vinculado a las palabras de Stone (2007b) sobre que las televisiones incluyen este servicio por la obligatoriedad legal, pero no por su propia voluntad de hacer accesibles sus contenidos. Por otro, la propia BBC lo vincula al hecho de que la interpretación a lengua de signos —a diferencia del subtítulo y la audiodescripción— 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 (BBC, 1999/2000).

En España, el primer programa con interpretación a lengua de signos española (LSE) fue *Hablamos*, que comenzó a emitirse en TVE en 1977.

El espacio servía de resumen semanal informativo y contenía varias secciones de carácter educativo, cultural y sobre las asociaciones de personas sordas. Desde su cese en 1982, no se incluyó lengua de signos española en ningún contenido hasta la década de los noventa, cuando comenzó a emitirse diariamente en horario vespertino *Avance informativo*, un resumen de las noticias más destacadas con apenas cinco minutos de duración que permaneció en la programación hasta el verano de 1994. (CNLSE, 2015, p.6)

El siguiente gráfico se ha realizado a partir de los datos de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (CMT, 2010), el Centro de Normalización Lingüística de la Lengua de Signos (CNLSE, 2015), la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC, 2017) y los informes anuales de TVE (2013 y 2014). En él se muestra la evolución de la lengua de signos en TVE desde 2008. Antes de esta fecha, la programación con lengua de signos en TVE se limitaba al programa *En otras palabras* (1997-2008), rebautizado en 2008 como *En lengua de signos*, y que sigue emitiéndose en la actualidad en La 2, y a programas especiales como las ruedas de prensa del Consejo de Ministros o la retransmisión de los debates del estado de la nación (Utray, 2008).

Gráfico 10. Evolución de la lengua de signos en TVE



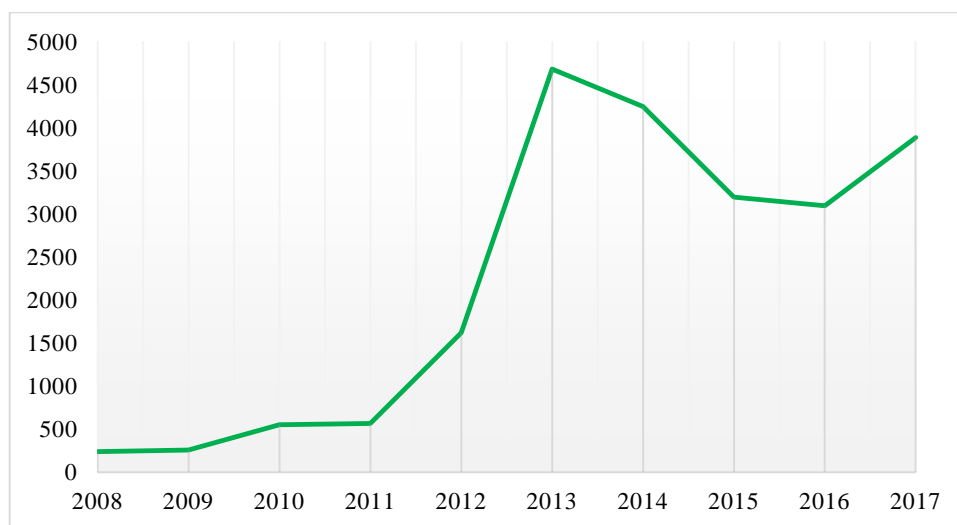
Fuente: elaboración propia a partir de (CMT, 2010), (CNLSE, 2015), (CNMC, 2017) y RTVE (2013 y 2014)

Como puede observarse, la lengua de signos se ha mantenido estable incluso después de la aprobación de la ley audiovisual en 2010, y el principal avance en este servicio se experimentó en 2016. Nuestro recorrido termina justo ese año porque no existen informes más recientes que aporten el dato de programación signada —el informe de RTVE de 2017 omite este dato—.

Por otro lado, en las cadenas autonómicas, los orígenes de la interpretación a lengua de signos española se fechan en 1993 cuando, por iniciativa de la Federación Andaluza de Asociaciones de Personas Sordas (FAAS), la productora audiovisual Signovisión creó el espacio informativo *Telesigno*. Este programa comenzó a emitirse en la televisión vasca Euskal Telebista y, en 1994, migró a Canal Sur donde continuó emitiéndose hasta 2012 (CNLSE, 2015; Díaz-Cintas, 2008). El siguiente gráfico, elaborado con datos de la CMT (2010) y las memorias anuales de RTVA (2011-2017), se muestra la evolución de las horas de emisión con lengua de signos en Canal Sur desde 2008. Como puede apreciarse, hay un cambio significativo a partir del año 2013, cuando aumenta considerablemente la emisión con lengua de signos. Esto se debe a que, en otoño de 2012, el segundo canal dejó de emitir contenidos propios y pasó a replicar la programación de Canal Sur 1, pero en formato accesible. Esta opción de tener dos canales con la misma programación para ofrecer lengua de signos en uno de ellos permite aumentar el servicio ya que, quienes quieran evitar ver al intérprete, siguen disponiendo de otro canal para ello. Esto parece haber beneficiado al servicio de interpretación de lengua de signos en Canal Sur 2 que,

en 2012, se convirtió en el canal con más horas con este servicio de accesibilidad en España (RTVA, 2012).

Gráfico 11. Evolución de la lengua de signos en Canal Sur



Fuente: elaboración propia a partir de CMT (2010) y RTVA (2011-2017)

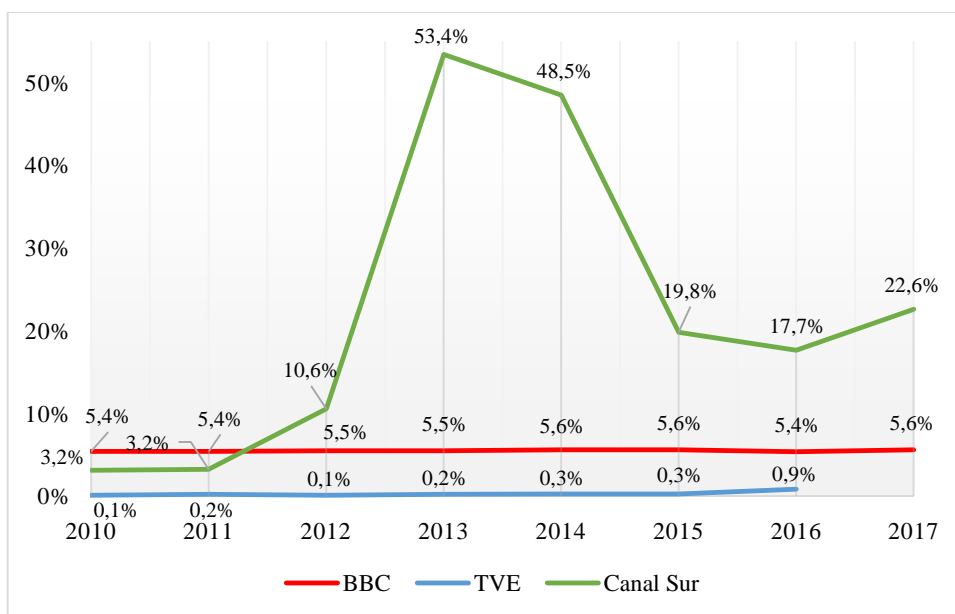
Adentrándonos más en la práctica de la interpretación en televisión, McDonald (2012) recuerda que es importante que el intérprete revise el programa antes, siempre que sea posible, para poder identificar elementos que faciliten una adecuada interpretación, sobre todo en contenidos grabados como el cine y las series. Los programas en directo, por su parte, suponen una de las formas de traducción en pantalla más exigentes y estresantes según Savvalidou (2014). Ello se debe a que no es posible realizar una preparación previa del contenido, pero también a que la interpretación se dirige a una audiencia muy amplia y el intérprete no puede obtener ninguna respuesta por parte del espectador para adaptar su signado a esa audiencia, a diferencia de lo que ocurre en conferencias, por ejemplo (Zurz, 2002, en Savvalidou, 2014).

Por último, lo dicho en el apartado de subtítulo sobre las niñas y niños sordos, es también aplicable en este caso. Aunque los audífonos digitales y los implantes cocleares han reducido las diferencias, los estudios siguen mostrando que la comprensión lectora en los menores sordos es inferior a la de sus compañeros oyentes y que esto dificulta el seguimiento de los programas subtítulos. Por ello, garantizar la accesibilidad de las niñas y niños sordos signantes a los contenidos televisivos implica introducir la lengua de signos en los programas infantiles. Lógicamente, esto también será extensible a los contenidos dirigidos a los más pequeños, como los programas para niños y niñas en edad

preescolar o infantil (0-3 y 4-6 años respectivamente)⁹³, cuando aún los niveles de lectura, tanto en menores sordos como en oyentes, son aún insuficientes para seguir los programas subtítulos.

Para finalizar, comparamos la evolución de la lengua de signos en las corporaciones estudiadas desde 2010. Del mismo modo que en los casos anteriores, dado que la BBC los ofrece en porcentaje y las cadenas españolas en horas anuales, hemos calculado el porcentaje de programación que suponen en cada caso en relación a las horas totales emitidas. Resulta evidente que la corporación que más destaca en este caso es Canal Sur. La BBC se mantiene en un porcentaje estable y ligeramente por encima del mínimo exigido por ley y TVE se sitúa en última posición, por debajo de los requerimientos legales.

Gráfico 12. Comparativa de la evolución de la lengua de signos en la BBC, TVE y Canal Sur (2010-2017)



Fuente: elaboración propia a partir de BBC (2010-2018), CMT (2010), CNLSE (2015), CNMC (2017), RTVE (2013 y 2014) y RTVA (2011-2017)

⁹³ Véase, por ejemplo, la clasificación de las series de Clan (<http://www.rtve.es/infantil/>) o CBeebies (<https://global.cbeebies.com/>), que incluyen programas para estas edades.

BLOQUE II

5. Resultados

Este capítulo expone los resultados hallados en la investigación. El primer epígrafe se dedica al análisis de contenido cuantitativo y contiene los datos sobre los niveles de subtítulo, audiodescripción y lengua de signos en la BBC, TVE y Canal Sur. El segundo abarca los resultados del análisis cualitativo y las características de los servicios de accesibilidad estudiados. El tercer apartado es el que recoge los resultados de las más de 1.200 encuestas realizadas en Reino Unido, España y Andalucía. Por último, el cuarto epígrafe añade la información de las entrevistas cualitativas e incluye la triangulación de todos los datos.

5.1. Análisis de contenido cuantitativo

Como explicamos en el apartado metodológico, el análisis de contenido se ha realizado en el año televisivo 2017-2018 y, de él, se han seleccionado cuatro semanas de emisión distribuidas entre las distintas temporadas televisivas. La temporada de otoño-invierno se analiza en la semana del 23 al 29 octubre de 2017; la programación de Navidad, en la semana del 25 al 31 de diciembre de 2017; la temporada de primavera se analiza en la semana del 23 al 29 de abril de 2018; y la temporada estival, en la semana del 20 al 26 de agosto de 2018.

Para el análisis se han tenido en cuenta las cadenas de televisión que emiten en abierto y que tienen obligación de contar con servicios de accesibilidad según el *Ofcom's Code on Television Access Services* (2017), en Reino Unido, y la Ley General de la Comunicación Audiovisual (Ley 7/2010), en España.

Así, de la BBC se han tenido en cuenta los siguientes canales: 1) BBC One, que emite 24 horas al día, pero en horario nocturno engancha su emisión a la de BBC News y retransmite lo mismo que el canal de noticias; 2) BBC Two, que emite desde las 6 de la mañana hasta la madrugada, entre las 2 y las 5; 3) BBC Four, cuya emisión empieza a las 19:00 y se mantiene hasta la madrugada sin una hora fija; 4) CBBC, canal juvenil que emite de lunes a domingo de 7:00 a 21:00; 5) CBeebies, canal infantil que emite de 6:00 a 19:00 todos los días; y 6) BBC News, canal de noticias que emite 24 horas al día. Estos canales tienen obligación de proporcionar un 100% de subtítulo, un 10% de audiodescripción y un 5% de programación con lengua de signos, excepto BBC News, que, por ser un canal de noticias, está exento de emitir contenidos audiodescritos (Ofcom, 2017).

TVE, por su parte, cuenta con cinco canales que emiten en abierto en TDT y que deben cumplir las cuotas mínimas impuestas por la ley audiovisual española, sin excepción. Estos son: 1) La 1, que es el canal generalista; 2) La 2, más enfocado a la programación cultural y educativa; 3) Clan, canal infantil; 4) 24 Horas, canal de noticias; y 5) Teledeporte, que emite las retransmisiones y contenidos deportivos. Todos ellos emiten de manera ininterrumpida 24 horas al día los siete días de la semana, y todos tienen la obligación de emitir un 90% de su programación con subtítulos y 10 horas semanales de audiodescripción y lengua de signos (Ley 7/2010).

Canal Sur, por su parte, cuenta con tres canales en TDT que emiten 24 horas al día los siete días de la semana. Por un lado, Canal Sur 1 y Canal Sur 2 emiten la misma programación, la primera sin accesibilidad y la segunda con subtítulo, audiodescripción y lengua de signos en abierto. Por otro, Andalucía TV se dedica a la programación cultural y educativa, y también contiene los programas deportivos e infantiles. Durante el período de análisis, estos canales debían ofrecer un 90% de programación subtitulada y 10 horas semanales de audiodescripción y lengua de signos, igual que TVE (Ley 7/2010). Sin embargo, en octubre de 2018, una vez finalizado nuestro análisis, se aprobó la Ley Audiovisual de Andalucía (Ley 10/2018), que establece que Canal Sur debe subtítular el 100% de sus contenidos y audiodescribir e interpretar a lengua de signos cinco horas diarias en 2018. Para el estudio se ha tomado como referencia la ley vigente en el momento de emisión, pero también se han comparado los resultados con la nueva norma para ver si Canal Sur se acerca o no a los niveles exigidos.

En total, se han examinado 12.784 programas que componen la muestra completa de nuestro análisis de contenido. Estas unidades de análisis suman el total de programas emitidos durante las cuatro semanas seleccionadas y, de ellos, 5.521 pertenecen a la BBC, 5.044 a TVE y 2.219 a Canal Sur. El estudio se ha realizado no solo sobre la programación emitida en televisión tradicional, sino también sobre la emisión *online* en directo que ofrecen las propias televisiones en sus respectivas páginas web y sobre los contenidos a la carta pertenecientes a las semanas analizadas.

Asimismo, para el cálculo del porcentaje de programación subtitulada, audiodescrita o signada, se ha tenido en cuenta la duración de los programas con cada servicio de accesibilidad respecto a la duración total de la emisión de contenidos en cada cadena estudiada. En general, el objetivo de este análisis cuantitativo era determinar la cantidad de programación accesible en cada televisión estudiada, la franja horaria en la que se

emitía y los géneros y formatos televisivos en los que se daba. Para estas dos últimas cuestiones se han tenido en cuenta las franjas horarias y los formatos expuestos en el capítulo sobre metodología y que pueden consultarse también en el anexo 1.

5.1.1. Subtitulado

Este primer apartado expone los resultados sobre subtitulado ordenados por corporación —BBC, TVE y Canal Sur—, contiene un epígrafe sobre programación infantil y termina con un último apartado que compara los resultados de todas las televisiones.

5.1.1.1. Subtitulado en la BBC

La BBC subtitula el 100% de su programación, lo que incluye todos los formatos televisivos y todas las franjas horarias. Este 100% de subtitulado se cumple en la televisión tradicional y en la emisión *online* en directo, mientras que la cifra es del 99,8% en los contenidos a la carta. Esto se debe a que, en algunos programas, los subtítulos no aparecen en pantalla a pesar de tener botón para activar el subtitulado en el iPlayer. Sin embargo, como se puede apreciar por la cifra, es algo que ocurre de manera muy ocasional.

Imagen 2. Distintos tamaños de subtitulado en BBC iPlayer



Fuente: <https://www.bbc.co.uk/iplayer/>⁹⁴

El subtitulado en televisión suele activarse en un botón específico en el mando a distancia o a través del menú del dispositivo, según la marca y el modelo del televisor. En la

⁹⁴ Este es el enlace a la plataforma de contenidos en *streaming* y a la carta de la BBC. Ya que los programas de la televisión británica están por un tiempo limitado a la carta, no es posible aportar un enlace válido directamente al programa mostrado en la imagen.

emisión *online* en directo y en los contenidos a la carta, los vídeos cuentan con un botón para activar o desactivar los subtítulos que suele aparecer en la parte inferior del vídeo a la derecha. Además, en el análisis semanal realizado en abril se detectó que se habían añadido distintos tamaños de subtítulo a los contenidos *online* en directo y a la carta, de modo que cada persona puede elegir el que mejor se adapte a sus necesidades. En la imagen se muestra una captura del programa *Breakfast*, emitido en la BBC One el sábado 28 de abril de 2018. En ella hemos activado el menú de subtítulos y se pueden ver las cinco opciones de tamaño de subtítulos que ofrece.

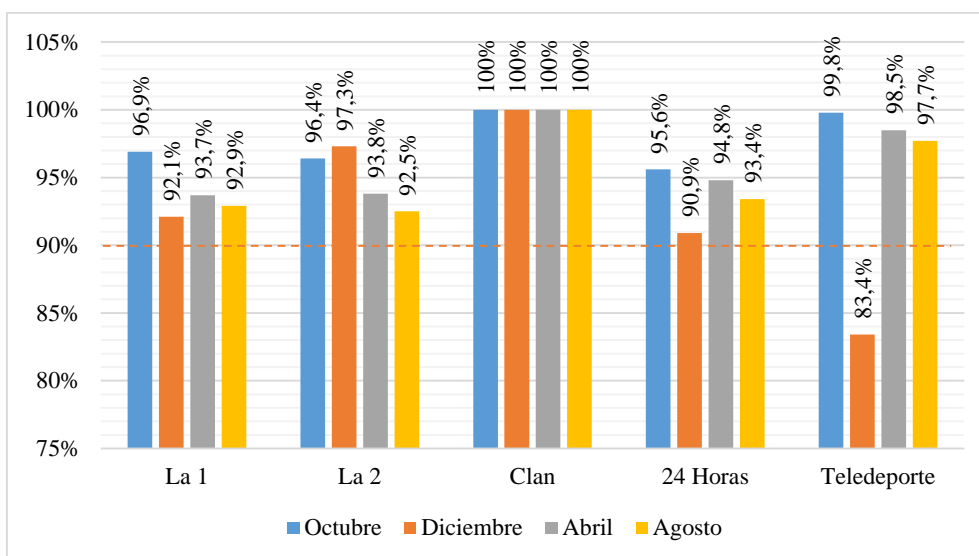
5.1.1.2. Subtitulado en TVE

En total, durante las cuatro semanas analizadas, TVE subtituló el 95,5% de su programación, mientras que el 4,5% restante se emitió sin ningún tipo de accesibilidad, pues tampoco contaba con audiodescripción o lengua de signos. Como se avanzaba en la introducción, para llegar a esta cifra se ha tenido en cuenta la duración de los programas subtitulados en relación a las horas totales de emisión.

En concreto, La 1 subtituló un 93,3% de su programación; La 2, un 95,2%; Clan subtituló el 100% de sus contenidos; el canal 24 Horas, un 93,7%; y Teledeporte, un 94,8%. Como se puede observar, no hay grandes diferencias entre los distintos canales y, en todos los casos, se supera el 90% exigido por la ley audiovisual (Ley 7/2010). Además, por semana de análisis, TVE subtituló el 97,8% de su programación en octubre, el 92,8% en diciembre, el 96,2% en abril y el 95,4% en agosto. En este caso, aunque no se advierten grandes diferencias, sí se produjo una ligera caída en la semana de Navidad, que coincide con la falta de subtítulo en directo en algunos programas informativos como *Noticias 24 Horas*, principalmente en horario de madrugada.

El siguiente gráfico muestra el porcentaje de subtítulo de cada una de las cadenas de TVE en cada semana de análisis. Como se aprecia, Clan subtituló el 100% de su programación y el único que cayó por debajo del 90% obligatorio fue Teledeporte en la semana de Navidad, aunque otros canales como La 1 y el canal 24 Horas también vieron reducida su programación con subtítulos en esta semana debido al aumento de informativos sin subtitular.

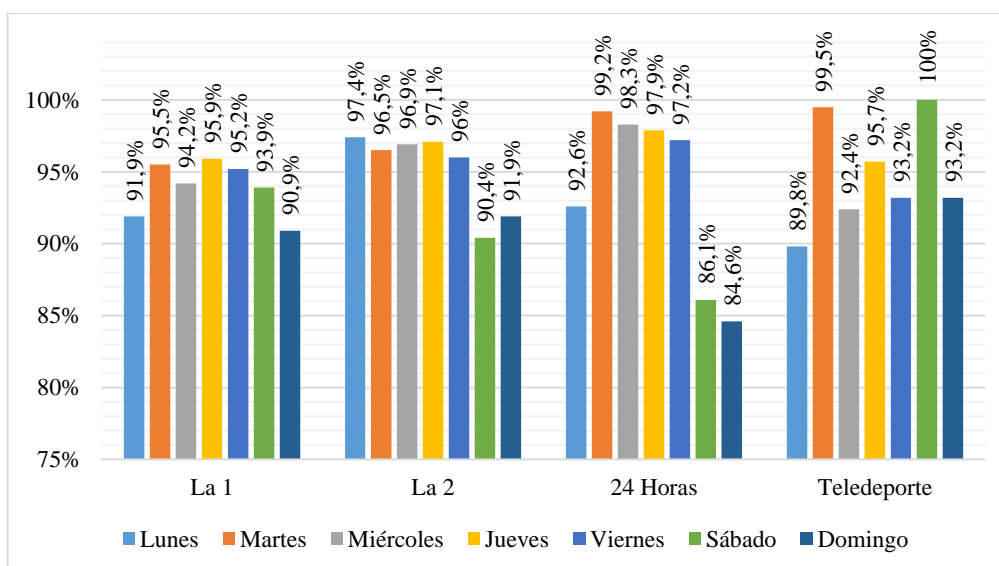
Gráfico 13. Subtitulado en TVE por canal y semana de análisis



Fuente: elaboración propia

En cuanto a la distribución del subtitulado por día de la semana, el siguiente gráfico muestra una clara bajada en el fin de semana en 24 Horas debido a la falta de este servicio en algunos informativos como el mencionado *Noticias 24 Horas*, principalmente de madrugada. El resto supera el 90% mínimo, excepto el lunes en Teledeporte, que se queda muy cerca (89,8%). Se ha excluido del gráfico el canal infantil Clan, ya que subtitula el 100% de su programación y, por lo tanto, también lo hace cada día de la semana.

Gráfico 14. Subtitulado en TVE por canal y día de la semana



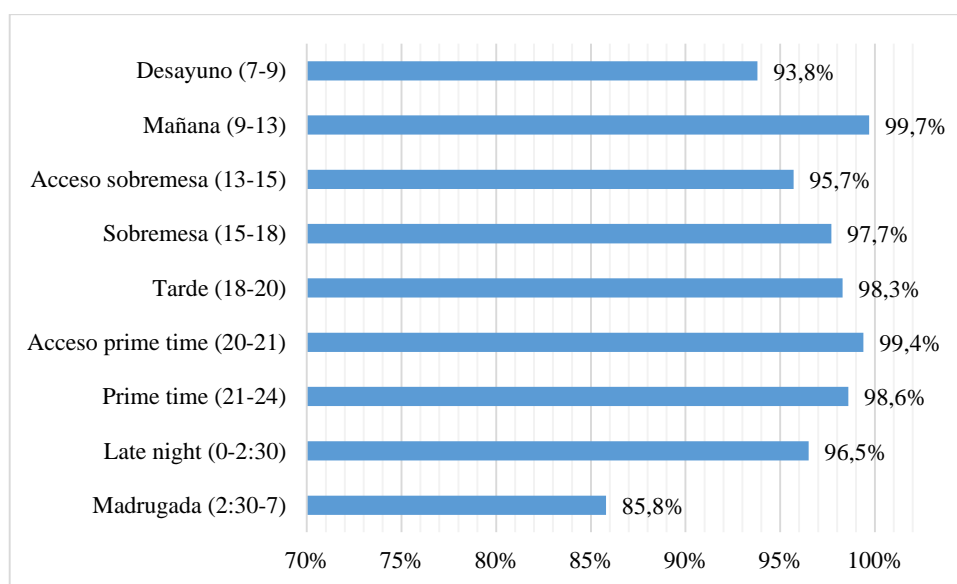
Fuente: elaboración propia

Una vez establecida la distribución del subtitulado por canal, semana de análisis y día de la semana, nos adentramos ahora en la cantidad de programación subtitulada en cada franja horaria. Como puede apreciarse en el siguiente gráfico, todas las franjas tienen más

de un 90% de subtulado, excepto la madrugada, debido especialmente a los informativos *Noticias 24 Horas* mencionados anteriormente.

También los programas divulgativos de La 2 en inglés se emiten sin subtutar, como *Inglés Online TVE* (frangas madrugada y desayuno) y *That's English* (emitido en horario de madrugada). Por el contrario, un 99,7% de los contenidos emitidos en la franja de mañana contaban con subtulado, así como un 99,4% en acceso *prime time* y un 98,6% en *prime time*, la franja de mayor audiencia.

Gráfico 15. Subtitulado en TVE por franja horaria



Fuente: elaboración propia

Por último, es interesante ver el subtulado de cada formato televisivo. En este sentido, la siguiente imagen muestra el porcentaje de programación subtulada de cada tipo de programa —partiendo del listado explicado en el apartado metodológico— en relación al total de programación emitida de cada formato. Para la medición de la accesibilidad por formato hemos tenido en cuenta el 100% de la programación emitida en televisión, ya que en los contenidos *online* en directo o a la carta no están disponibles todos los programas.

Los formatos emitidos cuentan al menos con un 90% de contenidos subtulados, excepto los informativos (88,9%) y los programas divulgativos (59,9%). Esto se debe, como ya hemos comentado, a los informativos emitidos de madrugada, especialmente durante el fin de semana, y también a los programas educativos en inglés que se emiten en La 2 sin subtutar.

Tabla 4. Subtitulado en TVE por formato televisivo

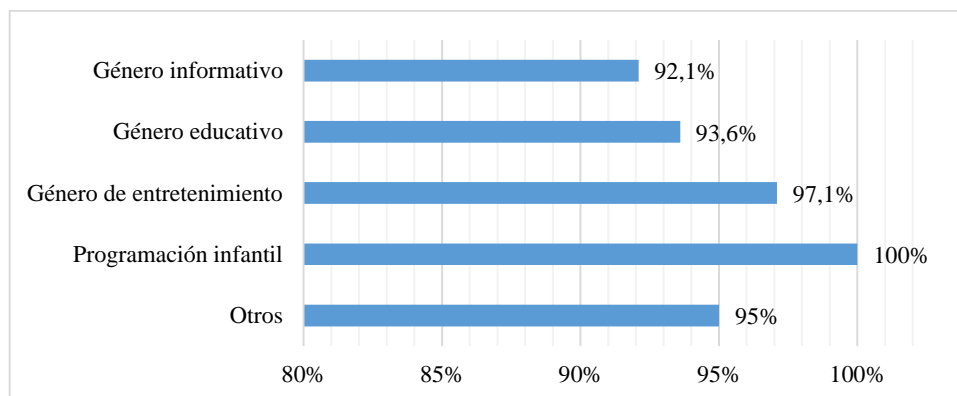
Formato	Subtitulado	Formato	Subtitulado
Noticario	88,9%	Magacín	100%
Noticario temático	98,3%	Concurso	91,2%
Entrevista	94,5%	Programa de humor	100%
Debate/Tertulia	99,8%	Retransmisión deportiva	94,8%
Reportaje	95%	Programa de recetas	100%
Magacín informativo	100%	Galas/Especiales	98,1%
Documental	98,5%	Otros entretenimiento	100%
Programa cultural	97,6%	Infantil - Serie de animación	100%
Programa divulgativo	59,7%	Infantil - Serie	100%
Cine	99,2%	Infantil - Cine de animación	100%
Serie	100%	Infantil - Cine	100%
Docushow	94,5%	Programa infantil/juvenil	100%
Talent show	100%	Otros	94,6%
Talk show	100%		

Fuente: elaboración propia

Los niveles de subtitulado por formatos corroboran lo explicado hasta el momento sobre la distribución por días de la semana, con una bajada que coincide justo con los días en los que se emiten esos informativos de madrugada sin subtitular, y sobre la distribución por franjas horarias, en las que precisamente las que tienen un nivel de subtitulado menor son las que contienen dichos informativos y los programas educativos en inglés, todos sin subtítulos.

Como se explicó en el apartado metodológico, los treinta formatos analizados se engloban en tres grandes géneros en televisión: informativo, educativo y de entretenimiento, que tomamos como referencia partiendo de las tres funciones clásicas de la televisión dictadas por el primer director general de la BBC, John Reith —informar, educar y entretener— y que coinciden con los criterios que siguen las cadenas a la hora de conformar sus parrillas, con programas informativos y de entretenimiento, pero también con programas divulgativos orientados a la función educativa de la televisión de servicio público. A estos tres géneros sumamos la programación infantil, que analizamos de forma independiente para dotarla de la importancia que merece, y una última categoría para esos otros programas que no se corresponden con ninguna de las clasificaciones anteriores.

Gráfico 16. Subtitulado en TVE por género televisivo



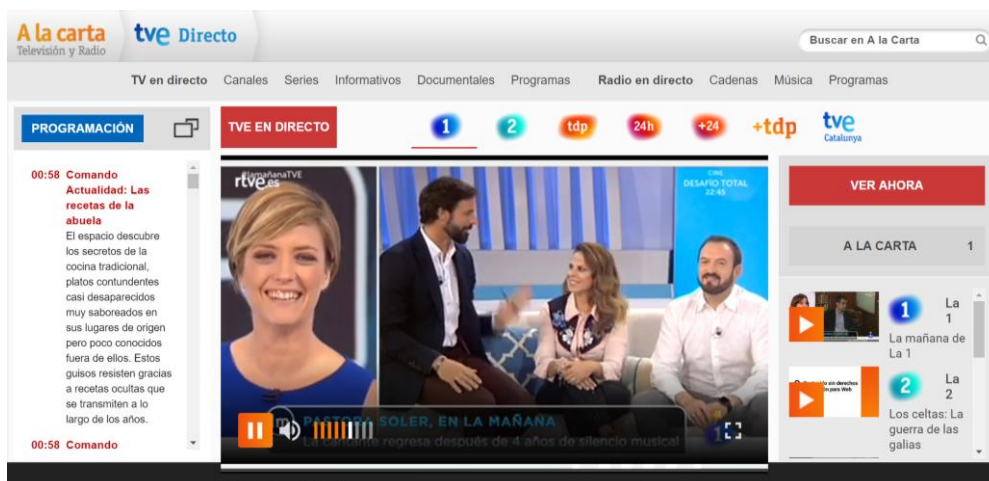
Fuente: elaboración propia

La programación infantil emitida en TVE durante el período de análisis estuvo subtitulada al 100%. Esto incluye toda la programación de Clan, pero también el cine infantil emitido en La 1 durante la semana de Navidad. Por su parte, un 97,1% de los contenidos de entretenimiento —telerrealidad, concursos, magazines, humor, etc.— estaban subtitulados. El porcentaje disminuye levemente en la programación educativa —documentales, programas culturales y divulgativos— y en el género informativo —noticiarios, tertulias, reportajes, entrevistas y magazines informativos— por las cuestiones ya mencionadas, pero en todos los casos se supera el 90%.

Una vez expuestos los datos sobre la cantidad de programación subtitulada en televisión, así como su distribución por tipo de programación y franja horaria, nos detenemos ahora en la emisión *online* en directo. A modo de descripción, TVE emite en su web, de manera simultánea a la televisión, la señal de La 1, La 2, 24 Horas y Teledporte, pero no la de Clan. Además, algunos contenidos como el cine y los documentales no pueden verse en la emisión simultánea *online* por una cuestión de derechos de emisión —solo tienen derechos para emitir en televisión tradicional y no *online*—. A la carta sí se pueden encontrar prácticamente todos los documentales, aunque por un tiempo limitado. Por el contrario, solo algunas películas están disponibles, principalmente españolas o clásicas del cine español.

La siguiente imagen muestra el aspecto de la web de TVE para la emisión en directo. Arriba pueden verse los canales disponibles —La 1, La 2, 24 Horas y Teledporte, pero no Clan—. Hemos dejado marcada la barra inferior del vídeo deliberadamente para mostrar que no existe opción para activar el subtitulado.

Imagen 3. Web de TVE para la emisión *online* en directo



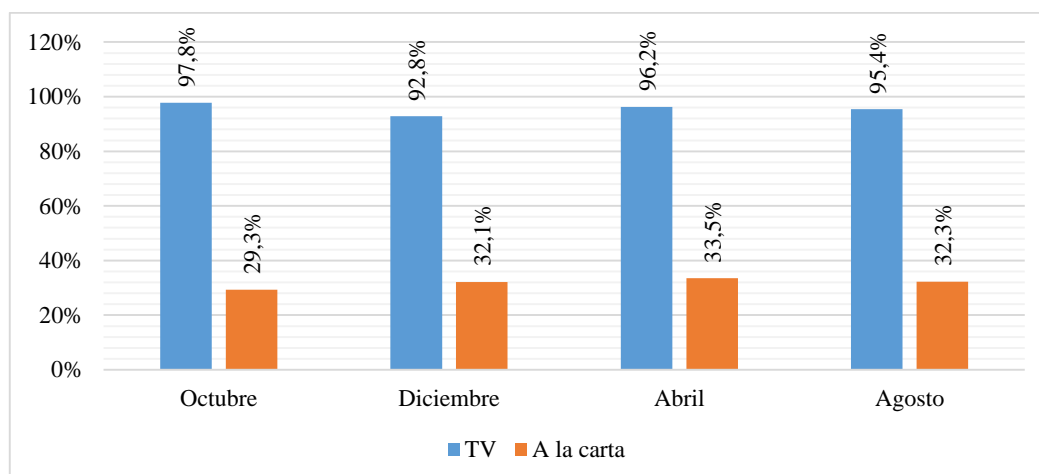
Fuente: <http://www.rtve.es/directo/la-1/>

Esto significa que los contenidos de TVE emitidos *online* en directo no tienen subtítulos. Solo el programa *En lengua de signos*, subtulado en abierto, y el programa cultural *Metrópolis*, que se emitió en diciembre de 2017 con subtítulos en abierto, contaban con este servicio por defecto, lo que supone tan solo un 0,1% del contenido analizado. En resumen, el subtulado, que en televisión es del 95,5%, en la emisión en directo *online* desaparece completamente a excepción de dos programas emitidos con subtítulos en abierto.

Adentrándonos ya en los contenidos de TVE a la carta, observamos una clara reducción del subtulado, que pasa de un 95,5% de media en televisión a un 31,8% en los contenidos bajo demanda. Aunque el 32,7% de los programas no pueden verse a la carta —principalmente películas e informativos del canal 24 Horas—, los cálculos se han hecho sobre el 100% de los contenidos emitidos durante el período de análisis para poder comparar los datos de la televisión tradicional y a la carta, como muestra el siguiente gráfico. En cambio, si tenemos en cuenta únicamente el contenido del período analizado disponible a la carta, el 47,2% estaría subtulado.

Si de los contenidos emitidos en televisión solo un 4,5% carecían de accesibilidad de cualquier tipo, la cifra sube hasta el 34,6% de los disponibles a la carta. Esto se debe principalmente a que los programas del canal 24 Horas y Teledeporte no tienen subtítulos a la carta —muchos de estos contenidos se emiten con subtítulos en televisión, pero el vídeo que se sube a la carta no tiene la opción de activar el subtulado—.

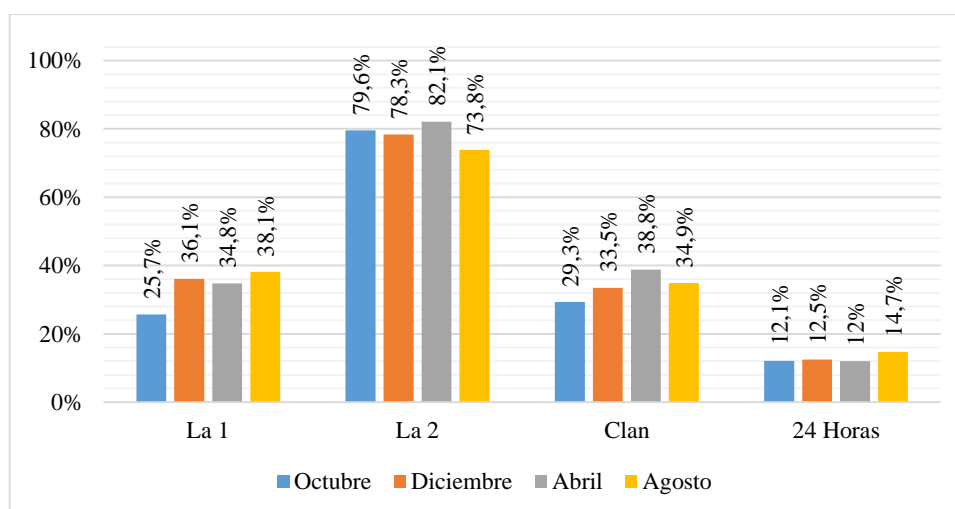
Gráfico 17. Subtitulado en TVE en televisión y a la carta



Fuente: elaboración propia

En concreto, La 1 contó con un 33,6% de contenidos subtitulados sobre el 100% de la emisión durante el período analizado, La 2 subtituló un 78,4%, Clan un 34,1% y 24 Horas un 12,8%. Como hemos mencionado, los contenidos de 24 Horas no tienen subtítulos, pero este canal emite de manera simultánea o más tarde algunos contenidos de La 1 y La 2 —el *Telediario*, *La 2 Noticias* o *En lengua de signos*, por ejemplo— y son esos contenidos los que sí llevan subtitulado. Teledeporte, en cambio, al no contener programas subtitulados a la carta ni reponer otros programas de otros canales, carece completamente de este servicio. El siguiente gráfico muestra el nivel de subtitulado de cada canal en cada semana de análisis. Como puede apreciarse, La 2 cuenta con el nivel de subtitulado más alto en todos los casos, seguida de La 1 y Clan, pero con diferencia. Teledeporte ha sido excluido porque no tiene programas con subtítulos a la carta.

Gráfico 18. Subtitulado en TVE a la carta por canal y semana



Fuente: elaboración propia

Por último, como puede verse en la siguiente imagen, los programas con subtítulos a la carta tienen un botón para ser activados y desactivados. Además, TVE ofrece la transcripción completa del programa a la derecha, que va avanzando a medida que avanza el programa. En la imagen, hemos desplegado el menú de subtítulos que nos da la opción de activar los subtítulos en castellano o desactivarlos.

Imagen 4. TVE a la carta con subtítulos



Fuente: <http://www.rtve.es/alacarta/videos/torres-en-la-cocina/torres-cocina-crema-jamon-bunuelos-marisco/4741699/#>

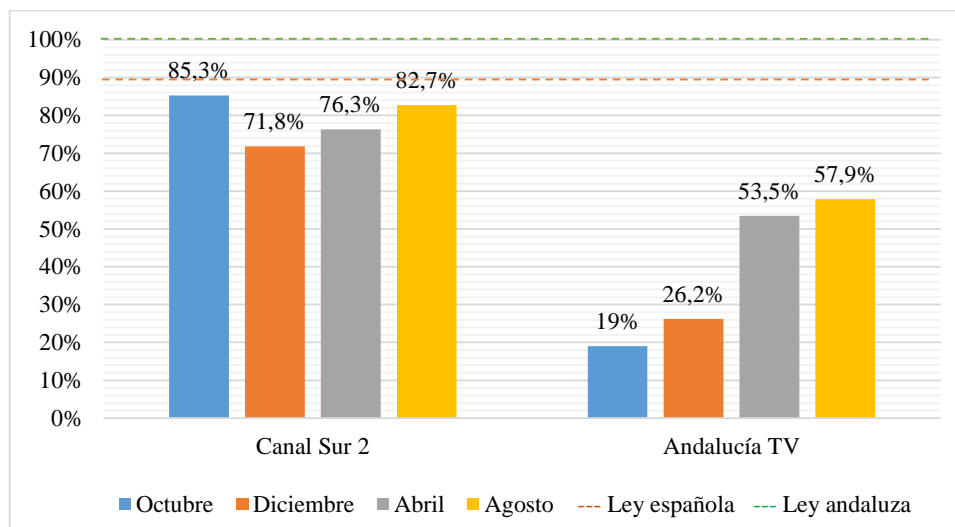
5.1.1.3. Subtitulado en Canal Sur

Si tenemos en cuenta el total de la emisión de todos los canales de Canal Sur —es decir, de sus tres canales: Canal Sur 1, Canal Sur 2 y Andalucía TV—, la televisión andaluza habría subtitulado el 39,3% de sus emisiones. En cambio, si sacamos del cómputo a Canal Sur 1, ya que emite los mismos contenidos que Canal Sur 2, pero sin accesibilidad, la televisión pública de Andalucía habría subtitulado el 58,8% de su programación. En concreto, Canal Sur 2 subtituló un 79,1% de sus contenidos y Andalucía TV un 39,1%. Por semana de análisis, Canal Sur emitió un 52,1% de programación subtitulada en octubre, un 49% en diciembre, un 64,9% en abril y un 70,2% en agosto. Se aprecia así una bajada en la semana de Navidad, seguida de un claro ascenso durante las semanas de 2018. Como en el resto de los casos, para el cálculo se ha tenido en cuenta la duración de los programas con subtítulos sobre el 100% del tiempo de emisión.

El siguiente gráfico muestra el subtitulado de Canal Sur 2 y Andalucía TV por semana de análisis. Como hemos mencionado, Canal Sur 1 no tiene subtítulos u otro servicio de accesibilidad, por lo que ha sido excluida del gráfico. Como se observa, en ningún caso se alcanza el 90% requerido por la ley española y, además, existe una diferencia bastante

amplia entre Canal Sur 2, con cuotas cercanas o superiores al 80%, y Andalucía TV, que ha aumentado paulatinamente la cantidad de contenidos subtítulos hasta alcanzar un 57,9% en la última semana de análisis.

Gráfico 19. Subtitulado en Canal Sur por canal y semana de análisis

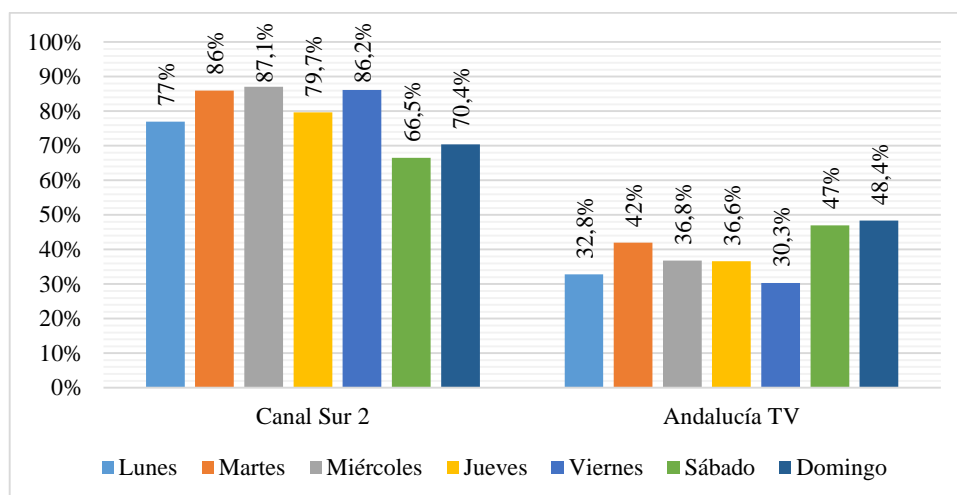


Fuente: elaboración propia

Aunque la ley vigente durante el análisis era la ley audiovisual española, aprobada en 2010, en octubre de 2018 se promulga la Ley Audiovisual de Andalucía (Ley 10/2018) que establece que Canal Sur debe subtítular el 100% de su programación. Lógicamente, si no alcanza el mínimo del 90% requerido por la ley estatal, tampoco llega al 100% de la ley andaluza, aunque Canal Sur 2 se encuentra más cerca que Andalucía TV. Además, mientras que Andalucía TV ha ido aumentando el subtítulado paulatinamente, en Canal Sur 2 se observa una bajada especialmente en la semana de Navidad, coincidiendo con el período festivo, pero no se produce ese descenso, por ejemplo, en la semana de agosto, que era período vacacional.

En cuanto al día de la semana, no existen grandes diferencias entre el subtítulado en Canal Sur 2 ni en Andalucía TV. Sí se aprecia una leve caída en Canal Sur 2 durante el fin de semana, coincidiendo con la emisión de *Yo soy del Sur*, que dura más de cuatro horas y que se emite sin subtítulos. Por el contrario, en Andalucía TV sube ligeramente durante el fin de semana porque los programas informativos como *Andalucía al día*, y sus secciones de deportes y cultura, que se emiten de lunes a viernes sin subtítulos, durante el fin de semana son sustituidos principalmente por documentales que sí están subtítulados. El siguiente gráfico muestra estos datos de forma más visual.

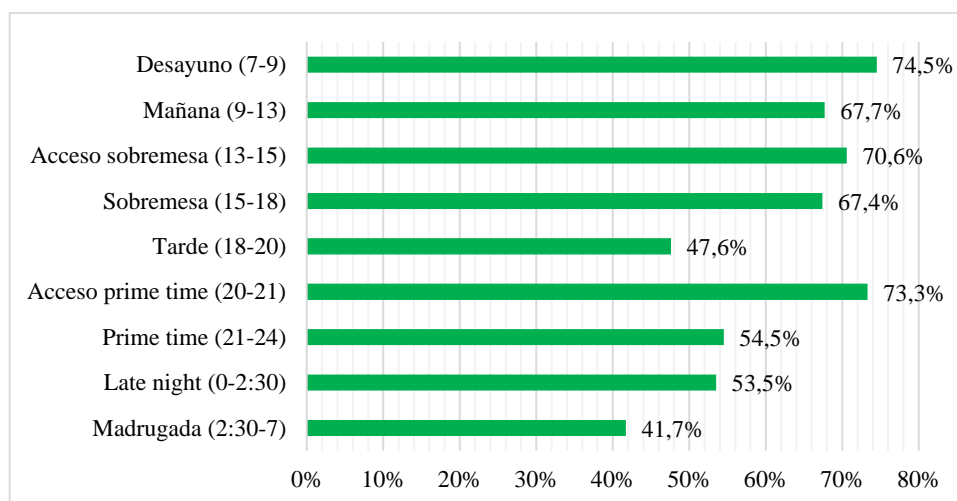
Gráfico 20. Subtitulado en Canal Sur por canal y día de la semana



Fuente: elaboración propia

Por otra parte, en cuanto a las franjas horarias, destaca el bajo porcentaje de subtitulado durante la madrugada (41,7%), debido a que las actuaciones musicales y los programas sobre música como *Canal Sur Música* o *Lo flamenco* se emiten normalmente de madrugada y sin subtítulos. A esto se suma el programa de teletienda *Galería del coleccionista*, que también se emite sin subtítulos en esta franja horaria.

Gráfico 21. Subtitulado en Canal Sur por franja horaria



Fuente: elaboración propia

Asimismo, destaca el bajo porcentaje de subtitulado de la franja de tarde (47,6%), que es cuando se emite el citado informativo *Andalucía al día* sin subtítulos. En *prime time* hay una diferencia sustancial entre canales que debemos resaltar llegados a este punto. Y es que, mientras que Canal Sur 2 subtituló un 74,2% de su *prime time*, Andalucía TV se quedaba en un 33,6%, de ahí que la cifra final supere ligeramente el 50%.

Por último, en cuanto al formato televisivo, durante el período analizado, Canal Sur no emitió cine ni series infantiles que no fueran de animación, programas de videoclips ni otros programas de entretenimiento que no encajaran en los formatos analizados, por lo que estas categorías han sido eliminadas de la siguiente lista. La tabla muestra el porcentaje de contenidos subtítulos respecto al 100% del contenido emitido de cada formato. Algunos formatos como la ficción, contaron con un porcentaje alto de subtítulo (85% del cine y 85,9% de las series). También contenidos de entretenimiento, como los *realities*, los *coaching shows*, los *talk shows* o los magacines alcanzaron el 100% o una cuota muy cercana, mientras que otros, como los *talent shows* y concursos, distan mucho de esta cifra. La explicación reside en que, cuando no existen muchos programas de un mismo tipo, como es el caso de los *talk shows*, de los que solo se emiten *Gente maravillosa* y *Menuda noche*, si ambos programas tienen subtítulos, el 100% está asegurado. Sin embargo, en el caso de los *talent shows*, con *Yo soy del Sur* y *Original y copla*, como el primero no tiene subtítulos, reduce considerablemente el porcentaje total de subtítulo.

Por otra parte, también se observan diferencias en los formatos informativos. Mientras que el 72,8% de los reportajes y el 82,5% de los magacines informativos están subtítulos, ninguna de las entrevistas emitidas contaba con este servicio. En el caso de los noticiarios, en Canal Sur 2 todos tienen subtítulos mientras que, en Andalucía TV, la cifra baja hasta un 33,6%.

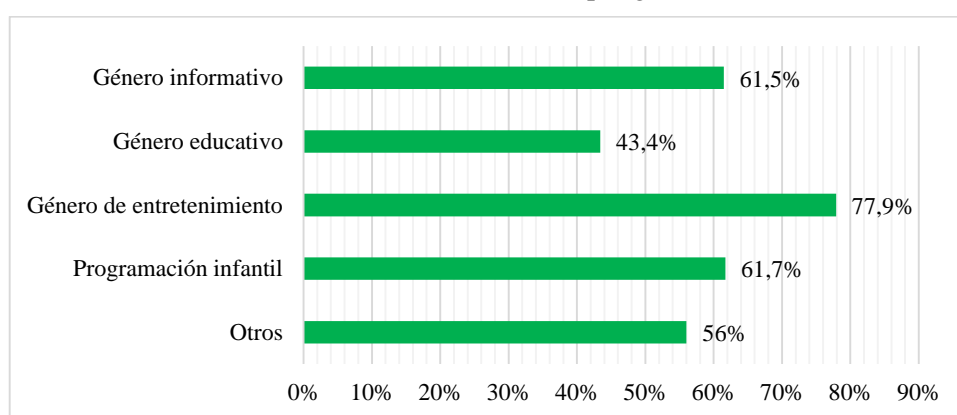
Tabla 5. Subtitulado en Canal Sur por formato televisivo

Formato	Subtitulado	Formato	Subtitulado
Noticario	62,7%	Coaching show	100%
Noticario temático	46,8%	Talk show	100%
Entrevista	0%	Magacín	99,2%
Debate/Tertulia	56,2%	Concurso	24,4%
Reportaje	72,8%	Programa de humor	100%
Magacín informativo	82,5%	Retransmisión deportiva	0%
Documental	50,1%	Programa de recetas	89,9%
Programa cultural	18,1%	Galas/Especiales	15,9%
Programa divulgativo	69%	Otros entretenimiento	0,0%
Cine	85%	Infantil - Serie de animación	85,8%
Serie	85,9%	Infantil - Cine de animación	0%
Docushow	81,6%	Programa infantil/juvenil	25,2%
Reality show	100%	Otros	56,3%
Talent show	35%		

Fuente: elaboración propia

Si agrupamos los formatos contenidos en la tabla anterior en los géneros a los que pertenecen, podemos comprobar cómo hasta el 77,9% del entretenimiento está subtulado, mientras que solo el 43,4% de los formatos educativos cuentan con este servicio. Además, como se aprecia en la tabla anterior, el subtulado de los documentales (50,1%) es muy superior al de los programas culturales (18,1%), que incluyen los formatos musicales sin subtítulos antes mencionados. Por su parte, los programas informativos (61,5%) y los infantiles (61,7%) cuentan con un nivel de subtulado muy similar. Como en todos los casos, hablaremos más detalladamente de la accesibilidad de los programas infantiles en sus correspondientes apartados.

Gráfico 22. Subtitulado en Canal Sur por género televisivo



Fuente: elaboración propia

En cuanto a la emisión *online* en directo, Canal Sur solo cuenta con una señal en su web que, generalmente, emite los contenidos de Canal Sur 1, por lo que la emisión no tiene accesibilidad. No hay emisión en directo para Canal Sur 2, su canal accesible, y tampoco para Andalucía TV, aunque este último activa ocasionalmente un canal alternativo cuando emite partidos de fútbol, por ejemplo, como ocurrió en la semana de abril.

En la siguiente imagen hemos activado deliberadamente la pestaña de ajustes para mostrar que no hay opción para activar el subtulado. Como puede verse, el canal se llama Canal Sur Andalucía, pero su programación corresponde en general a la de Canal Sur 1, excepto cuando se realizan desconexiones provinciales para los informativos de cada provincia. En esos casos, se emiten otros contenidos que no se corresponden con los de la televisión.

Imagen 5. Web de la emisión *online* en directo de Canal Sur



Fuente: http://www.canalsur.es/tv_directo-1193.html

Por último, el subtítulo a la carta es prácticamente inexistente. Solo el programa *Noticias Andalucía* tiene subtítulos y lengua de signos. Como ya hemos explicado, Canal Sur tiene un modelo de accesibilidad distinto al resto de televisiones estudiadas y a la mayoría de televisiones en general. Tiene tres canales de TDT, Canal Sur 1, Canal Sur 2 y Andalucía TV. Canal Sur 1 y 2 emiten la misma programación, y el segundo canal se deja para la emisión en formato accesible.

Cuando hay informativos provinciales, la señal se multiplica y los espectadores ven el informativo dependiendo de la provincia en la que estén. Durante estos espacios, sería necesario hacer ocho subtítulos y ocho interpretaciones de lengua de signos simultáneas para cubrir todos los contenidos, uno por provincia. En su lugar, se emite un informativo alternativo en Canal Sur 2, que es *Noticias Andalucía*. Como solo se emite en este canal con subtítulos y lengua de signos por defecto, a la carta sí tiene estos servicios de accesibilidad. De hecho, es el único programa con algún servicio de accesibilidad a la carta y supone tan solo el 0,3% del total de contenidos analizados. El resto se sube a la carta en la versión de Canal Sur 1, es decir, sin accesibilidad.

5.1.1.4. Subtitulado en la programación infantil de la BBC, TVE y Canal Sur

Como hemos adelantado, dedicamos un apartado específico para explicar el subtitulado de los contenidos infantiles. La BBC tiene un canal específico para el público infantil (CBeebies) y otro para el público juvenil (CBBC). El primero de ellos emite de seis de la mañana a siete de la tarde y el segundo, de siete de la mañana a nueve de la tarde, de lunes a domingo. La corporación británica subtitula el 100% de los contenidos de estos dos canales para menores y también el resto de programas infantiles emitidos en la BBC One o la BBC Two, por ejemplo, en Navidad.

TVE, por su parte, cuenta con el canal Clan, en el que se integran tanto los contenidos infantiles como los destinados al público juvenil. Este canal, que emite 24 horas al día, llegó al 100% del subtitulado en el año 2008 (RTVE, 2008) y, desde entonces, viene subtitulando todos sus contenidos.

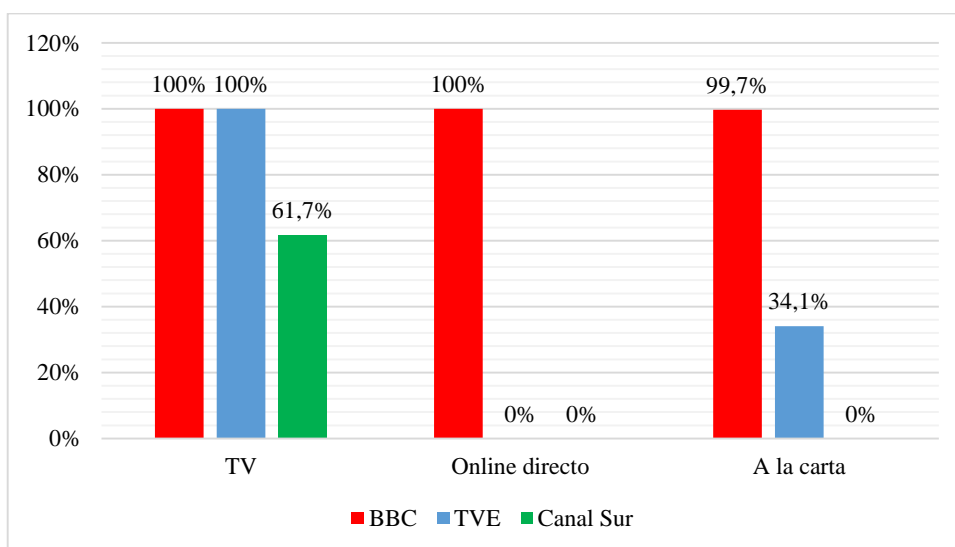
Por el contrario, Canal Sur no tiene un canal específico para público infantil, sino que sus contenidos para menores se concentran en el programa *La Banda*, que se emite en Andalucía TV los sábados y domingos de nueve a once de la mañana. Este programa se compone de varios *sketches* o fragmentos en los que los presentadores introducen el programa, realizan juegos en los que participan menores en distintos centros de enseñanza e introducen contenido educativo o de humor orientado al público infantil. Dentro de este programa se insertan las series de animación infantil y juvenil que emite la televisión pública andaluza y que son: *Evita Percances* (subtitulada y audiodescrita), *Mocland* (sin accesibilidad), *El Principito* (subtitulada) y *Iron Man* (subtitulada). En cuanto a la presentación del programa y los intervalos entre series, en los que aparecen los presentadores y menores, estos no tuvieron accesibilidad durante las semanas de octubre, diciembre y abril, y estuvieron subtitulados en la semana de agosto. Esto supone que el subtitulado de la programación para menores en Canal Sur ascendiera a un 61,7% del total de contenidos infantiles emitidos, a diferencia del 100% de la BBC y TVE.

Estos datos hacen referencia a la televisión tradicional, mientras que en la emisión *online* en directo las diferencias se amplían más. Así, la BBC cuenta con emisiones simultáneas en línea para la CBBC y la CBeebies y subtitula el 100% de los contenidos de ambas cadenas. Esto significa que los espectadores pueden acceder a los mismos contenidos que se emiten en televisión, en tiempo real y con subtítulos a través de la web de la BBC. Por el contrario, TVE no cuenta con emisión *online* en directo para Clan, por lo que este canal

infantil no puede seguirse de manera simultánea a través de internet. Por último, Canal Sur tampoco cuenta con esta posibilidad para Andalucía TV, y el programa *La Banda* no puede verse en la web de la televisión andaluza.

En cuanto a los contenidos a la carta, un 99,7% de los contenidos emitidos durante el análisis en las cadenas para menores de la BBC contaban con subtítulos bajo demanda en el BBC iPlayer. Solo una pequeña proporción de los contenidos contaba con botón para activar el subtítulo, pero este no podía verse. El canal Clan de TVE, por su parte, subtuló a la carta un 34,1% del total de contenidos emitidos durante las semanas de análisis (55,5% si solo tenemos en cuenta el 61,5% disponible a la carta respecto a la emisión total en televisión). Como se observa, la cifra es muy inferior al 100% de subtítulo de la emisión en televisión lineal. Por su parte, las series emitidas en el programa *La Banda* de Canal Sur no están disponibles a la carta y solo puede verse bajo demanda un fragmento del programa que se llama *La Banda en tu cole*, en el que hacen juegos en centros educativos y que no cuenta con ningún servicio de accesibilidad. Por lo tanto, la accesibilidad de los programas infantiles de Canal Sur a la carta es inexistente. El siguiente gráfico compara el subtítulo de todas las cadenas estudiadas en televisión tradicional, emisión *online* en directo y a la carta.

Gráfico 23. Comparativa del subtítulo de la programación infantil en TV, *online* y a la carta



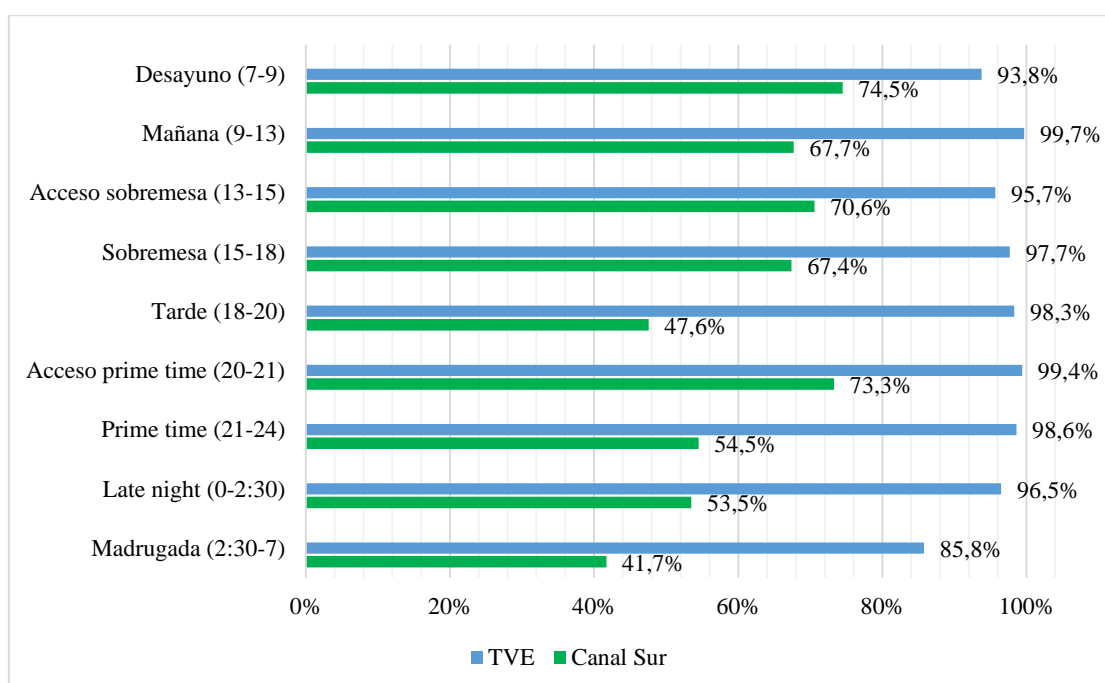
Fuente: elaboración propia

5.1.1.5. Resultados comparativos del subtulado en la BBC, TVE y Canal Sur

Para comenzar, la BBC subtuló el 100% de sus contenidos en televisión, TVE hizo lo propio en el 95,5% de su emisión y Canal Sur se quedó en un 58,8% de subtulado, bastante alejada del resto.

Además, mientras que las cadenas de TVE tenían un nivel de subtulado muy similar, superando el 90% en todos los casos, las de Canal Sur mostraron claras diferencias, con Canal Sur 2 con un 79,1% y Andalucía TV con un 39,1%. Esta segunda cadena reduce el porcentaje de subtulado total, como se aprecia en el siguiente gráfico, que muestra su comportamiento por franjas horarias.

Gráfico 24. Comparativa del subtulado de TVE y Canal Sur por franja horaria



Fuente: elaboración propia

Sin embargo, donde hallamos las diferencias más interesantes es en el subtulado de los formatos televisivos analizados. Por ejemplo, como se muestra en la siguiente tabla, las entrevistas de Canal Sur no tuvieron subtítulos, lo que contrasta con el alto porcentaje de subtulado en este formato en la BBC y TVE. También destaca el bajo porcentaje de subtulado de los programas culturales, que se debe a que, en Canal Sur, no se subtítulan los programas y actuaciones musicales. Resulta evidente la diferencia entre el 100% de subtulado de los programas divulgativos en la BBC frente a un 59,7% en TVE —debido a que los programas educativos en inglés no tienen subtítulos— o a un 69% en Canal Sur —donde diversos programas divulgativos se emiten sin subtítulos, principalmente en

Andalucía TV—. Asimismo, destaca la diferencia en el subtulado de las galas y especiales, que en Canal Sur frecuentemente carecían de este servicio al ser programas emitidos en directo y en días festivos.

En la programación infantil también se observa que, a diferencia de la BBC y TVE, Canal Sur aún no ha alcanzado el 100% de subtulado, a pesar de ser un contenido reducido en la programación de la televisión andaluza.

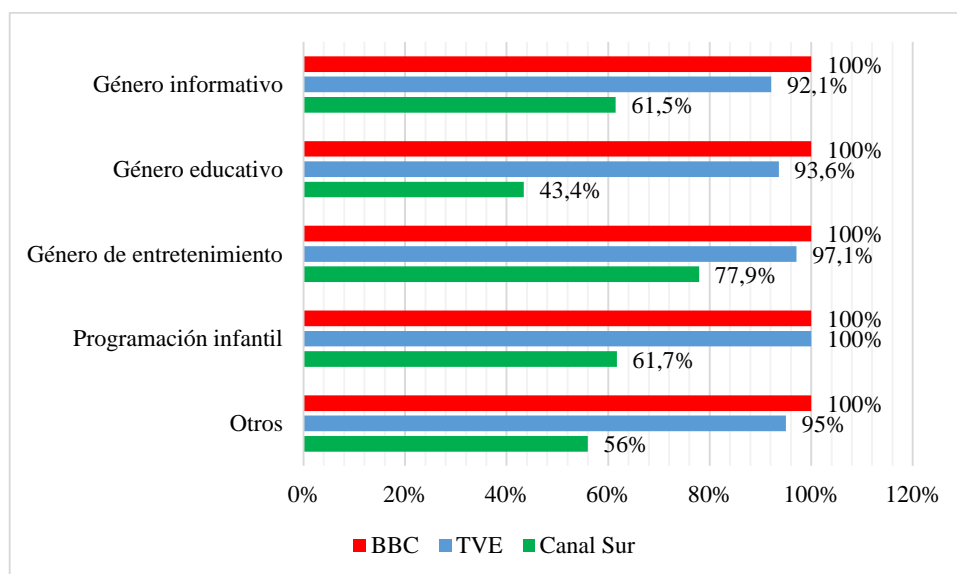
Tabla 6. Comparativa del subtulado por formato televisivo

Formato	BBC	TVE	Canal Sur
Noticario	100%	88,9%	62,7%
Noticario temático	100%	98,3%	46,8%
Entrevista	100%	94,5%	0%
Debate/Tertulia	100%	99,8%	56,2%
Reportaje	100%	95%	72,8%
Magacín informativo	100%	100%	82,5%
Documental	100%	98,5%	50,1%
Programa cultural	100%	97,6%	18,1%
Programa divulgativo	100%	59,7%	69%
Cine	100%	99,2%	85%
Serie	100%	100%	85,9%
Docushow	100%	94,5%	81,6%
Reality show	100%		100%
Talent show	100%	100%	35%
Coaching show	100%		100%
Talk show	100%	100%	100%
Magacín	100%	100%	99,2%
Concurso	100%	91,2%	24,4%
Programa de humor	100%	100%	100%
Retransmisión deportiva	100%	94,8%	0%
Programa de recetas	100%	100%	89,9%
Galas/Especiales	100%	98,1%	15,9%
Otros entretenimiento	100%	100%	
Infantil - Serie de animación	100%	100%	85,8%
Infantil - Serie	100%	100%	
Infantil - Cine de animación	100%	100%	0%
Infantil - Cine	100%	100%	
Programa infantil/juvenil	100%	100%	25,2%
Otros	100%	94,6%	56,3%

Fuente: elaboración propia

Por géneros, encontramos que la BBC subtula el 100% de cada uno de ellos, mientras que TVE se encuentra en todos los casos entre el 90 y el 100% y Canal Sur se mantiene a más distancia.

Gráfico 25. Comparativa del subtulado por género televisivo



Fuente: elaboración propia

Si nos fijamos en la emisión *online* en directo, la diferencia es aún mayor, ya que la BBC subtítulo todos sus programas, mientras que TVE y Canal Sur no tienen subtítulos en este formato de emisión. Solo dos programas de TVE, *En lengua de signos* y *Metrópolis*, con subtítulos en abierto, contaban con este servicio por defecto. Por lo tanto, estamos ante un subtítulo prácticamente inexistente en la emisión *online* en directo en las televisiones españolas estudiadas, frente al subtítulo de toda la programación en la corporación británica.

Por último, el subtítulo a la carta de la BBC alcanzó un 99,8%, solo con la excepción de 13 programas de los 5.521 analizados que, a pesar de contar con un botón en la barra de control para activar el subtítulo, no tenían este servicio. TVE, por su parte, subtítulo el 31,8% de los contenidos emitidos (47,2% de los contenidos disponibles a la carta). A diferencia de la televisión, donde todos los canales contaban con un subtítulo similar, entre el 90 y el 100%, a la carta sí se encuentran diferencias reseñables entre canales. En concreto, La 1 contó con un 33,6% de contenidos subtulados sobre el 100% de la emisión durante el período analizado, La 2 subtítulo un 78,4%, Clan un 34,1%, 24 Horas un 12,8% y Teledeporte careció por completo de este servicio. Por último, Canal Sur, como hemos comentado, no vuelca sus contenidos a la carta con servicios de accesibilidad, a pesar de tenerlos en televisión, y el único programa que tiene subtítulos e intérprete de lengua de signos es el informativo *Noticias Andalucía*, que se emite únicamente en Canal Sur 2 con estos servicios por defecto y que representa un 0,3% de la programación analizada.

En resumen, la BBC destaca en todos los aspectos del subtulado, ya que alcanza el 100% en todos los formatos televisivos y en todas las formas de consumo. TVE cumple con lo estipulado en la ley en televisión tradicional, pero carece de este servicio en la emisión *online* en directo y los niveles a la carta siguen siendo bajos. Canal Sur, por último, no llega a los niveles exigidos por ley en televisión y la accesibilidad en los formatos en línea es prácticamente inexistente.

5.1.2. Audiodescripción

5.1.2.1. Audiodescripción en la BBC

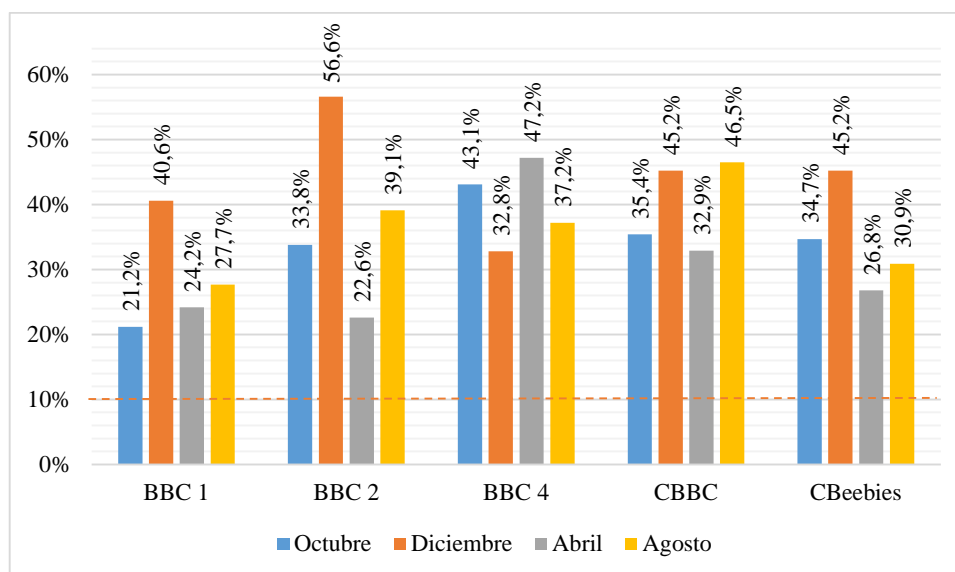
En total, en las cuatro semanas de análisis, la BBC emitió un 27,1% de su programación audiodescrita, lo que equivale a 1.517 programas de los 5.521 analizados, superando ampliamente el 10% exigido (Ofcom, 2017). Además, un 2,2% de este contenido audiodescrito pertenece a 81 programas que contaban con todos los servicios de accesibilidad.

En concreto, la audiodescripción de la BBC ascendió a un 24,2% en octubre, un 35,2% en diciembre, un 21,8% en abril y un 27,2% en agosto. Se aprecia un claro aumento de la audiodescripción en la semana de Navidad debido a que algunos programas informativos o tertulias —normalmente emitidos en directo y, por lo tanto, sin audiodescripción— suelen suprimirse durante el período vacacional y, en su lugar, aumenta la emisión de películas —especialmente familiares e infantiles—, que sí suelen estar audiodescritas.

Por cadenas, la audiodescripción ascendió al 30,5% en la BBC One; al 39,1% en la BBC Two; al 39% en la BBC Four; al 32% en la CBBC; y al 31,6% en la CBeebies. Son porcentajes muy similares, aunque no todas las cadenas emiten las mismas horas. La BBC News no emite programas audiodescritos ni tiene obligación de hacerlo (Ofcom, 2017), ya que sus contenidos suelen ser informativos y suelen emitirse en directo, lo que impide la inclusión de este servicio.

El siguiente gráfico combina ambos datos y recoge la audiodescripción de cada canal de la BBC en cada semana de emisión analizada. Durante el análisis llevado a cabo se pudo comprobar que, efectivamente, BBC News no emitió programación audiodescrita, por lo que se ha excluido del gráfico.

Gráfico 26. Audiodescripción en la BBC por canal y semana de análisis

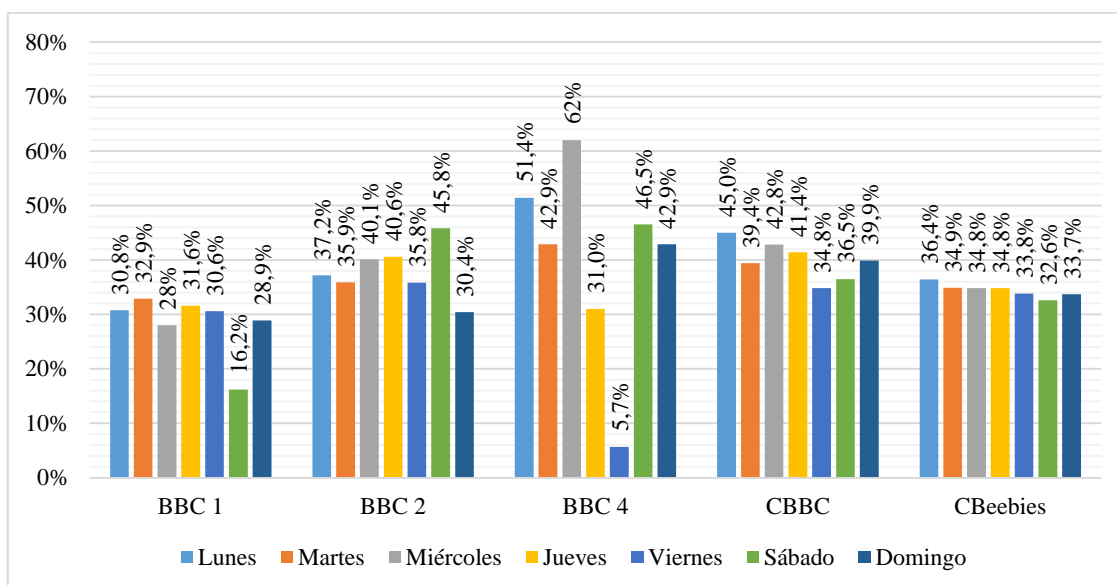


Fuente: elaboración propia

Como puede apreciarse, la audiodescripción aumentó en la semana de Navidad en todos los canales excepto en la BBC Four. Esto se debe al aumento del cine y otros programas familiares audiodescritos en la BBC One y BBC Two, y también en el canal juvenil CBBC y en el infantil CBeebies. Por el contrario, en la BBC Four se redujo la audiodescripción, coincidiendo con un aumento de programas musicales y actuaciones propias de la Navidad, que no disponen de este servicio de accesibilidad.

En cuanto a su distribución por día de la semana, el siguiente gráfico recoge la audiodescripción de cada cadena de televisión. En los canales para menores, la audiodescripción se mantiene bastante estable durante toda la semana, especialmente en el canal infantil CBeebies. Por el contrario, en la BBC Four se observan las mayores variaciones, destacando la caída de la audiodescripción el viernes hasta un 5,7%. Como en Navidad, esto se debe a que en este día se emite la mayor parte de actuaciones y programas musicales, que no están audiodescritos. Por otra parte, la predominancia de documentales y programas divulgativos con audiodescripción el resto de días hace que aumente considerablemente el porcentaje de contenidos audiodescritos, llegando a un 62% el miércoles. Del mismo modo, también tiene sentido que la audiodescripción en la BBC One sea levemente inferior, ya que esta cadena suele emitir informativos o magazines en directo y, durante la madrugada, emite los contenidos de la BBC News, todo ello sin audiodescripción.

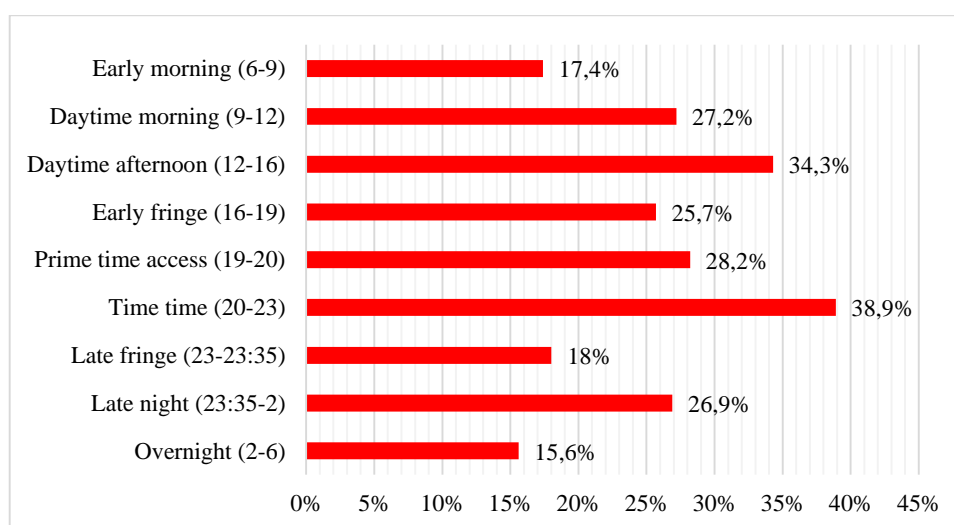
Gráfico 27. Audiodescripción en la BBC por canal y día de la semana



Fuente: elaboración propia

Por otra parte, es interesante ver cómo se distribuye la audiodescripción según las franjas horarias. El siguiente gráfico representa el contenido audiodescrito sobre el 100% del emitido en cada franja horaria.

Gráfico 28. Audiodescripción en la BBC por franja horaria



Fuente: elaboración propia

En él se puede apreciar cómo un 38,9% de todo el contenido emitido en *prime time* estaba audiodescrito, siendo la franja horaria con un porcentaje de audiodescripción mayor. Por el contrario, el porcentaje de audiodescripción se reduce durante la madrugada (*overnight*) y la primera franja de la mañana (*early morning*). Esto se debe principalmente a que todos los canales van apagando su emisión y durante la madrugada, al final, solo quedan BBC One y BBC News emitiendo los contenidos de esta última de manera

simultánea y sin audiodescripción. Del mismo modo, por la mañana, ambas cadenas emiten el informativo matinal *Breakfast*, que tampoco cuenta con este servicio de accesibilidad.

Por último, la siguiente tabla muestra la audiodescripción de la BBC según el formato televisivo. Como se observa, la audiodescripción es prácticamente inexistente en los formatos informativos, ya que la mayoría se emite en directo. Por el contrario, otros formatos grabados como los programas de telerrealidad, documentales o programas divulgativos tienen unas cuotas muy altas de audiodescripción. Destaca el caso de los *reality shows*, en los que la audiodescripción llega al 97%, debido principalmente a que son un pequeño número de programas (17 *realities* frente a 202 documentales, por ejemplo) y a que todos se emiten en diferido. También cuentan con un alto porcentaje de audiodescripción la ficción, ya sea cine (55,8%) o serie (75,6%), y los programas infantiles, a los que dedicaremos un apartado específico.

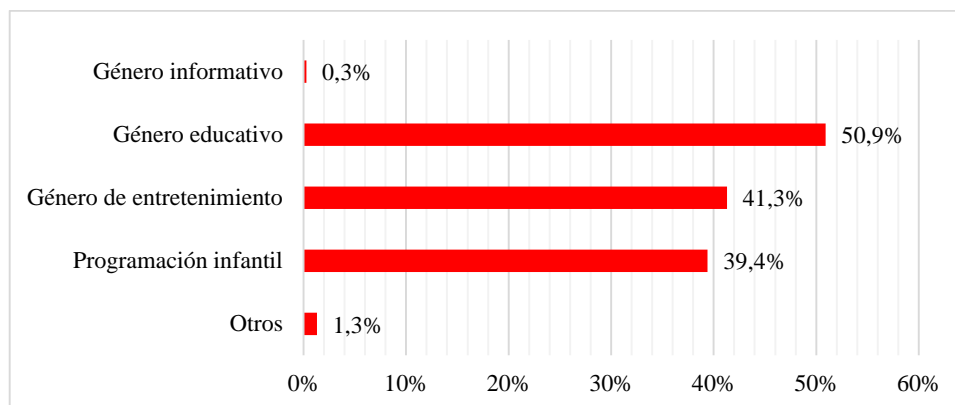
Tabla 7. Audiodescripción en la BBC por formato televisivo

Formato	Audiodescripción	Formato	Audiodescripción
Noticiero	0%	Talk show	0%
Noticiero temático	0%	Magacín	0%
Entrevista	0%	Concurso	24,6%
Debate/Tertulia	0%	Programa de humor	10,1%
Reportaje	4,7%	Retransmisión deportiva	0%
Magacín informativo	0%	Programa de recetas	45,8%
Documental	67,3%	Galas/Especiales	10,8%
Programa cultural	17,5%	Otros entretenimiento	0%
Programa divulgativo	61,7%	Infantil - Serie de animación	39,2%
Cine	55,8%	Infantil - Serie	55,8%
Serie	75,6%	Infantil - Cine de animación	75%
Docushow	52,1%	Infantil - Cine	80,9%
Reality show	97%	Programa infantil/juvenil	22,9%
Talent show	55,1%	Otros	1,3%
Coaching show	48,7%		

Fuente: elaboración propia

Además, como se ha expuesto en el capítulo metodológico, estos formatos televisivos se agrupan en tres géneros—informativo, educativo y de entretenimiento—, con un apartado independiente para la programación infantil. El género informativo es el que cuenta con menos contenidos audiodescritos (0,3%), mientras que el educativo tiene el porcentaje de audiodescripción más alto, alcanzando la mitad de los contenidos (50,9%). Además, un 41,3% del entretenimiento y un 39,4% de la programación infantil tiene audiodescripción.

Gráfico 29. Audiodescripción en la BBC por género televisivo



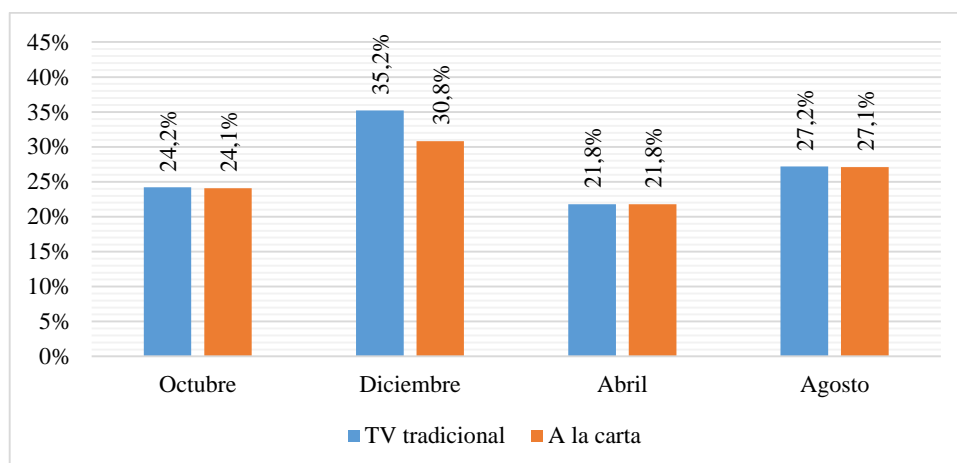
Fuente: elaboración propia

Hasta aquí quedarían expuestos los datos de la audiodescripción de la BBC en televisión lineal, así como su distribución por semana de análisis, día de la semana, canal de televisión, géneros y formatos televisivos. En cuanto a la emisión *online* en directo, la BBC tiene la opción de ver los contenidos con subtítulos, pero no con audiodescripción. De forma resumida, esto implica que ningún contenido de la BBC puede verse con este servicio de accesibilidad en la emisión *online* simultánea que ofrece la corporación en su web.

Por otra parte, los contenidos con audiodescripción a la carta suelen corresponderse con los emitidos en televisión. Esto quiere decir que, si un programa tiene audiodescripción en televisión, este también lo tendrá a la carta. Y si tenemos en cuenta las tres formas de emisión analizadas —televisión, *online* en directo y a la carta—, por ejemplo, un programa con subtítulos y audiodescripción en televisión, solo tendrá subtítulos en la emisión en directo *online* y volverá a tener tanto subtítulo como audiodescripción a la carta.

Sin embargo, todos los contenidos emitidos en televisión no pueden verse a la carta por una cuestión de derechos —en algunos casos, las televisiones solo tienen los derechos para su emisión en televisión, pero no para colgarlos a la carta—. Esto hace que la audiodescripción de la BBC a la carta baje hasta un 24,9% respecto al 27,1% de la televisión. Como puede apreciarse en el siguiente gráfico, la diferencia reside principalmente en la semana de Navidad, dado que es la semana en la que la emisión de películas infantiles y familiares audiodescritas aumentó en televisión, pero algunas de estas películas no estaban disponibles a la carta.

Gráfico 30. Audiodescripción en la BBC en televisión y a la carta

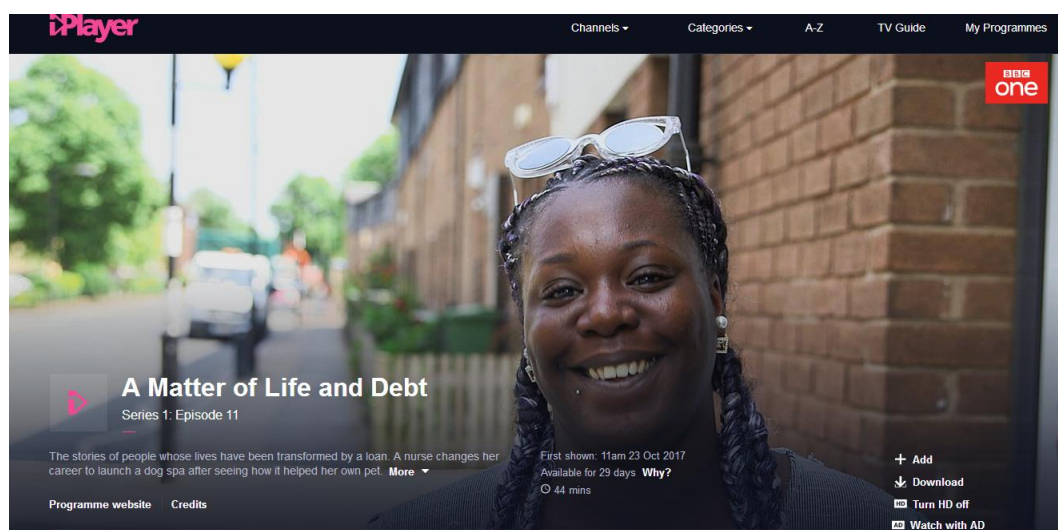


Fuente: elaboración propia

Por último, nos detenemos brevemente a ver cómo se ofrece la audiodescripción en el BBC iPlayer. Para empezar, la corporación cuenta con una sección en su web dedicada especialmente a los contenidos audiodescritos o signados. Es decir, que la persona que quiera ver exclusivamente contenidos con audiodescripción, puede ver el listado de programas disponibles a la carta en esa sección (<https://www.bbc.co.uk/iplayer/categories/audio-described/featured>).

En general, la BBC ofrece un vídeo alternativo para cada servicio de accesibilidad. Esto significa que, cuando se selecciona un programa para verlo a la carta, la página web da la opción de ver el vídeo que tiene solo subtítulos o de seleccionar el vídeo con audiodescripción. También se mostrará la opción de activar el vídeo con lengua de signos si el programa tiene este servicio.

Imagen 6. Programa en BBC iPlayer con opción de audiodescripción



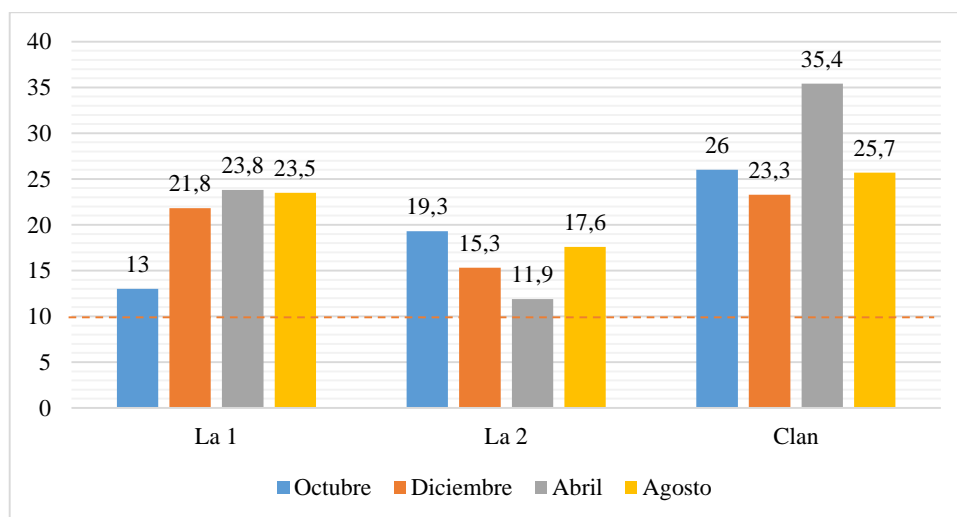
Fuente: <https://www.bbc.co.uk/iplayer>

La imagen anterior muestra cómo es el interfaz del BBC iPlayer cuando se accede a ver un programa y en la esquina inferior derecha puede seleccionarse el vídeo con audiodescripción (“Watch with AD”).

5.1.2.2. Audiodescripción en TVE

La ley audiovisual española (Ley 7/2010) impone un mínimo de 10 horas semanales de audiodescripción para los canales de televisión públicos. Esto, en una cadena que emita 24 horas al día, equivaldría a un 5,95% de su programación teniendo en cuenta el tiempo total de emisión. Durante el período de análisis, TVE audiodescribió un 7,6% de su programación, superando así el porcentaje mínimo. Concretamente, audiodescribió un 6,9% de su programación en la semana de octubre, un 7,2% en diciembre, un 8,5% en abril y un 8% en agosto. Se aprecia un aumento de la programación con audiodescripción hasta abril y luego un descenso muy leve, pero manteniéndose en unos niveles superiores a los de octubre. En horas, el siguiente gráfico muestra la cantidad de programación audiodescrita por canal y semana analizada y, como se observa, La 1, La 2 y Clan superaron las 10 horas semanales. 24 horas y Teledeporte, por su parte, no emitieron contenidos audiodescritos, por lo que han sido excluidos del gráfico.

Gráfico 31. Audiodescripción en TVE por canal y semana de análisis



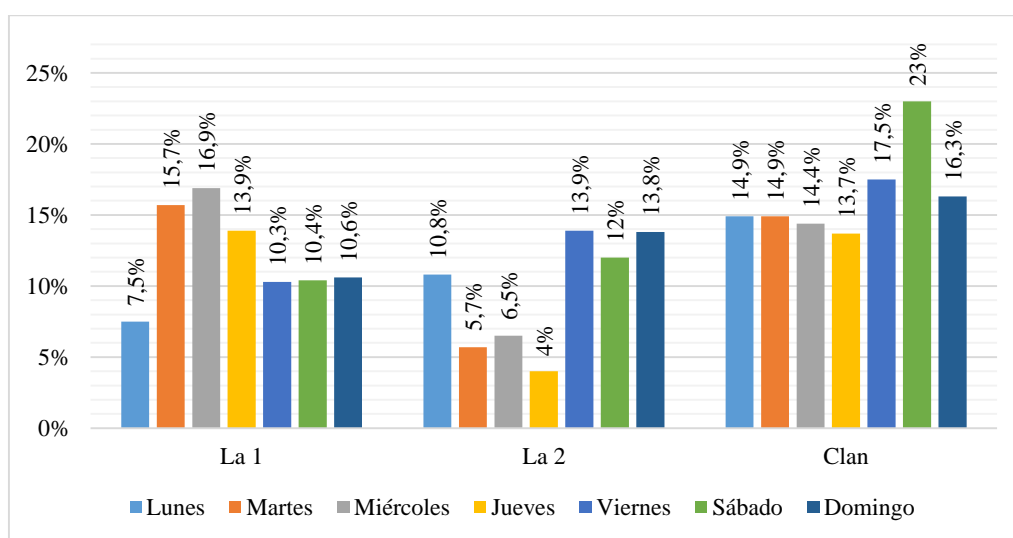
Fuente: elaboración propia

Concretando aún más la audiodescripción por cadenas, La 1, con un 12,2% de audiodescripción en total, emite de lunes a viernes el programa de recetas *Torres en la cocina* y las series de sobremesa *Servir y proteger* y *Acacias 38*. A estos contenidos se suman alguna película semanal y algunos capítulos de programas como *Espanoles por el mundo*, *Seguridad Vital*, *MasterChef Celebrity*, etc.

La 2, por su parte, contó con un 9,5% de audiodescripción en conjunto. En concreto, emitía con audiodescripción la serie *La Pelu-quería* en octubre, pero esta se cae de la parrilla el resto de semanas, lo que, reduce la audiodescripción. En general, en esta cadena se emiten algunos documentales y una película semanal con este servicio de accesibilidad. Por último, en Clan se audiodescriben las series de animación *Yoko, Tutu, El pequeño reino de Ben y Holly, Cuatro amigos y medio* y *Cleo*. También cuenta con este servicio el programa *Cocina con Clan*, que se emite de madrugada y, en agosto, se detectó que algunos capítulos del programa *Lunnis de leyenda* habían empezado a audiodescribirse. La audiodescripción de Clan se completa con la emisión de uno o dos capítulos diarios de la serie *Cuéntame cómo pasó*, que no es contenido infantil, sino una serie de La 1, que se repone diariamente en el canal infantil en horario de madrugada. Resaltamos este aspecto porque esto implica que parte de la audiodescripción de Clan no corresponde a programación infantil y, además, se emite de madrugada. En total, esto supone un 16,4% de audiodescripción en la cadena, pero solo un 7,1% en contenido para menores.

En cuanto a la distribución de la audiodescripción por día de la semana, como se ha comentado, La 1 emite una programación fija de lunes a viernes a la que se suman otros programas en *prime time* u horario nocturno —*MasterChef Celebrity*, emitido el martes a las 22:30, o la serie *Estoy vivo*, el jueves a las 22:30, por ejemplo—. La coincidencia de programas audiodescritos los martes, miércoles y jueves, pero no los lunes, da como resultado la diferencia observada en el siguiente gráfico.

Gráfico 32. Audiodescripción en TVE por canal y día de la semana



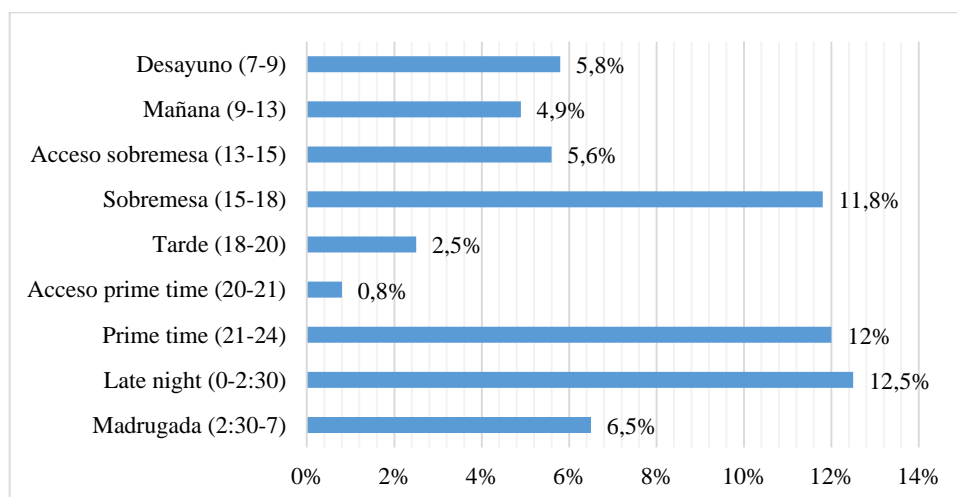
Fuente: elaboración propia

Completan la audiodescripción de La 1 programas divulgativos como *Seguridad vital* y reposiciones de contenidos audiodescritos durante las mañanas del fin de semana. La 2 audiodescribe principalmente documentales, pero también la mencionada serie *La Peluquería* en octubre y algunas películas del fin de semana, de ahí el aumento de viernes a domingo que muestra el gráfico anterior.

En Clan, la audiodescripción se mantiene bastante estable todos los días de la semana, a excepción del sábado, cuando aumenta debido a la emisión de la película *Antboy* el sábado 28 de abril de 2018. Esta película se emitió dos veces el mismo día con audiodescripción, aumentando los niveles del sábado respecto al resto de días. Por el contrario, como ya hemos mencionado, 24 Horas y Teledeporte no emiten contenidos con audiodescripción.

Según la franja horaria, los niveles más altos de audiodescripción se dan en la sobremesa, cuando se emiten de lunes a viernes las series *Servir y proteger* y *Acacias 38* en La 1; el *prime time*, cuando se suelen emitir las películas y otros programas audiodescritos en La 1 y La 2, y el *late night*, donde se incluyen las reposiciones diarias de la serie *Cuéntame cómo pasó* en Clan y algunos capítulos audiodescritos del docushow *Espanoles por el mundo* en La 1.

Gráfico 33. Audiodescripción en TVE por franja horaria



Fuente: elaboración propia

A diferencia del subtítulo, en la audiodescripción sí que se aprecian grandes diferencias entre formatos televisivos. Los formatos informativos —noticiarios, reportajes, entrevistas, tertulias y magazines informativos— prácticamente no tienen audiodescripción. En cambio, un 66,8% de los contenidos de series se emiten audiodescritos, un 51,2% de los *talent shows* y un 55,5% de los programas infantiles.

Tabla 8. Audiodescripción en TVE por formato televisivo

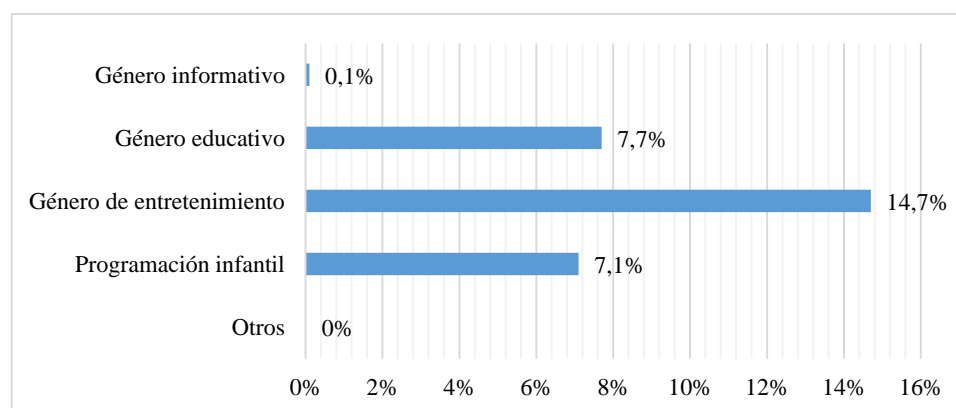
Formato	Audiodescripción	Formato	Audiodescripción
Noticiero	0%	Talk show	0%
Noticiero temático	0%	Magacín	0%
Entrevista	0%	Concurso	9%
Debate/Tertulia	0%	Programa de humor	0%
Reportaje	1,3%	Retransmisión deportiva	0%
Magacín informativo	0%	Programa de recetas	22,5%
Documental	10%	Galas/Especiales	0%
Programa cultural	2%	Otros entretenimiento	26,3%
Programa divulgativo	7,4%	Infantil - Serie de animación	5,9%
Cine	12,9%	Infantil - Serie	0%
Serie	66,8%	Infantil - Cine de animación	0%
Docushow	29,6%	Infantil - Cine	5,8%
Reality show	0%	Programa infantil/juvenil	55,5%
Talent show	51,2%	Otros	0%
Coaching show	0%		

Fuente: elaboración propia

Recordamos que la medida hace referencia siempre al porcentaje de audiodescripción sobre la duración total de los contenidos de cada formato y no sobre el número de programas. Así, dado que no es lo mismo audiodescribir el 10% de los programas más cortos que el 10% de los más largos, la medida más justa es la que permite establecer qué cantidad del tiempo total de emisión de documentales tiene audiodescripción, por ejemplo (10%).

Por último, si agrupamos los formatos en los géneros a los que pertenecen, observamos que un 14,7% del entretenimiento tiene audiodescripción, siendo el género con un mayor nivel; los contenidos educativos y los infantiles cuentan con un 7,7 y un 7,1% respectivamente; y solo un 0,1% de los contenidos informativos está audiodescrito. Se trata concretamente el programa *Frontera Europa*, emitido en La 2.

Gráfico 34. Audiodescripción en TVE por género televisivo



Fuente: elaboración propia

Una vez explicados los datos sobre la accesibilidad de TVE en televisión, pasamos a ver qué ocurre en la emisión en directo *online* y en los contenidos a la carta. En resumen, TVE no tuvo audiodescripción en su emisión *online* en directo ni a la carta en el período analizado. Más tarde, en septiembre de 2018, comenzó a incorporar la audiodescripción en pruebas en el programa *Torres en la cocina*.

A diferencia de la BBC, que contaba con vídeos independientes para ver el programa con subtítulos o con audiodescripción, TVE incorporó la audiodescripción en pruebas con el mismo sistema que el subtitulado, es decir, con un botón para activarla y desactivarla. En teoría, según la entrevista mantenida con la jefa de Accesibilidad de TVE, Laura Feyto, este servicio debería extenderse a otros programas. Sin embargo, de momento ha desaparecido de la web y la audiodescripción a la carta vuelve a ser inexistente en TVE.

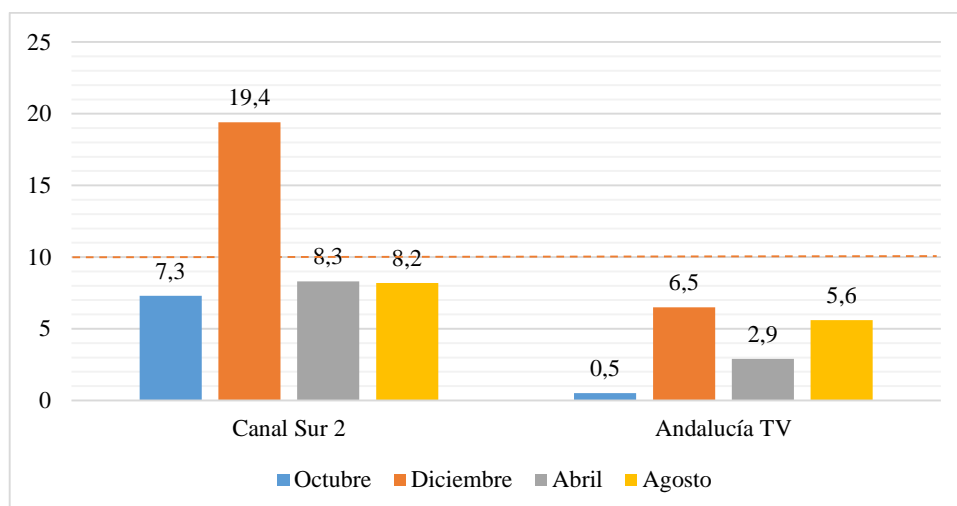
5.1.2.3. Audiodescripción en Canal Sur

La ley audiovisual española vigente cuando se hizo el análisis establecía un mínimo de 10 horas semanales para los canales públicos, ya fueran nacionales o autonómicos, que equivale a un 5,95% del total de emisión, como en TVE. En este caso, Canal Sur audiodescribió un 4,3%, quedando por debajo del mínimo exigido por ley.

Por cadena, Canal Sur 2 habría audiodescrito un 6,5% y Andalucía TV un 2,2%, en general, en todo el período analizado. Además, mientras que Canal Sur 2 muestra la audiodescripción por defecto, sin necesidad de activarla, en Andalucía TV es necesario cambiar el idioma del canal para escucharla. Es decir, si un espectador tiene activada la audiodescripción en su televisor, la escuchará automáticamente cuando haya un programa audiodescrito en otras cadenas, pero no en Andalucía TV, donde tendrá que cambiar manualmente el idioma.

El siguiente gráfico muestra las horas de audiodescripción de cada canal de Canal Sur en cada semana de análisis. Como se observa, Canal Sur 2 superó con creces la cuota mínima exigida por la ley en diciembre, coincidiendo con un aumento del cine y los documentales audiodescritos por el período festivo. Sin embargo, el resto de semanas no llegó al mínimo exigido, lo que se traduce también en un porcentaje inferior al mínimo legal.

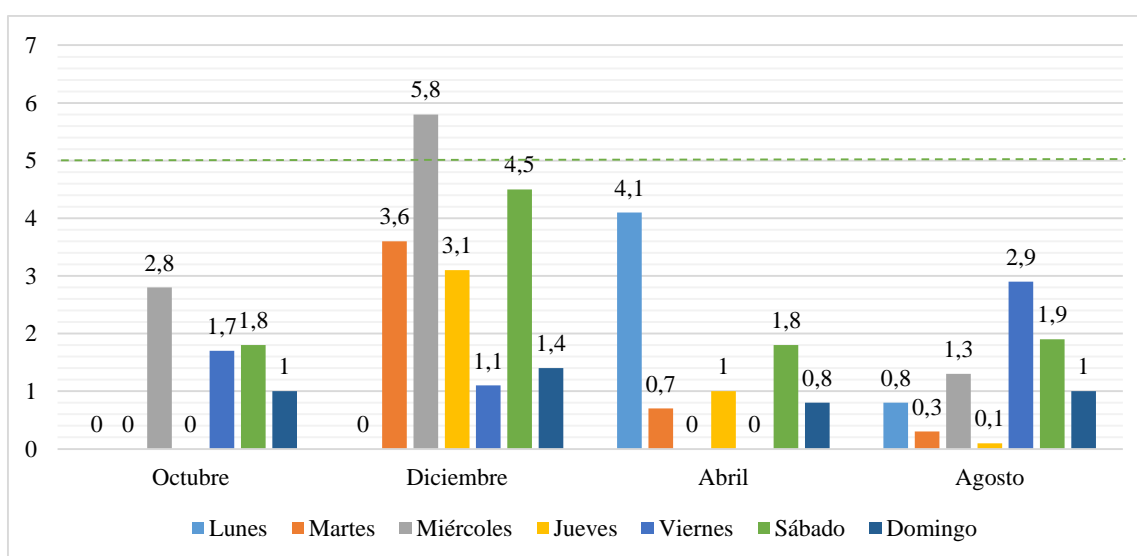
Gráfico 35. Audiodescripción en Canal Sur por canal y semana de análisis



Fuente: elaboración propia

Por su parte, la Ley Audiovisual de Andalucía (Ley 10/2018), aprobada en octubre del 2018, aumenta el mínimo de audiodescripción a 5 horas diarias en 2018, que deben aumentar paulatinamente hasta las 15 horas diarias a final de 2021, incluyendo todas las horas de informativos. A continuación, se muestra un gráfico que contiene la audiodescripción de Canal Sur 2 en cada día de análisis y en el que se observa cómo la cadena sólo superó las 5 horas de programación audiodescrita el miércoles 27 de diciembre de 2017, cuando se emitieron dos películas y varios documentales con audiodescripción. Por el contrario, el resto de días no alcanzan el mínimo de 5 horas y, algunos días de 2018 se quedan muy lejos de esta cifra que impone la ley autonómica para ese mismo año.

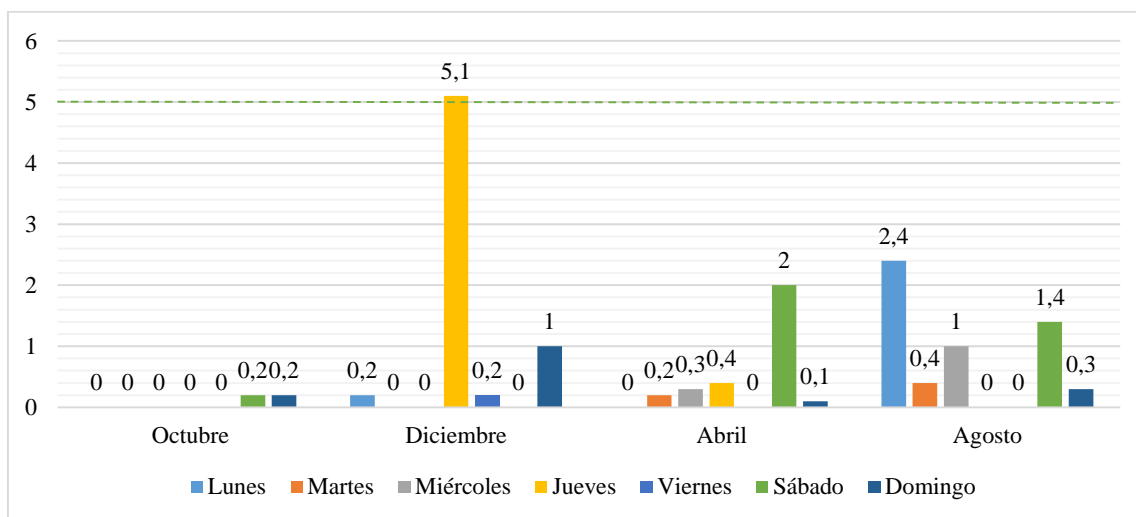
Gráfico 36. Audiodescripción en Canal Sur 2 en cada día de análisis



Fuente: elaboración propia

Más alejada aún está Andalucía TV, que solo llega al mínimo de nueve en la semana de diciembre, pero que tiene unas cuotas inferiores el resto de los días. En general, la audiodescripción de Andalucía TV se centra en documentales y en la serie de animación infantil *Evita Percances*.

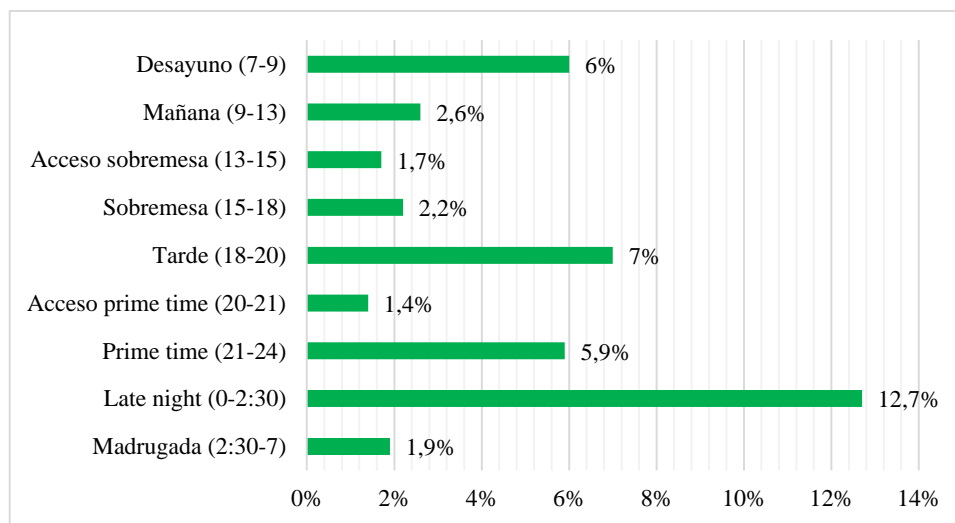
Gráfico 37. Audiodescripción en Andalucía TV en cada día de análisis



Fuente: elaboración propia

En cuanto a las franjas horarias en las que podemos ver contenidos con audiodescripción, todas ellas cuentan con este servicio en mayor o menor medida. Un 5,9% de los contenidos emitidos en *prime time* estaban audiodescritos y son principalmente series y cine. El resto de franjas horarias se completan principalmente con la emisión de documentales audiodescritos y la serie infantil *Evita Percances*, anteriormente mencionada.

Gráfico 38. Audiodescripción en Canal Sur por franja horaria



Fuente: elaboración propia

Por último, nos detenemos a ver qué formatos televisivos tienen audiodescripción en Canal Sur. En la tabla siguiente puede comprobarse cómo la mayoría de los formatos analizados no tuvieron este servicio. Para empezar, ningún programa informativo —noticiarios, entrevistas, debates, reportajes o magazines informativos— estuvo audiodescrito. En los formatos de entretenimiento, solo la ficción, ya sea en forma de cine (52,3%) o serie (29,6%) y un pequeño porcentaje de los docushows (0,9%) tuvieron este servicio. En cuanto a la programación infantil, solo la citada serie *Evita Percances* estuvo audiodescrita.

Tabla 9. Audiodescripción en Canal Sur por formato televisivo

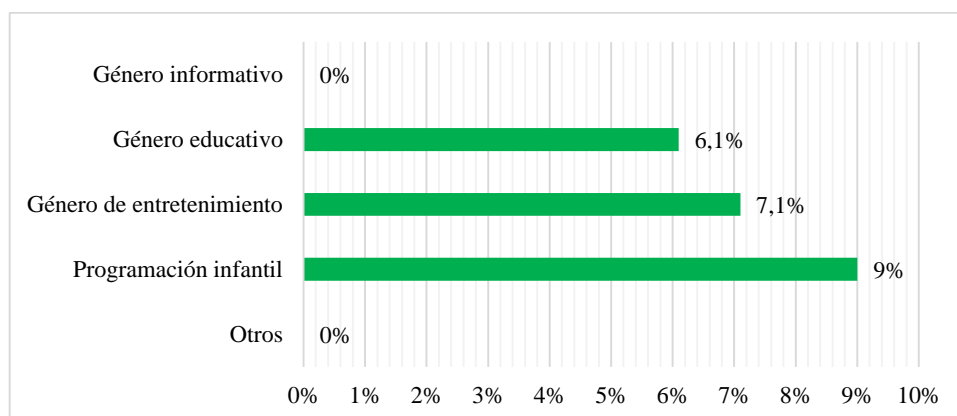
Formato	Audiodescripción	Formato	Audiodescripción
Noticiero	0%	Coaching show	0%
Noticiero temático	0%	Talk show	0%
Entrevista	0%	Magacín	0%
Debate/Tertulia	0%	Concurso	0%
Reportaje	0%	Programa de humor	0%
Magacín informativo	0%	Retransmisión deportiva	0%
Documental	12,1%	Programa de recetas	0%
Programa cultural	1,1%	Galas/Especiales	0%
Programa divulgativo	0%	Otros entretenimiento	0%
Cine	52,3%	Infantil - Serie de animación	13,6%
Serie	29,6%	Infantil - Cine de animación	0%
Docushow	0,9%	Programa infantil/juvenil	0%
Reality show	0%	Otros	0%
Talent show	0%		

Fuente: elaboración propia

Como en el resto de los casos, si agrupamos la audiodescripción de los formatos expuestos en los géneros a los que pertenecen, podemos observar cómo esta se condensa en los géneros educativo (6,10%) y de entretenimiento (7,10%), así como en la programación infantil (9%).

Sin embargo, si tenemos en cuenta el 100% de la audiodescripción y su distribución por géneros, encontramos que un 53,3% de la audiodescripción está en programas educativos, principalmente en documentales (50,3%), es decir, que la mitad de la audiodescripción de Canal Sur está en documentales. Un 44% se da en entretenimiento, especialmente en ficción —cine (27,2%) y series (15,2%)—. Por último, la programación infantil supone un 2,8% de la audiodescripción, concentrada exclusivamente en la serie de animación *Evita Percances*.

Gráfico 39. Audiodescripción en Canal Sur por género televisivo



Fuente: elaboración propia

5.1.2.4. Audiodescripción en la programación infantil de la BBC, TVE y Canal Sur

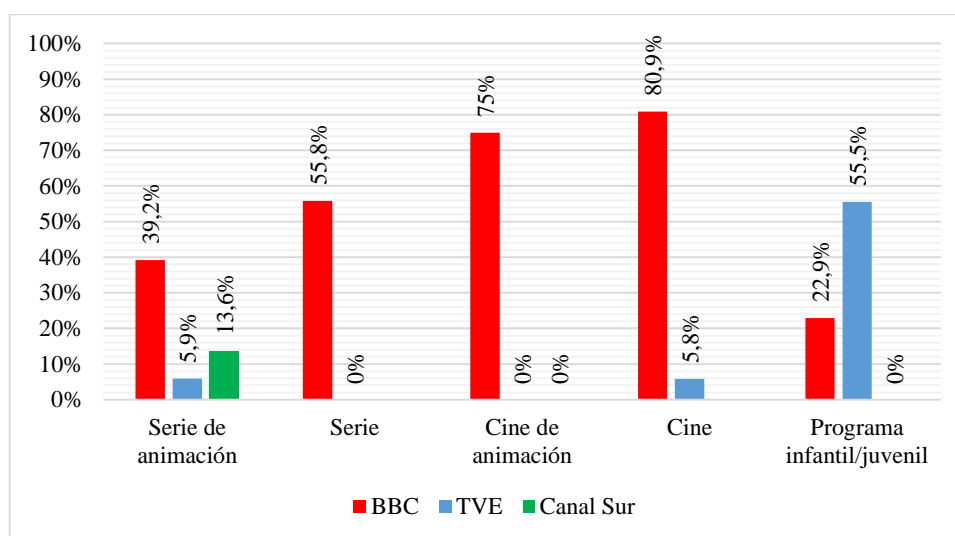
Para comenzar, las diferencias en la audiodescripción de contenidos infantiles en las televisiones analizadas son significativas. Así, un 39,4% de la programación infantil de la BBC tiene audiodescripción en televisión. Como en el caso del subtulado, incluimos aquí toda la programación de los canales CBBC y CBeebies, y también aquella programación infantil emitida en otras cadenas de la corporación.

TVE, por su parte, audiodescribió un 7,1% de los contenidos infantiles, un porcentaje bastante menor que el de la televisión británica. Además, esta cifra es claramente inferior al 16,4% de audiodescripción de Clan y se debe a que el canal infantil incluye la reposición de uno o dos capítulos diarios de la serie *Cuéntame cómo pasó*, que no es un contenido infantil ni juvenil, pero que se emite en esta cadena en horario nocturno, alterando las cifras. Puede parecer que un 16,4% de la programación infantil cuenta con este servicio, cuando, en realidad, se trata solo del 7,1%.

Por su parte, en Canal Sur, el 9% de los contenidos infantiles contó con audiodescripción durante nuestro análisis, superando en proporción a TVE. Sin embargo, hay que tener en cuenta que los contenidos infantiles de Canal Sur son muy inferiores en cantidad, ya que TVE tiene un canal específico y Canal Sur cuenta básicamente con el programa *La Banda* y alguna película infantil durante la semana de Navidad. El gráfico que se muestra a continuación expone el porcentaje de audiodescripción de cada corporación por cada formato infantil analizado. En este sentido, como explicamos en la metodología, hemos distinguido entre cine y series, de animación o no, y programas infantiles y juveniles.

Mientras que la BBC y TVE emitieron todos los formatos analizados, Canal Sur no contó con series ni cine que no fueran de animación.

Gráfico 40. Comparativa de la audiodescripción en la programación infantil



Fuente: elaboración propia

Como se aprecia en el gráfico, existen grandes diferencias en la accesibilidad de los contenidos infantiles a través de audiodescripción. Por ejemplo, mientras que el 75% del cine de animación estaba audiodescrito en la BBC, este servicio era inexistente para los contenidos de este formato en TVE y Canal Sur. Por el contrario, un 22,9% de los programas infantiles y juveniles de la BBC estuvieron audiodescritos frente al 55,5% de TVE, mientras que los espacios del programa infantil *La Banda*, el único de este tipo en Canal Sur, no contaron con este servicio. Solo las series de animación tuvieron audiodescripción en las tres corporaciones.

Establecidos así los niveles de audiodescripción en televisión tradicional, pasamos ahora a la emisión *online* en directo, donde ninguna de las corporaciones tuvo audiodescripción. En el caso de la BBC, porque carece de este servicio en la emisión simultánea a través de internet y, en los casos de TVE y Canal Sur, porque no cuentan con una señal para ver su programación infantil *online* en directo.

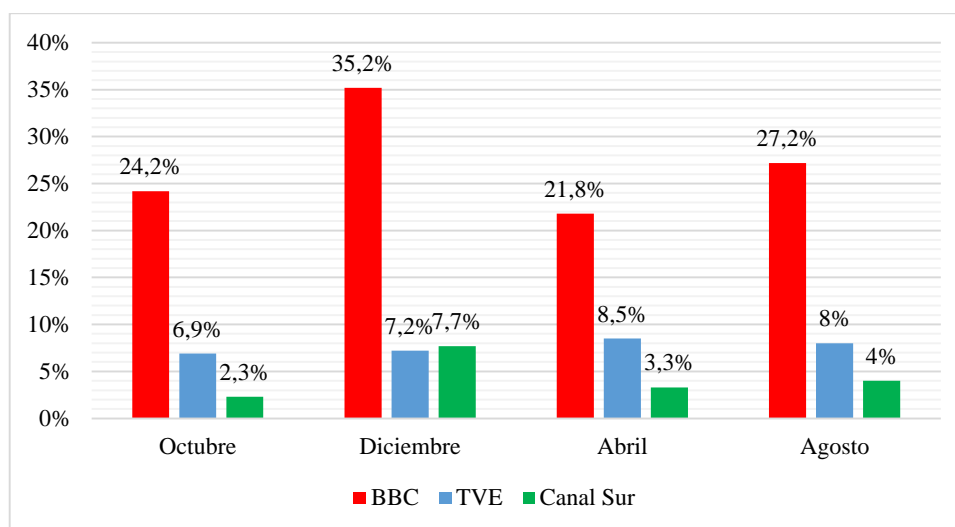
Por último, en cuanto a la audiodescripción a la carta, esta fue ligeramente inferior a la de la televisión tradicional en la BBC, situándose en un 37,1%. Esto se debe a que algunas películas no estuvieron disponibles a la carta por cuestión de derechos. Sin embargo, si el contenido audiodescrito en televisión estaba disponible a la carta, este también contaba con este servicio en la opción bajo demanda. Por su parte, los contenidos de Clan a la carta no estaban audiodescritos y, en el caso de Canal Sur, solo el fragmento *La Banda*

en tu cole podía verse a la carta, pero sin ningún tipo de accesibilidad. Esto significa que, de las tres corporaciones estudiadas en esta investigación, solo es posible ver contenidos infantiles audiodescritos a la carta en la BBC.

5.1.2.5. Resultados comparativos de la audiodescripción en la BBC, TVE y Canal Sur

Las diferencias en los niveles de audiodescripción de las televisiones analizadas se aprecian no solo en la programación infantil, sino también en todo el conjunto de contenidos analizados. En total, en las cuatro semanas de análisis, la BBC emitió un 27,1% de su programación audiodescrita, TVE audiodescribió un 7,6% y Canal Sur, un 4,3%.

Gráfico 41. Comparativa de la audiodescripción por semana de análisis



Fuente: elaboración propia

En cuanto a la franja horaria, nos centraremos en la de mayor audiencia, que es el *prime time*, donde un 38,9% de los contenidos tiene audiodescripción en la BBC, mientras que la cifra desciende hasta el 12% en TVE y, en Canal Sur, es de 5,9%. Por el contrario, en la madrugada, que es la franja de menor audiencia, la BBC audiodescribió el 15,6% de los contenidos, TVE el 6,5% y Canal Sur el 1,9%. Observamos así una relación entre el aumento de la audiencia y el aumento de la audiodescripción, y viceversa, aunque en todos los casos se da este servicio en todas las franjas horarias.

También percibimos cierta similitud en los formatos informativos —noticiarios, entrevistas, debates, reportajes y magacines informativos—, donde no existe audiodescripción o es mínima. También otros formatos como los magacines, *talk shows* y las retransmisiones deportivas carecen de este servicio.

Tabla 10. Comparativa de la audiodescripción por formato televisivo

Formato	BBC	TVE	Canal Sur
Noticiario	0%	0%	0%
Noticiario temático	0%	0%	0%
Entrevista	0%	0%	0%
Debate/Tertulia	0%	0%	0%
Reportaje	4,7%	1,3%	0%
Magacín informativo	0%	0%	0%
Documental	67,3%	10%	12,1%
Programa cultural	17,5%	2%	1,1%
Programa divulgativo	61,7%	7,4%	0%
Cine	55,8%	12,9%	52,3%
Serie	75,6%	66,8%	29,6%
Docushow	52,1%	29,6%	0,9%
Reality show	97%		0%
Talent show	55,1%	51,2%	0%
Coaching show	48,7%	0%	0%
Talk show	0%	0%	0%
Magacín	0%	0%	0%
Concurso	24,6%	9%	0%
Programa de humor	10,1%	0%	0%
Retransmisión deportiva	0%	0%	0%
Programa de recetas	45,8%	22,5%	0%
Galas/Especiales	10,8%	0%	0%
Otros entretenimiento	0%	26,3%	
Infantil - Serie de animación	39,2%	5,9%	13,6%
Infantil - Serie	55,8%	0%	
Infantil - Cine de animación	75%	0%	0%
Infantil - Cine	80,9%	5,8%	
Programa infantil/juvenil	22,9%	55,5%	0%
Otros	1,3%	0%	0%

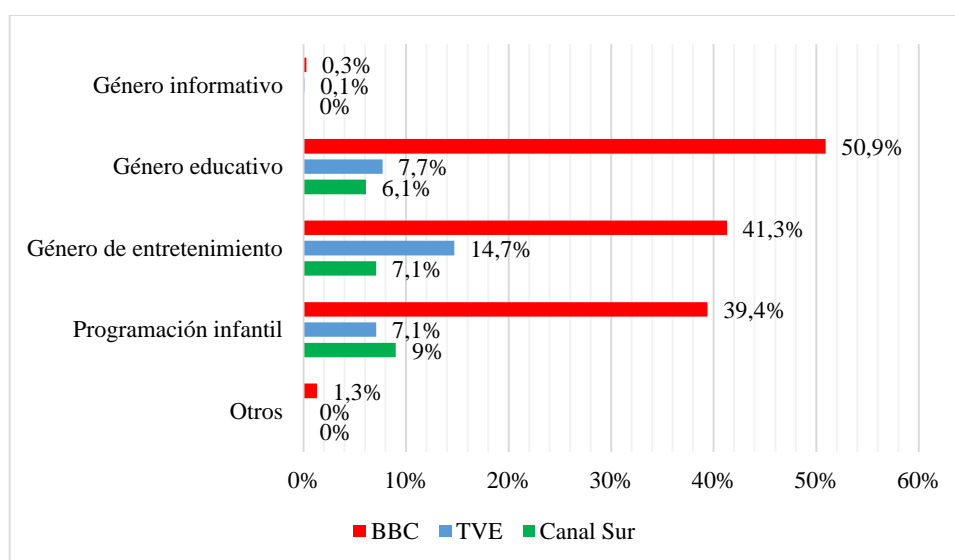
Fuente: elaboración propia

Del mismo modo, hay formatos en los que la audiodescripción se da en todos los casos, como los documentales, aunque con claras diferencias entre la BBC (67,3%), y TVE (10%) y Canal Sur (12,1%), que tienen niveles muy inferiores. También en la ficción — cine y series— hay audiodescripción en todos los casos. Como avanzamos en el capítulo sobre antecedentes, la ficción en general y el cine en particular originaron el nacimiento de la audiodescripción en televisión. Sin embargo, vemos que las cifras de audiodescripción en cine en la BBC (55,8%) y Canal Sur (52,3%) son muy superiores a las de TVE (12,9%), que destaca, en cambio, en la audiodescripción de series (66,8%), aunque es superada por la corporación británica (75,6%). Sin embargo, los programas divulgativos muestran una clara diferencia, con un nivel de audiodescripción muy

superior en la BBC (61,7%) respecto a las televisiones española y andaluza (7,4% en TVE y 0% en Canal Sur).

Por último, concluimos la comparativa de la audiodescripción en televisión agrupando todos estos formatos televisivos en los géneros a los que pertenecen. Destaca claramente la BBC, aunque se aprecia una simetría, con géneros donde la audiodescripción es inexistente o mínima, como en el género informativo, y otros en los que se concentran niveles mucho más altos. En cambio, en términos porcentuales sobre el total de la programación emitida en cada caso, la audiodescripción es mayor en la BBC en el género educativo (50,9%), destaca en el entretenimiento en TVE (14,7%) y en los contenidos infantiles en Canal Sur (9%).

Gráfico 42. Comparativa de la audiodescripción por géneros televisivos



Fuente: elaboración propia

Para terminar, en ningún caso era posible ver los contenidos *online* en directo con audiodescripción, ya que este servicio no era ofrecido por ninguna de las televisiones estudiadas. Por último, la audiodescripción también era inexistente en los contenidos a la carta de TVE y Canal Sur, aunque la primera empezó a incorporarlos en pruebas en septiembre de 2018. Por su parte, la audiodescripción de los contenidos a la carta de la BBC ascendió al 24,9%, cifra ligeramente inferior al 27,1% de la televisión porque no todos los contenidos están disponibles bajo demanda. Esto ocurre principalmente con las películas, que tienen un índice de audiodescripción muy alto, lo que reduce el porcentaje de programación audiodescrita en el iPlayer.

En resumen, la BBC vuelve a destacar en audiodescripción, tanto en televisión tradicional como a la carta. Sin embargo, este servicio no está disponible en la emisión *online* en

directo. En TVE y Canal Sur solo es posible ver contenidos audiodescritos en televisión lineal y en menor cantidad que en la BBC. Sin embargo, TVE cumple el mínimo exigido en la ley audiovisual, mientras que Canal Sur se queda por debajo.

5.1.3. Lengua de signos

5.1.3.1. Lengua de signos en la BBC

En total, la BBC emitió un 5,9% de su programación con lengua de signos durante todo el período de análisis, superando, pero solo ligeramente, el 5% mínimo exigido por la Ofcom (2017). En este cómputo se incluyen no solo los programas interpretados a lengua de signos británica (British Sign Language, BSL), sino también los programas infantiles presentados en esta lengua o en los que se utiliza Makaton⁹⁵, que son: *Magic Hands* (programa de poesía en BSL emitido en la CBeebies), *Something Special* y *Tiny Tumble* (ambos programas presentados en inglés combinado con Makaton y emitidos diariamente en la CBeebies).

A modo de introducción y de descripción general del servicio, la BBC One no emitió programación signada durante el período analizado. La BBC Two sí que contó con contenidos con este servicio, condensados en un horario establecido: de lunes a viernes de 8:00 a 9:00 de la mañana y en horario *late night* o de madrugada durante toda la semana. Algunos contenidos, como el programa de reportajes *Panorama* o la serie *Holby City*, se emitieron primero en *prime time* en la BBC One y, más adelante, se repitieron en la BBC Two en horario nocturno e incorporando lengua de signos. En total, este canal contó con un 12,7% de programación signada.

Por su parte, la BBC Four comienza su emisión a las 19:00 y su programación se compone principalmente de programas documentales, culturales y divulgativos. Normalmente, emite uno o dos programas a primera hora sin lengua de signos y luego los repone en horario de madrugada añadiendo este servicio. De esta manera emitió un 5,1% de su programación con BSL.

Por su parte, los canales infantiles se reparten la lengua de signos de la siguiente manera: en la CBBC (3,8% de programación signada) se interpretan programas de lunes a viernes entre las 14:00 y las 15:00 aproximadamente, y en la CBeebies (9% de contenidos signados) se interpretan entre las 14:30 y las 16:30 aproximadamente, pero solo durante

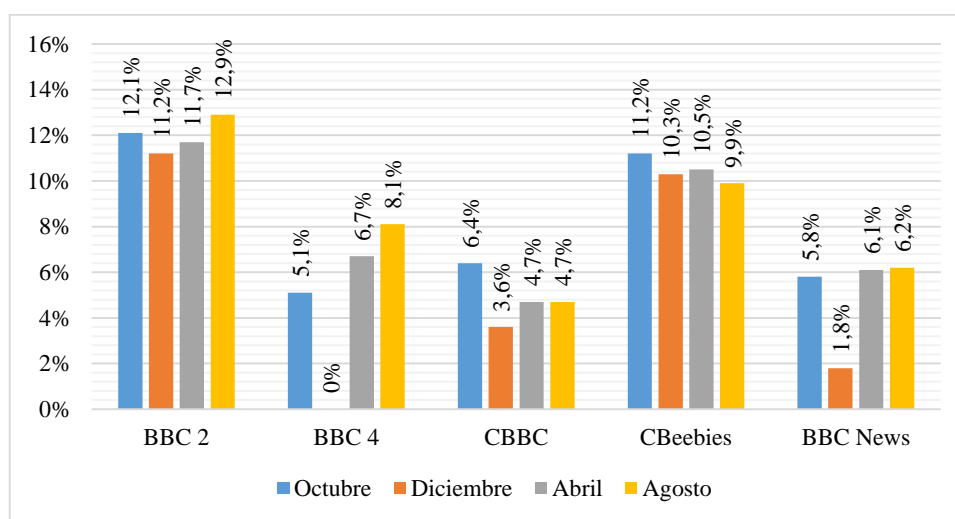
⁹⁵ El Makaton sign language es un conjunto de signos tomados de la BSL y que se utilizan al mismo tiempo que se presenta el programa en inglés para hacerlo accesible a los menores sordos signantes.

el fin de semana. En esta última cadena se incluyen los citados programas presentados en BSL o Makaton.

Por último, la BBC News, con un 3,5% de contenidos signados, interpreta de lunes a domingo un fragmento del informativo matinal *Breakfast*. Este programa se emite de manera simultánea en la BBC One y en la BBC News a las 6:00 de la mañana. La interpretación en el canal de noticias comienza a las 6:45 y se mantiene hasta las 7:30. Tras una pausa, el intérprete vuelve a aparecer sobre las 7:45 y se mantiene hasta las 8:15, con ligeras variaciones. Este horario de interpretación se mantiene de lunes a viernes, mientras que, durante el fin de semana, se reduce a 30 minutos (de 7:00 a 7:30). Además, de lunes a viernes se interpreta el informativo de las 13:00, *BBC News at One*, que dura 30 minutos y también es una emisión simultánea del informativo emitido en la BBC One.

Como se observa, los canales de la BBC mantienen un patrón horario para el signado que se mantiene durante las distintas temporadas con muy ligeras variaciones. Los principales cambios se produjeron durante la semana de Navidad, ya que se redujeron los contenidos signados en general en todos los canales por ser un período festivo. En concreto, la televisión británica emitió un 6,5% de lengua de signos en octubre, un 4,5% en diciembre, un 6,3% en abril y un 6,5% en agosto. Como se aprecia, todas las cifras son muy similares, excepto la de la semana de Navidad, que es claramente inferior.

Gráfico 43. BSL en la BBC por canal y semana de análisis



Fuente: elaboración propia

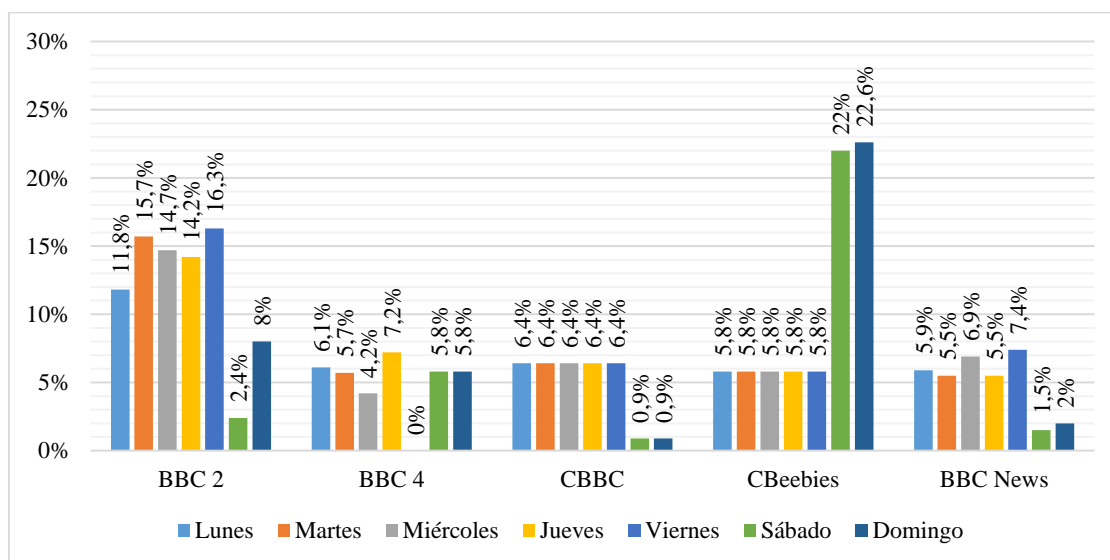
La programación con lengua de signos se redujo la semana de Navidad especialmente en la BBC Four, donde desapareció debido a que se trataba de un período festivo y la programación pasó a contener más actuaciones y programas musicales que no llevan este

servicio. También se redujeron significativamente los contenidos signados en la BBC News, ya que varios informativos que suelen estar interpretados dejaron de contar con este servicio.

Por el contrario, en todos los casos, la cadena con un porcentaje mayor de lengua de signos es la BBC Two. Como se ha expuesto, esta cadena reemite algunos programas de la BBC One con lengua de signos, además de contar con un horario estable para la programación con intérprete. Asimismo, la lengua de signos de la BBC News se inserta únicamente en algunas emisiones simultáneas de los programas de la BBC One, mientras que los programas exclusivos de esta cadena carecen de intérprete.

Adentrándonos aún más en la distribución diaria de este servicio de accesibilidad, el siguiente gráfico muestra los niveles de lengua de signos por canal y día de la semana. En él se puede ver lo expuesto unos párrafos más arriba sobre la distribución horaria de la interpretación a lengua de signos en la BBC. En la CBBC se aprecia cómo, efectivamente, este servicio se condensa de lunes a viernes, mientras que, en la CBeebies, aumenta el fin de semana. La programación signada en la cadena infantil de lunes a viernes corresponde a los citados programas, *Something Special* y *Tiny Tumble*, que incluyen Makaton.

Gráfico 44. BSL en la BBC por canal y día de la semana



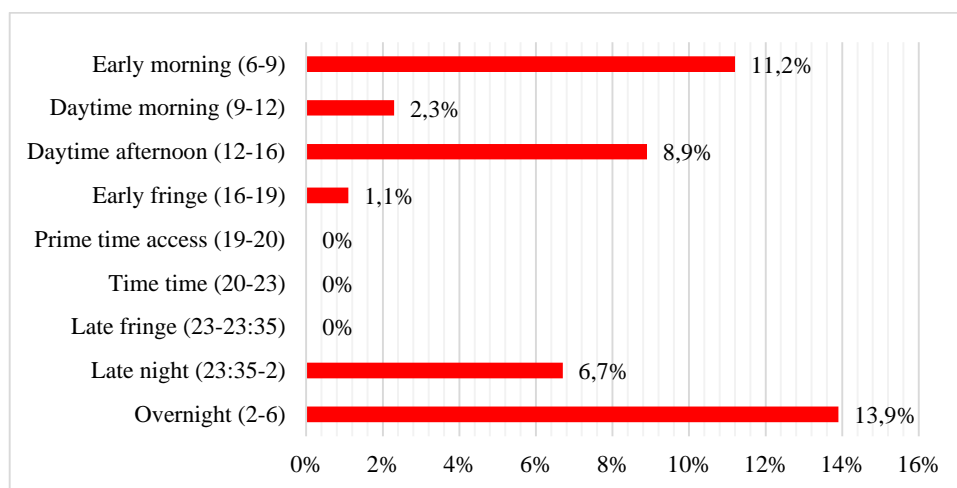
Fuente: elaboración propia

Por su parte, el pequeño porcentaje del fin de semana en la CBBC corresponde a dos programas signados durante el fin de semana en Navidad. Como se trataba de un período festivo, en lugar de interpretar dos programas de lunes a viernes, se tradujo un único programa por día, incluyendo el fin de semana. También es necesario destacar el caso de la BBC Four, que no emitió ningún programa signado ninguno de los viernes analizados.

Esto se debe principalmente a que, ese día, se incluyen varios programas musicales que, como ocurre con la audiodescripción, tampoco cuentan con lengua de signos.

Por otra parte, también resulta interesante detenerse en la emisión de programación signada según la franja horaria. El siguiente gráfico muestra el porcentaje de programación signada sobre el 100% de la programación emitida en cada franja horaria.

Gráfico 45. BSL en la BBC por franja horaria



Fuente: elaboración propia

En primer lugar, destaca la ausencia de lengua de signos en *prime time access*, *prime time* y *late fringe*, horarios de gran audiencia que carecen por completo de este servicio. Por el contrario, la franja con el mayor porcentaje de lengua de signos es la madrugada, cuando hasta el 13,9% de los contenidos emitidos cuentan con este servicio. En concreto, un 37% de la emisión total con lengua de signos en la BBC se condensa en las franjas de *late night* y *overnight*. Estos datos corresponden a los canales BBC Two y BBC Four y, como se ha expuesto, suelen corresponder a programas emitidos previamente en la BBC One o en la misma cadena en otro horario. Por su parte, la interpretación en la franja *early morning* coincide con el informativo *Breakfast* en la BBC News y con la interpretación de 8:00 a 9:00 de la mañana en la BBC Two. La otra franja con un porcentaje destacado es el *daytime afternoon*, que incluye la interpretación del informativo de las 13:00 de lunes a viernes, y también la interpretación de los canales infantiles.

En cuanto al tipo de programas signados, algunos formatos informativos como los noticiarios (5,6%), los reportajes (5,7%) o, en menor proporción, las tertulias (1,2%), cuentan con BSL. Sin embargo, la mayor cantidad de programas signados se encuentra en formatos educativos como los documentales (12,5%) o los programas divulgativos (15,6%), y también en los programas de entretenimiento basados en la telerrealidad, como

realities (18,2%) o *talent shows* (18,8%). La ficción cuenta con este servicio, aunque en una proporción algo menor (6,6% en series y 4,3% en cine). Por último, destaca la ausencia de cine infantil con lengua de signos, cuestión que trataremos en un apartado específico.

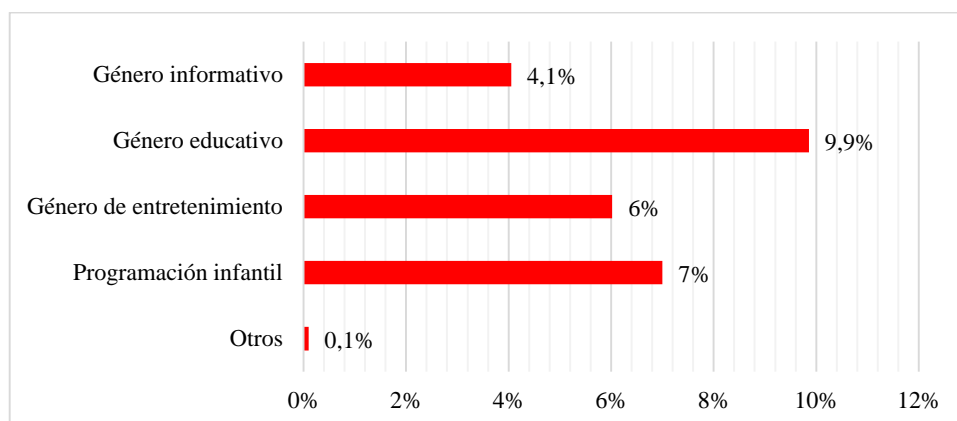
Tabla 11. BSL en la BBC por formato televisivo

Formato	Lengua de signos	Formato	Lengua de signos
Noticiero	5,6%	Talk show	0%
Noticiero temático	0%	Magacín	0%
Entrevista	0%	Concurso	0%
Debate/Tertulia	1,2%	Programa de humor	0%
Reportaje	5,7%	Retransmisión deportiva	0%
Magacín informativo	0%	Programa de recetas	5,1%
Documental	12,5%	Galas/Especiales	0%
Programa cultural	1,8%	Otros entretenimiento	0%
Programa divulgativo	15,6%	Infantil - Serie de animación	2,8%
Cine	4,3%	Infantil - Serie	3,2%
Serie	6,6%	Infantil - Cine de animación	0%
Docushow	9,2%	Infantil - Cine	0%
Reality show	18,2%	Programa infantil/juvenil	13,1%
Talent show	18,8%	Otros	0,1%
Coaching show	3,4%		

Fuente: elaboración propia

Si agrupamos los formatos televisivos según el género al que pertenecen, observamos que el género educativo es el que cuenta con un mayor porcentaje de signado (9,9%), seguido de la programación infantil (7%). Por el contrario, el género informativo cuenta con un porcentaje menor de contenidos signados (4,1%).

Gráfico 46. BSL en la BBC por género televisivo



Fuente: elaboración propia

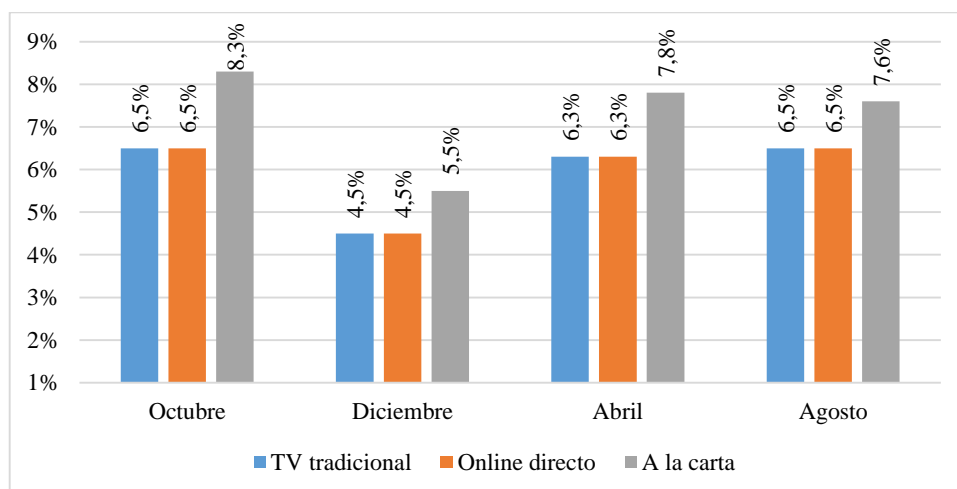
Hasta aquí los datos sobre televisión lineal. En la emisión *online* en directo, los contenidos con BSL son exactamente los mismos, ya que se emiten todos los canales al mismo tiempo en la web y la interpretación se muestra en abierto, es decir, para todas las

personas. De este modo, al igual que en televisión, la emisión *online* también contiene lengua de signos por defecto.

Por otra parte, el 7,9% de los contenidos a la carta contaba con lengua de signos. En un principio, esto puede parecer extraño porque es una cifra superior a la de la televisión tradicional (5,9%). El motivo es simplemente la repetición de programas. Por ejemplo, la BBC One emite el programa de reportajes *Panorama* los lunes en *prime time* con subtítulos. Esa misma semana, el programa se reemite en la BBC News dos veces y también en la BBC Two, en esta última con lengua de signos. De este modo, de las cuatro emisiones del mismo programa durante la semana, solo una estaba signada en televisión, pero todas tendrán lengua de signos a la carta, aumentando así el porcentaje de contenidos signados.

También tienen lengua de signos otros programas signados emitidos en otra fecha y reemitidos durante las semanas de análisis. En estos casos, aunque no se signara el programa en televisión, sí que existía un archivo con lengua de signos de la emisión anterior y este también se encontraba a la carta. Es el caso de la serie juvenil *Secret Life of Boys*, de la que se emitieron varios capítulos en agosto en la CBBC con subtítulos, pero sin intérprete. Dado que esos capítulos ya se habían emitido anteriormente signados, a la carta sí que era posible verlos con este servicio. El siguiente gráfico compara el porcentaje de programación signada en televisión, *online* directo y a la carta. Como se ha avanzado, los datos son exactamente iguales en televisión y emisión en directo *online*, y ligeramente superiores a la carta.

Gráfico 47. BSL en la BBC en televisión, *online* y a la carta

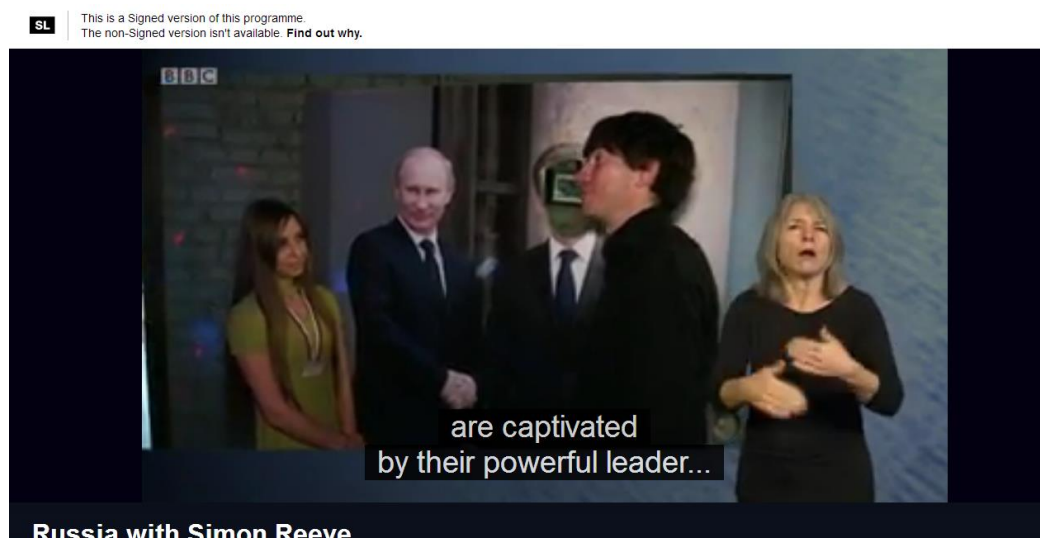


Fuente: elaboración propia

Por último, como ocurre con la audiodescripción, también para la lengua de signos hay un vídeo independiente a la carta. Así, a diferencia de la televisión y la emisión *online* en directo, donde no puede quitarse el intérprete, a la carta sí es posible elegir ver este servicio o no. Esto se cumple en la mayoría de los casos, ya que muchos de los contenidos signados han sido emitidos también sin lengua de signos. Por ejemplo, en la BBC Two y en la BBC Four, los contenidos suelen emitirse primero en horario diurno o *prime time* sin lengua de signos, y luego se repiten de madrugada con este servicio. También en las cadenas para menores, los capítulos de series y otros programas se repiten varias veces, de modo que unas veces tienen intérprete y otras no. Y los programas signados en la BBC News son emisiones simultáneas de informativos de la BBC One que, en esta última, no tienen BSL.

A la carta es posible ver el vídeo de la emisión sin intérprete y también la versión signada. Sin embargo, cuando algún programa se emite directamente signado en televisión y no ha habido otra emisión sin BSL, solo es posible ver este mismo programa con intérprete a la carta. Concluimos este apartado con una imagen del BBC iPlayer en la que se muestra el programa *Russia with Simon Reeve*, con lengua de signos. En la esquina superior derecha puede leerse el mensaje “This is a Signed version of this programme. The non-Signed versión isn’t available”⁹⁶. Es un ejemplo de programa que se ha emitido directamente con lengua de signos y, por ello, no puede verse sin intérprete a la carta.

Imagen 7. Programa con BSL en el BBC iPlayer



Russia with Simon Reeve
Fuente: <https://www.bbc.co.uk/iplayer/>

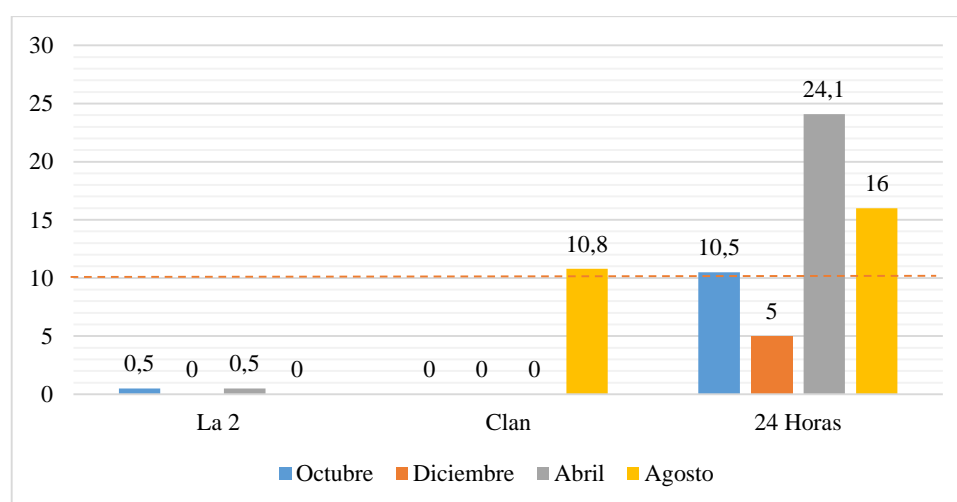
⁹⁶ Esta es una versión signada de este programa. La versión no signada no está disponible. (Traducción propia).

5.1.3.2. Lengua de signos en TVE

TVE emitió un 2% de su programación con lengua de signos durante el período analizado. Esto incluye tanto los programas interpretados a lengua de signos española (LSE) como el programa *En lengua de signos*, presentado directamente en esta lengua y doblado y subtulado al castellano. Concretamente, la televisión pública española emitió un 1,3% de contenido signado durante la semana de octubre, un 0,6% en diciembre, un 2,9% en abril y un 3,2% en agosto. Se produce una clara caída en diciembre que se debe a la reducción de informativos signados durante el período festivo de Navidad. En 2018, por el contrario, se aprecia una subida paulatina que se debe a la suma de la lengua de signos en Clan en la semana de agosto. En concreto, las horas signadas en TVE pasaron de 11 en octubre a 26,8 en agosto.

Igual que ocurre con la audiodescripción, la ley audiovisual (Ley 7/2010) establece un mínimo de 10 horas semanales para los canales públicos. En este sentido, el siguiente gráfico muestra las horas semanales de programación signada por cada canal y cada semana de análisis.

Gráfico 48. LSE en TVE por canal y semana de análisis



Fuente: elaboración propia

Como se observa, en el gráfico no aparecen La 1 ni Teledeporte y esto se debe a que ninguna de estas cadenas emite programación signada. En cambio, hemos de puntualizar que, durante la semana de agosto, se detectó que el magazín informativo *España directo*, que se emite de lunes a viernes en La 1, contaba con emisión en pruebas de un nuevo sistema que permite activar o desactivar la interpretación en lengua de signos. Sin

embargo, esto solo es posible a través del botón rojo disponible en Smart TV, pero no en el resto de televisores, por lo que no se ha tenido en cuenta para el cómputo⁹⁷.

Por el contrario, algunos informativos de La 1 sí que tienen LSE cuando se emiten de manera simultánea en el canal 24 Horas. Es el caso del *Telediario 1* (15:00), signado de lunes a viernes en 24 Horas. En abril se detectó que el *Telediario Matinal* (6:30) había comenzado a emitirse interpretado (este servicio comenzó en marzo de 2018). También contaron con intérprete de lengua de signos las transmisiones en directo del Consejo de Ministros, que se emiten los viernes sobre las 13:00 aproximadamente, y otras intervenciones políticas como el Debate de los Presupuestos Generales del Estado, que se celebró en abril. Se aprecia un descenso en diciembre, coincidiendo con el período de Navidad, cuando se reduce la cantidad de informativos signados de manera significativa. Por el contrario, el resto de semanas sí se cumple el mínimo exigido en la ley y el mayor número de horas signadas se registró en la semana de abril, debido a la incorporación del *Telediario Matinal* y al Debate de los Presupuestos del Estado. En agosto, coincidiendo con el período vacacional, no se emite el *Telediario Matinal*, sino otro programa llamado *La mañana en 24 Horas*, que cuenta con una parte con LSE (de 7:00 a 9:00), y se sigue emitiendo con lengua de signos el *Telediario 1*. Estos datos hacen referencia a los días laborales, sin embargo, los fines de semana no hubo informativos signados en 24 Horas. Después de nuestro análisis, en octubre de 2018, el canal 24 Horas empezó a signar el *Telediario 2* (21:00) y los telediarios del fin de semana (Cope.es, 2018).

La 2, por su parte, solo cuenta con LSE en el programa *En lengua de signos*, un informativo semanal de 30 minutos sobre la actualidad de la comunidad sorda y noticias relevantes para este colectivo que se emitió en las semanas de octubre y abril, pero no en Navidad, por ser período festivo, ni en agosto, por ser período vacacional. Así, como se observa en el gráfico, la lengua de signos en La 2 fue de 0,5 horas (30 minutos) durante las semanas de octubre y abril, y no existió en Navidad ni en agosto.

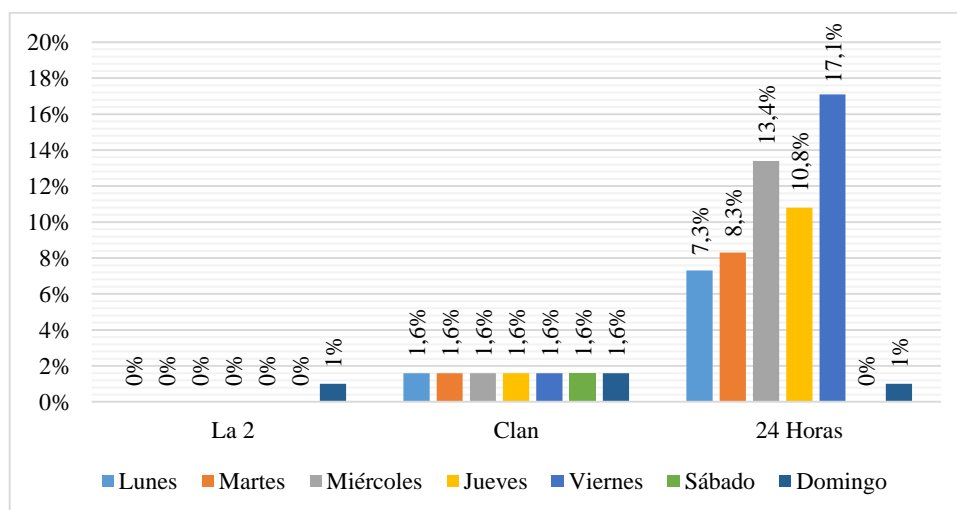
Por último, la lengua de signos en Clan comenzó a detectarse en la semana de agosto. Como puede observarse en el gráfico anterior, no hubo programación signada en las semanas anteriores. Tienen LSE las series de animación infantil *Los pingüinos de Madagascar*, *Truckrown*, *Zip Zip* y *Wow Wow Wubbzy* que, como se verá más adelante,

⁹⁷ Se trata de una emisión en pruebas que no computa oficialmente para las cuotas exigidas por ley, ya que solo está disponible en los televisores conectados. Así nos lo confirmó Laura Feyto Álvarez, jefa de Accesibilidad de TVE, en la entrevista realizada.

se emiten de lunes a domingo en horario de madrugada (de 3:45 a 6:00 aproximadamente).

Hasta aquí la descripción general del signado de los canales de TVE. El siguiente gráfico se adentra en la emisión de programas interpretados a lengua de signos por día de la semana en cada canal.

Gráfico 49. LSE en TVE por canal y día de la semana



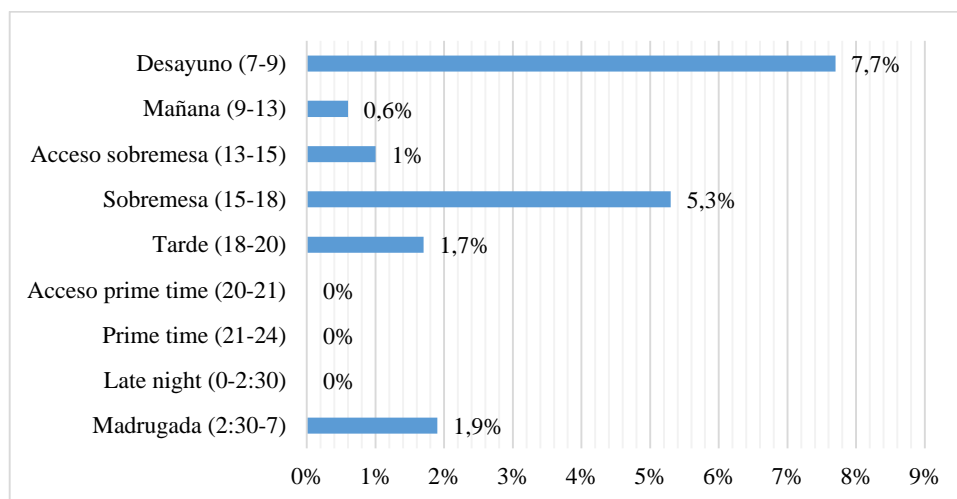
Fuente: elaboración propia

En el gráfico puede observarse de forma visual lo explicado anteriormente. En este sentido, se aprecia cómo Clan subtítulo exactamente los mismos programas de lunes a domingo (las series mencionadas anteriormente). También aumenta significativamente la lengua de signos de 24 Horas los viernes por la emisión del Consejo de Ministros. En el caso del miércoles y el jueves, es el Debate de los Presupuestos Generales del Estado lo que hace que aumente la programación signada. Sin embargo, el sábado y el domingo no se emiten programas interpretados a lengua de signos. Si se observa, se puede comprobar que la emisión de programación signada el domingo en 24 Horas coincide con la de La 2, y es porque el canal 24 Horas repone el programa *En lengua de signos* de La 2 el mismo domingo en horario de madrugada. Por su parte, La 2 no tiene más programación con lengua de signos, a excepción del citado programa presentado en LSE. Por último, Teledeporte y La 1 han sido de nuevo excluidas por no tener programación signada.

En cuanto a la distribución de los contenidos signados por franja horaria, en el siguiente gráfico se puede apreciar cómo los horarios de mayor audiencia, como el *prime time*, no cuentan con lengua de signos. De hecho, entre las 20:00 y las 2:30 no se emite lengua de signos en ningún canal de TVE. Por el contrario, un 7,7% de los contenidos emitidos en la franja de desayuno están signados, así como un 5,3% de la franja sobremesa, lo que

coincide con la retransmisión del *Telediario Matinal* y del *Telediario 1* respectivamente (emitidos en La 1 y signados de manera simultánea en el canal 24 Horas). La incorporación del signado al *Telediario 2*, que se emite a las 21:00, aumentaría el porcentaje de lengua de signos en la franja *prime time*.

Gráfico 50. LSE en TVE por franja horaria



Fuente: elaboración propia

En cuanto a la distribución del signado por tipo de programa, la mayor parte de los formatos analizados no tiene lengua de signos y esta se concentra solo en cuatro de los treinta formatos televisivos: noticiarios, noticiarios temáticos, series de animación infantil y otros programas.

En concreto, un 6,5% del tiempo de emisión dedicado a noticiarios contaba con este servicio y, como hemos expuesto, se trata de las emisiones simultáneas de informativos de La 1 en el canal 24 Horas. Los informativos temáticos emitidos con LSE son *En lengua de signos* y los informativos especiales sobre Cataluña, en octubre, y sobre el Debate sobre los Presupuestos Generales del Estado, en abril, también signados en 24 Horas. A esto se suma un 2,4% de signado en las citadas series de animación infantil de Clan y, en otros programas, se incluye la retransmisión en directo del Consejo de Ministros en 24 Horas con subtítulos e intérprete de lengua de signos.

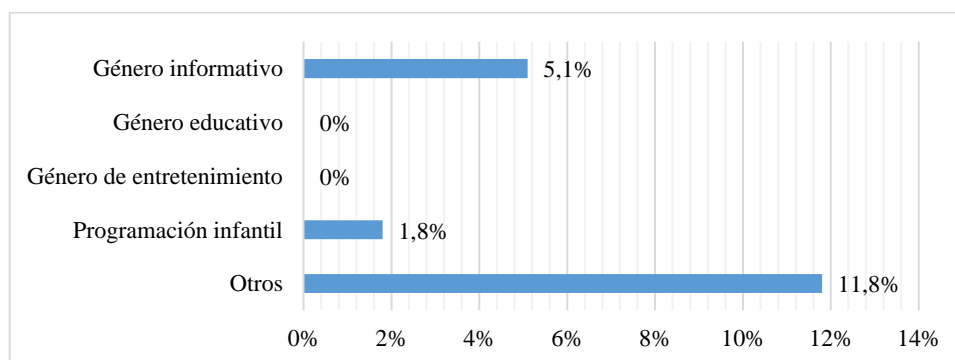
Tabla 12. LSE en TVE por formato televisivo

Formato	Lengua de signos	Formato	Lengua de signos
Noticiero	6,5%	Talk show	0%
Noticiero temático	9,5%	Magacín	0%
Entrevista	0%	Concurso	0%
Debate/Tertulia	0%	Programa de humor	0%
Reportaje	0%	Retransmisión deportiva	0%
Magacín informativo	0%	Programa de recetas	0%
Documental	0%	Galas/Especiales	0%
Programa cultural	0%	Otros entretenimiento	0%
Programa divulgativo	0%	Infantil - Serie de animación	2,4%
Cine	0%	Infantil - Serie	0%
Serie	0%	Infantil - Cine de animación	0%
Docushow	0%	Infantil - Cine	0%
Reality show	0%	Programa infantil/juvenil	0%
Talent show	0%	Otros	11,8%
Coaching show	0%		

Fuente: elaboración propia

Por último, si agrupamos todos estos formatos televisivos en los géneros a los que pertenecen según sus contenidos, podemos observar cómo los programas educativos y de entretenimiento no tienen lengua de signos. Por su parte, un 1,8% de los contenidos infantiles tuvo LSE que, como hemos visto, están únicamente en la semana de agosto. También los programas informativos (5,2%) y otros programas (11,8%) que, como se ha mencionado, engloba las conexiones en directo con el Consejo de Ministros.

Gráfico 51. LSE en TVE por género televisivo



Fuente: elaboración propia

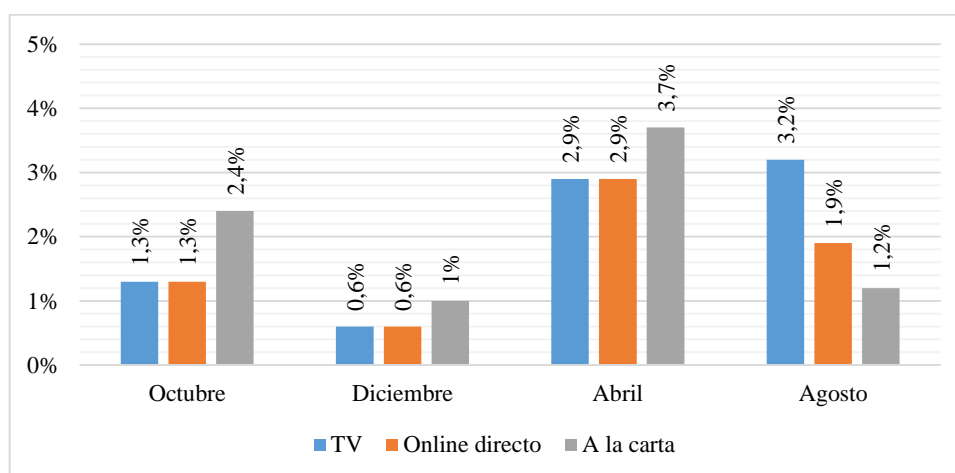
Estos datos muestran el porcentaje de signado en relación al 100% de los contenidos emitidos de cada género. Sin embargo, no todos los géneros tienen la misma cantidad de programación. Esto hace que, por ejemplo, el porcentaje de “otros” programas con lengua de signos sea más elevado porque los contenidos que entran en esta clasificación son mínimos y la existencia de LSE en alguno de ellos representa un porcentaje mayor que en otra categoría con más contenidos. En este sentido, si tomamos el 100% del signado

de TVE y lo distribuimos entre los géneros expuestos, un 79,6% estaría en el género informativo, un 16% en programación infantil y un 4,4% en otros.

Adentrándonos en la emisión *online* en directo, como ya apuntamos en el subtítulo y la audiodescripción, el canal infantil Clan no emite en este formato, por lo que la lengua de signos de TVE se limita a La 2 y 24 Horas, bajando a un 1,7% (La 1 y Teledeporte carecen de este servicio). Esto significa que, durante las semanas de octubre, diciembre y abril, la cantidad de programación signada *online* en directo fue exactamente igual que en televisión, ya que es un servicio que se emite en abierto. Sin embargo, en agosto, cuando se añade lengua de signos a algunas series de Clan, estas no se pueden ver *online*, por lo que ahí sí que se reduce respecto a la emisión en televisión.

Por último, los contenidos signados a la carta supusieron un 3% de la emisión total durante el período analizado. Durante las tres primeras semanas de análisis, ocurre exactamente igual que en la BBC: los programas signados se vuelcan a la carta y, dado que son emisiones simultáneas de dos cadenas, pero signadas solo en una, a la carta representan un porcentaje mayor, ya que abarcan todo el contenido independientemente de la cadena en la que se haya emitido en televisión. Sin embargo, durante la semana de agosto, el porcentaje de contenidos signados a la carta se reduce a un 1,3% frente a un 3,2% en televisión. Esto se debe principalmente a que las series de Clan que tienen LSE en televisión no cuentan con este servicio a la carta y a que el programa *La mañana en 24 Horas*, con una parte en lengua de signos en televisión, no está disponible bajo demanda. Así, la lengua de signos a la carta en agosto se reduce básicamente al *Telediario 1*, signado de lunes a viernes. El siguiente gráfico muestra la comparativa entre el signado de TVE en televisión, *online* en directo y a la carta.

Gráfico 52. LSE en TVE en televisión, *online* y a la carta



Fuente: elaboración propia

Para terminar, si el subtítulado se activa en los contenidos de TVE a la carta con un botón en la barra que aparece en la parte inferior del vídeo, en el caso de la lengua de signos lo que ocurre es que se ofrecen dos vídeos distintos. Uno de ellos tiene subtítulos y el otro lengua de signos. Esto significa que el espectador tiene que elegir entre ver el programa con uno u otro servicio, pero no puede verlo con los dos, a pesar de que las normas de la Ofcom (2017) y el Centro de Normalización Lingüística de la Lengua de Signos Española (CNLSE, 2017) recomiendan que los programas signados incluyan también subtítulos.

En la siguiente imagen, en la que hemos dejado activada la barra inferior, puede apreciarse cómo en el vídeo interpretado a lengua de signos no existe botón de subtítulos. Esto, por supuesto, es aplicable a los contenidos con intérprete. Por el contrario, el programa *En lengua de signos*, que se presenta en LSE y tiene subtítulos en abierto que aparecen por defecto, sí que los contiene del mismo modo a la carta.

Imagen 8. *Telediario 1* de TVE a la carta con LSE



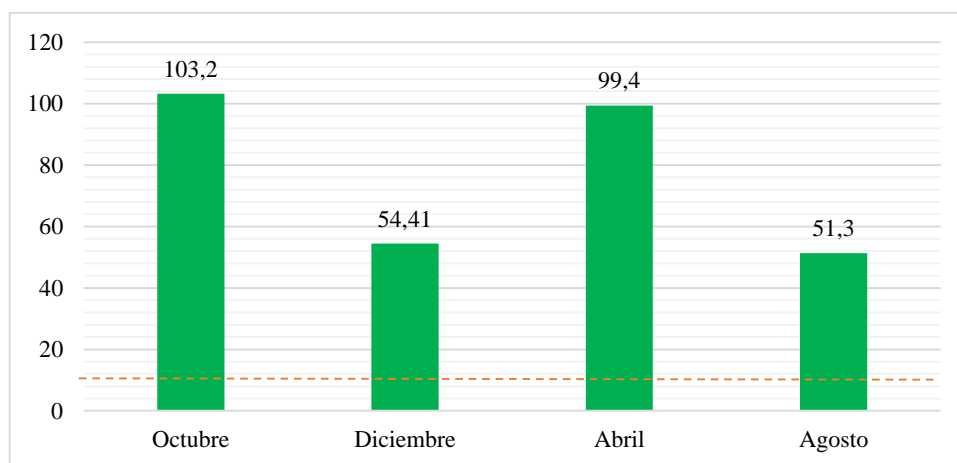
Fuente: <http://www.rtve.es/alacarta/videos/telediario/telediario-15-horas-31-10-18-lengua-signos/4819540/>

5.1.3.3. Lengua de signos en Canal Sur

Canal Sur emitió un 22,9% de su programación con lengua de signos. En concreto, un 30,5% en la semana de octubre, un 16,2% en diciembre, un 29,5% en abril y un 15,3% en agosto. De hecho, el único canal de la televisión pública andaluza que emite contenidos con lengua de signos es Canal Sur 2, que signó un 45,9% de su programación durante el período analizado. Andalucía TV, por su parte, solo tuvo lengua de signos en el espacio *Yo también canté el Villancico de Canal Sur*, emitido el viernes 29 de diciembre. Este espacio de corta duración contiene la emisión del villancico de Canal Sur cantado por distintos grupos de personas y, en este caso, era una versión en LSE.

El siguiente gráfico muestra las horas con lengua de signos en las cuatro semanas analizadas y, como se observa, en todas ellas se supera ampliamente el mínimo de 10 horas semanales marcado por la ley audiovisual española. Sin embargo, se aprecia una clara bajada tanto en la semana de Navidad como en la de agosto, ya que, coincidiendo con el período festivo o vacacional, se reduce la cantidad de programas interpretados.

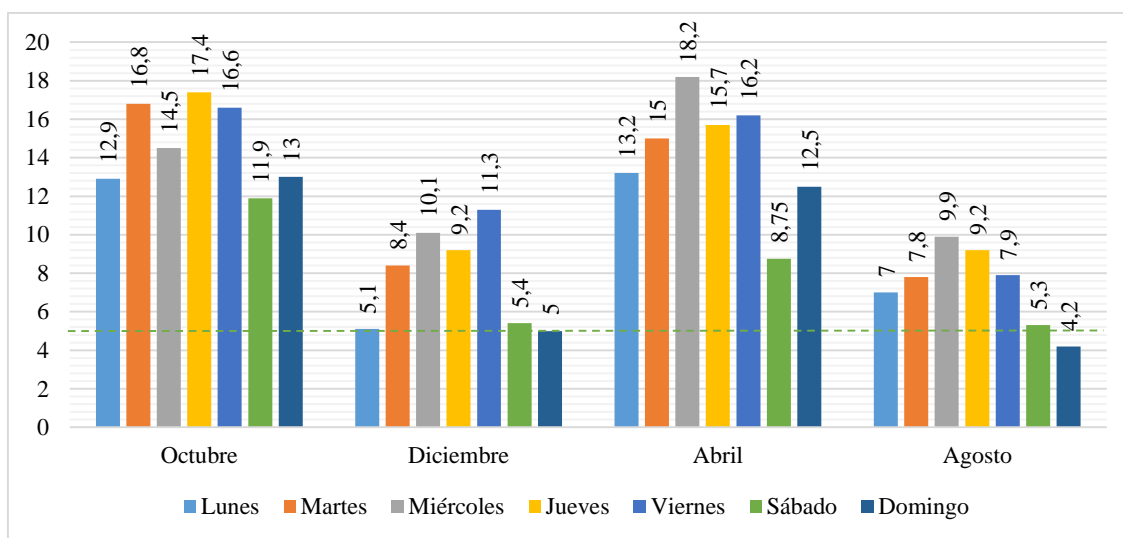
Gráfico 53. LSE en Canal Sur 2 por semana de análisis



Fuente: elaboración propia

Por su parte, la ley audiovisual andaluza exige un mínimo de 5 horas diarias con lengua de signos en 2018, que deben ir aumentándose paulatinamente hasta 15 horas diarias a final de 2021, incluyendo todos los programas informativos. Como puede apreciarse en el siguiente gráfico, esa cuota mínima ya se cumple prácticamente en todos los casos a excepción del último domingo de análisis.

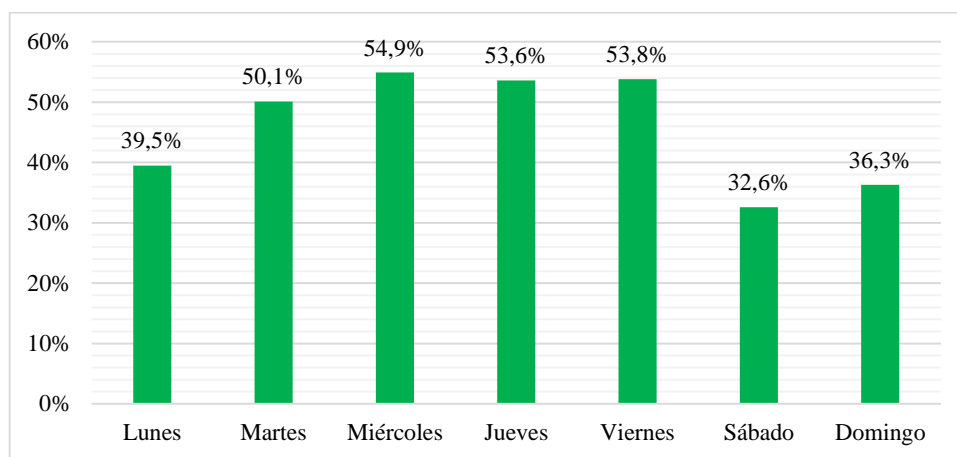
Gráfico 54. LSE en Canal Sur 2 en cada día de análisis



Fuente: elaboración propia

Además, algunos días se superó la emisión mínima de 15 horas impuesta para final de 2021. Muestra una clara diferencia con la audiodescripción de esta misma cadena, aún lejos de llegar a las 5 horas diarias exigidas para 2018. En términos porcentuales, que sirven para comparar más adelante los datos de todas las corporaciones, podemos observar cómo se reduce la lengua de signos especialmente durante el fin de semana. Esto tiene que ver principalmente con que no hay programas signados en *prime time* y, además, no se emiten los contenidos diarios signados, sino otros programas que no tienen este servicio, como el cine, por ejemplo.

Gráfico 55. LSE en Canal Sur 2 por día de la semana

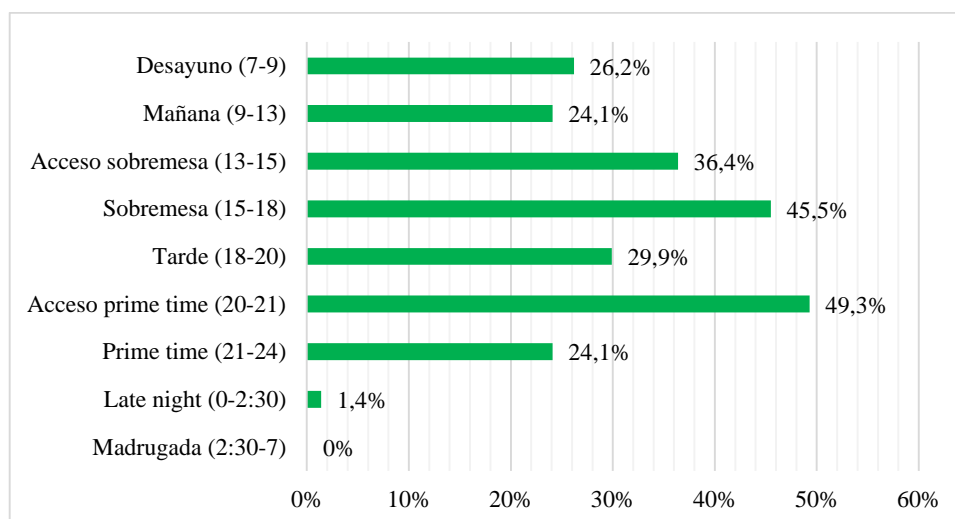


Fuente: elaboración propia

Por franja horaria, en el siguiente gráfico podemos ver cómo la lengua de signos no se concentra en este caso en la madrugada, sino todo lo contrario. Franjas como la sobremesa y el acceso *prime time* tienen casi la mitad de los contenidos signados. Recordamos que para este cálculo hemos tenido en cuenta las cadenas Canal Sur 2 y Andalucía TV, pero no Canal Sur 1, ya que emite la misma programación que Canal Sur 2, pero sin accesibilidad. Además, si tenemos en cuenta que, a pesar de ser dos canales, la información signada solo se da en uno (Canal Sur 2), esto implica que el porcentaje de esta cadena es mucho más alto.

En concreto, la programación signada de Canal Sur 2 alcanza su porcentaje más alto en la franja de sobremesa (89,9%), seguida de la franja acceso *prime time* (85%). Esto se debe a que, de lunes a viernes, se emite signado el informativo matinal *Buenos días, Andalucía* y los programas de emisión diaria entre las 12:00 y las 22:30, con ligeras variaciones según la temporada televisiva. Los sábados y domingos se siguen interpretando los noticiarios, pero se reduce la interpretación de otros contenidos.

Gráfico 56. LSE en Canal Sur por franja horaria



Fuente: elaboración propia

Si nos detenemos ahora en la presencia de lengua de signos en los formatos analizados, observamos que hasta un 43,6% de los noticiarios tenían intérprete (todos los de Canal Sur 2). También los debates o tertulias (56,2%) y los magacines informativos como *Andalucía Directo* (80,4%) cuentan con un alto porcentaje de contenidos signados. Por el contrario, el nivel de LSE se reduce bruscamente en los formatos educativos y en la ficción, donde encontramos que ninguna película o serie incorporaba intérprete. Otros formatos de entretenimiento como los magacines —*Vaya tela* o *La tarde aquí y ahora*— siempre están interpretados a lengua de signos, así como el *reality Te echo de menos* (único en este formato durante el período analizado).

Tabla 13. LSE en Canal Sur por formato televisivo

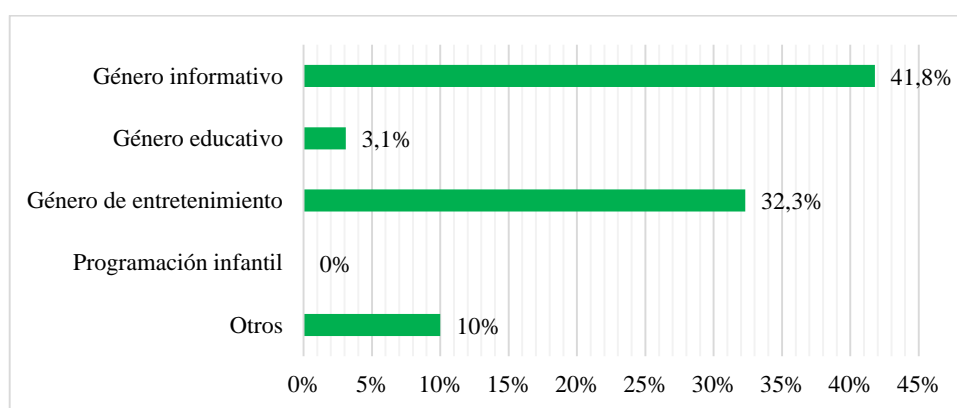
Formato	Lengua de signos	Formato	Lengua de signos
Noticiario	43,6%	Talent show	17,9%
Noticiario temático	13,2%	Coaching show	63,9%
Entrevista	0%	Talk show	58,3%
Debate/Tertulia	56,2%	Magacín	100%
Reportaje	8,8%	Concurso	0%
Magacín informativo	80,4%	Programa de humor	0%
Documental	0,7%	Retransmisión deportiva	0%
Programa cultural	2,6%	Programa de recetas	40,2%
Programa divulgativo	9,3%	Galas/Especiales	33,3%
Cine	0%	Infantil - Serie de animación	0%
Serie	0%	Infantil - Cine de animación	0%
Docushow	5,7%	Programa infantil/juvenil	0%
Reality show	100%	Otros	10%

Fuente: elaboración propia

Por el contrario, los concursos, las retransmisiones deportivas o los programas de humor carecen de intérprete, así como los contenidos infantiles. Se trata pues de un servicio que cuenta con una amplia implantación en la televisión andaluza, pero que, al mismo tiempo, se localiza en formatos determinados.

Si, como en el resto de casos, agrupamos estos formatos por géneros, se aprecian con claridad grandes diferencias entre el género informativo o el entretenimiento, con un nivel más alto de LSE, y el género educativo o la programación infantil, con niveles más bajos o inexistentes.

Gráfico 57. LSE en Canal Sur por género televisivo



Fuente: elaboración propia

Asimismo, si distribuimos el 100% de la lengua de signos emitida en Canal Sur, un 55,3% se corresponde a programas informativos, un 38,3% a entretenimiento, un 5,1% a programas educativos y un 1,3% a otros programas.

Por el contrario, en la emisión *online* en directo no hay lengua de signos, por los mismos motivos que el subtítulo y la audiodescripción. Por su parte, en los contenidos a la carta, como ocurre con el subtítulo, el único programa con lengua de signos es el informativo *Noticias Andalucía*. Como se explicó en el apartado sobre subtítulo, este informativo es el que se emite para toda Andalucía en Canal Sur 2 mientras Canal Sur 1 emite las noticias provinciales en cada una de las provincias. Los contenidos a la carta se vuelcan desde Canal Sur 1, lo que significa que, aunque hayan tenido accesibilidad en televisión, la versión que se encuentra bajo demanda es la que no tiene estos servicios. Sin embargo, el informativo *Noticias Andalucía* solo se emite en Canal Sur 2, por lo que la única versión posible es la que tiene subtítulos y lengua de signos en abierto y es esta la que puede encontrarse a la carta. Como en el caso del subtítulo, este contenido representa un 0,3% del total de contenidos emitidos durante el análisis. La siguiente imagen muestra cómo se ve el contenido con subtítulos y lengua de signos a la carta en la web de Canal Sur. Como

se puede apreciar, no hay opción de activar ni desactivar ningún servicio, sino que se emite directamente con subtítulos y LSE.

Imagen 9. Programa *Noticias Andalucía* a la carta con subtítulos y LSE



Fuente: <http://www.canalsur.es/television/programas/canal-sur-noticias-andalucia/detalle/362.html>

5.1.3.4. Lengua de signos en la programación infantil de la BBC, TVE y Canal Sur

En la BBC, un 7% de la programación infantil tuvo lengua de signos, incluyendo tanto los contenidos interpretados a BSL como los programas presentados en esta lengua o en Makaton. Como avanzamos antes, la interpretación a lengua de signos en los canales de la corporación británica mantiene unos horarios fijos. En el caso de las cadenas infantiles, la CBBC emite con intérprete de lunes a viernes entre las 14:00 y las 15:00 y la CBeebies, entre las 14:30 y las 16:30 aproximadamente, pero solo durante el fin de semana. Concretamente, contó con lengua de signos un 2,8% de las series de animación, un 3,2% de las series que no eran de animación y un 13,1% de los programas infantiles y juveniles, entre los que se encuentran los presentados en BSL y los que usan Makaton. Por el contrario, el cine, ya sea de animación o no, no tuvo lengua de signos.

El porcentaje es claramente inferior en TVE, donde los contenidos infantiles contaron con un 1,8% de interpretación a LSE. Como hemos avanzado anteriormente, estos contenidos se concentran en la semana de agosto y en varias series de animación (2,4%) que se emiten de madrugada, entre las cuatro y las seis de la mañana. Otros formatos de programación infantil no contaron con LSE. Por último, los contenidos infantiles de Canal Sur no tuvieron lengua de signos durante el período analizado.

En cuanto a la emisión *online* en directo, en el caso de la BBC, los niveles de lengua de signos fueron exactamente los mismos que en televisión tradicional, ya que se trata de un servicio en abierto que se emite por defecto. Sin embargo, como Clan no emite *online* en directo, el signado de sus contenidos desaparece en este formato.

Por último, en cuanto a los contenidos de la BBC a la carta, la lengua de signos ascendió a un 11,8% de la programación infantil. Como en el resto de formatos, esto se debe a que, en la mayoría de los casos, se trata de contenidos que se emiten varias veces y solo una de las emisiones cuenta con intérprete. Sin embargo, a la carta, ese contenido cuenta con lengua de signos en todos los casos, ya que no existen distinciones según la hora de emisión, como en televisión.

Por su parte, las series con lengua de signos en televisión en Clan no contaban con este servicio a la carta. La web del canal infantil de TVE ofrece otros contenidos signados, aunque no se corresponden con los emitidos durante nuestro análisis. Estos contenidos se agrupan bajo el apartado “Signaclan” (<http://www.rtve.es/infantil/series/signaclan/>), que contiene capítulos de *Lunnis de leyenda* interpretados a lengua de signos, y “Signacuentos” (<http://www.rtve.es/infantil/series/signacuentos/>), que engloba varios cuentos en lengua de signos.

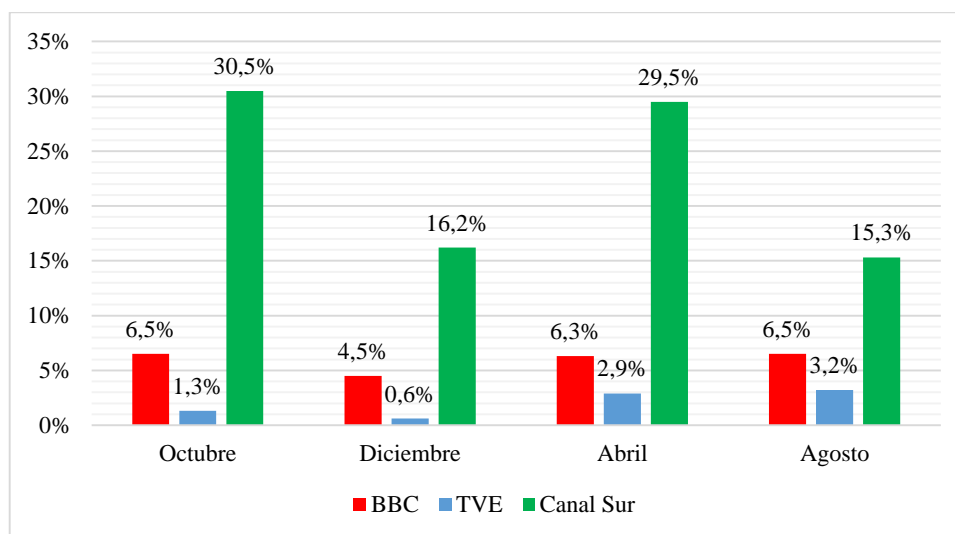
5.1.3.5. Resultados comparativos de la programación signada en la BBC, TVE y Canal Sur

Lo más destacado llegados a este punto del análisis comparativo es que Canal Sur es, con diferencia, la televisión con mayor cantidad de lengua de signos. En total, la televisión andaluza emitió un 22,9% de su programación interpretada a LSE, mientras que la BBC contó un 5,9% de signado y TVE, con un 2%, siendo esta última la que tiene un porcentaje inferior respecto al total de sus emisiones en el período analizado. Además, la lengua de signos se concentra solo en uno de los tres canales en abierto de la televisión andaluza, Canal Sur 2, que llega a signar el 45,9% de su programación.

El siguiente gráfico compara los niveles de signado en las tres corporaciones estudiadas y evidencia lo que comentábamos sobre el destacado nivel de signado en Canal Sur. Además, en el gráfico puede verse cómo, en todos los casos, se produce un descenso de la programación signada en la semana de Navidad, coincidiendo con el período festivo. En cambio, mientras que la BBC y TVE se mantienen a unos niveles ligeramente

superiores en agosto, la programación signada de Canal Sur se reduce casi a la mitad, coincidiendo con el período vacacional, que no parece afectar al resto de corporaciones.

Gráfico 58. Comparativa del signado por semana de análisis



Fuente: elaboración propia

Apreciamos una característica común en el signado de estas televisiones y es que, en todos los casos, hay cadenas que no cuentan con este servicio: BBC One en el caso de la televisión británica, La 1 y Teledeporte en el caso de TVE y Andalucía TV en el de Canal Sur (Canal Sur 1 no incluye ninguno de los servicios de accesibilidad).

Sin embargo, se observan diferencias significativas en cuanto a las franjas horarias en las que se emiten los programas signados. Así, en la BBC, la lengua de signos era inexistente en horas de gran audiencia como *prime time access* (19:00-20:00), *prime time* (20:00-23:00) y *late fringe* (23:00-23:35), y la franja con mayor porcentaje de contenidos signados era la madrugada (2:00-6:00), con un 13,9%. También en TVE observamos cómo la lengua de signos es inexistente entre las 20:00 y las 2:30. Por el contrario, en Canal Sur, la programación signada se reduce hasta desaparecer de madrugada y se amplía en las franjas horarias diurnas y en horas de máxima audiencia, llegando a un 49,3% en acceso *prime time* (20:00-21:00) y a un 24,1% en *prime time* (21:00-24:00).

En cuanto al formato, aunque hay programas que no han tenido lengua de signos en ningún caso, como las entrevistas, los concursos o el cine de animación, este servicio se ha incorporado a más tipos de programas en la BBC y Canal Sur que en TVE, donde se reduce a un número de formatos muy escaso. BBC y TVE tienen un porcentaje de signado muy similar en noticiarios, claramente superado por Canal Sur.

En cambio, en otros formatos como el documental y el programa cultural destaca la BBC. A diferencia del subtulado, con altas cuotas en general, y de la audiodescripción, concentrada en formatos muy específicos, la lengua de signos se muestra en este aspecto más dispersa.

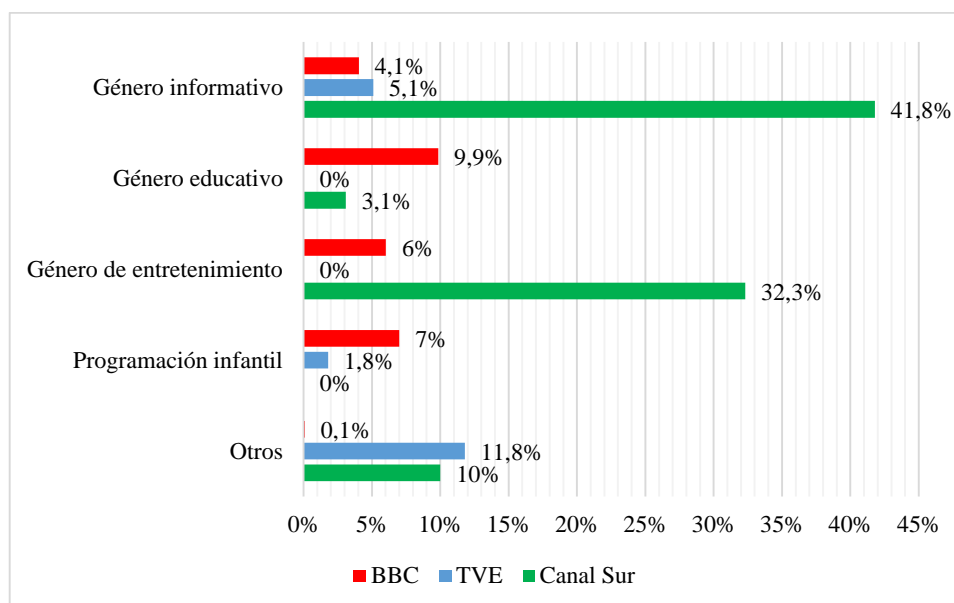
Tabla 14. Comparativa del signado por formato televisivo

Formato	BBC	TVE	Canal Sur
Noticiero	5,6%	6,5%	43,6%
Noticiero temático	0%	9,5%	13,2%
Entrevista	0%	0%	0%
Debate/Tertulia	1,2%	0%	56,2%
Reportaje	5,7%	0%	8,8%
Magacín informativo	0%	0%	80,4%
Documental	12,5%	0%	0,7%
Programa cultural	1,8%	0%	2,6%
Programa divulgativo	15,6%	0%	9,3%
Cine	4,3%	0%	0%
Serie	6,6%	0%	0%
Docushow	9,2%	0%	5,7%
Reality show	18,2%		100%
Talent show	18,8%	0%	17,9%
Coaching show	3,4%	0%	63,9%
Talk show	0%	0%	58,3%
Magacín	0%	0%	100%
Concurso	0%	0%	0%
Programa de humor	0%	0%	0%
Retransmisión deportiva	0%	0%	0%
Programa de recetas	5,1%	0%	40,2%
Galas/Especiales	0%	0%	33,3%
Otros entretenimiento	0%	0%	
Infantil - Serie de animación	2,8%	2,4%	0%
Infantil - Serie	3,2%	0%	
Infantil - Cine de animación	0%	0%	0%
Infantil - Cine	0%	0%	
Programa infantil/juvenil	13,1%	0%	0%
Otros	0,1%	11,8%	10%

Fuente: elaboración propia

El siguiente gráfico confirma lo que acabamos de exponer, con niveles dispares de lengua de signos en cada género y en cada televisión. Así, aunque el porcentaje total de signado en Canal Sur es mucho mayor que en el resto de corporaciones, en el caso de los contenidos educativos se ve superado por la BBC y en la programación infantil es inexistente.

Gráfico 59. Comparativa del signado por género televisivo



Fuente: elaboración propia

También encontramos grandes diferencias en la implantación de este servicio en la emisión *online* en directo. La BBC emite los mismos contenidos signados que en televisión; TVE emite los programas de La 2 y 24 Horas, pero no de Clan, que no cuenta con emisión *online*; y Canal Sur solo emite los contenidos de Canal Sur 1 y, por lo tanto, no tiene accesibilidad de ningún tipo en este formato.

Por último, los contenidos signados de la BBC a la carta ascendían al 7,9%, por encima del porcentaje correspondiente a la televisión tradicional (5,9%), debido a la reposición de programas. También en TVE los contenidos con lengua de signos a la carta (3%) superaban en puntos porcentuales a los de la televisión (2%) por el mismo motivo que en la BBC y a pesar de que algunos programas, como las series de Clan, no estaban signadas bajo demanda. Por el contrario, solo un informativo cuenta con LSE en los contenidos a la carta de Canal Sur, lo que supone tan solo un 0,3% de sus contenidos, ya que el resto se sube a la web sin accesibilidad de ningún tipo.

En resumen, la corporación que más destaca en la implantación de la lengua de signos es Canal Sur, que tiene niveles claramente más altos que el resto de televisiones estudiadas. Sin embargo, esto ocurre solamente en televisión tradicional, ya que el canal accesible (Canal Sur 2) no tiene emisión *online* y solo un programa está disponible a la carta. Por su parte, la BBC cumple con el 5% mínimo exigido, pero lo supera muy levemente. En última posición estaría TVE, que no llega al mínimo legal.

5.2. Análisis de contenido cualitativo

Este apartado expone los resultados del análisis cualitativo y, por lo tanto, explica las características principales del subtulado, la audiodescripción y la lengua de signos de la BBC, TVE y Canal Sur. Como en el epígrafe anterior, se muestran en detalle los resultados de cada servicio de accesibilidad en cada televisión para, posteriormente, realizar el análisis comparativo de los datos, que en este caso se ha incluido en forma de tabla.

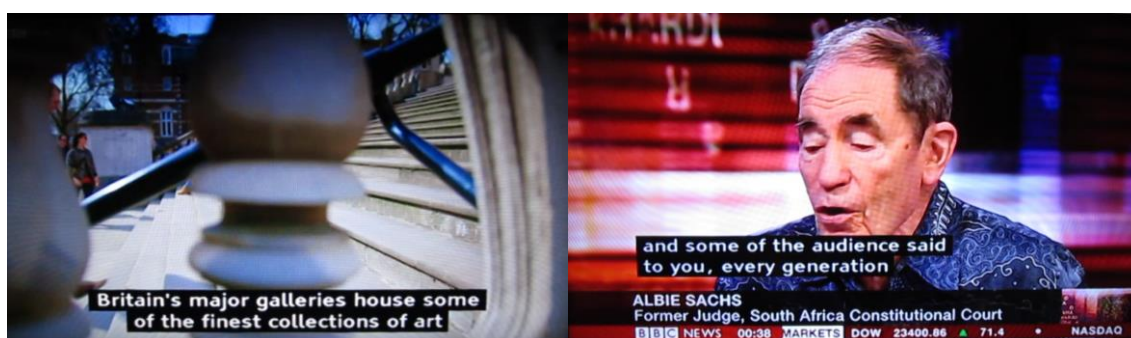
En cambio, aquí detectamos que no había diferencias significativas entre las características de los programas infantiles y el resto de contenidos. Esto se debe a que se siguen las mismas normas para incluir los servicios de accesibilidad en todos los casos, independientemente del público al que se dirijan. De hecho, no existen normas específicas para hacer accesible la programación infantil. Por ello, en la descripción general hemos incluido ya los datos de los contenidos para menores y, en los apartados específicos sobre programación infantil, hemos destacado algunas particularidades propias de estos contenidos.

5.2.1. Subtitulado

5.2.1.1. Subtitulado en la BBC

El subtulado de la BBC se compone de letra de color sobre una caja negra. Normalmente se sitúa en la parte inferior de la pantalla, centrado si el programa se emite en diferido y alineado a la izquierda si se trata de contenidos en directo. Además, en algunos programas en directo, el subtulado se ubica ligeramente más arriba de lo habitual —*Victoria Derbyshire* (BBC Two) o *The One Show* (BBC One), por ejemplo—. Esto se hace para evitar que tape los rótulos que aparecen escritos en la parte inferior de la pantalla. De este modo, ante la dificultad de cambiar la posición de los subtítulos en directo, se muestran por defecto en el espacio que queda justo arriba de los rótulos. En las siguientes imágenes se puede ver el subtulado del programa *Britain's Lost Masterpieces* (BBC Four), centrado en la parte inferior de la pantalla, y el de *HARDtalk* (BBC News), emitido en directo, alineado a la izquierda y más arriba, sobre el rótulo.

Imagen 10. Subtitulado de *Britain's Lost Masterpieces* (BBC Four), a la izquierda, y *HARDtalk* (BBC News), a la derecha



El *Ofcom's Code on Television Access Services* (2017) establece que el subtitulado debe presentarse en la parte inferior de la pantalla salvo que oculte información relevante. En este sentido, en los programas en diferido, el subtitulado sube ligeramente cuando aparecen rótulos y vuelve a bajar cuando la información escrita desaparece.

Asimismo, se sitúa en la parte superior de la pantalla en las retransmisiones deportivas — *Snooker Championship* (BBC Two) o *Rugby Challenge Cup* (BBC One)— y cuando la imagen principal se desarrolla en la parte inferior de la pantalla. Esto último se da, por ejemplo, en la serie *Holby City* (BBC Two) cuando se realiza una operación quirúrgica en pantalla y el subtitulado se muestra en la parte superior para no tapar la imagen. Lo mismo ocurre en el *talent show Celebrity MasterChef* (BBC One), donde los subtítulos se colocan sobre el cuerpo de los participantes cuando cocinan, evitando ocultar sus caras y la mesa sobre la que están trabajando.

También es interesante analizar la posición de los subtítulos en los concursos y otros programas en los que aparece frecuentemente información escrita en pantalla. En los concursos de preguntas analizados en la BBC —*Eggshead* (BBC Two) y *University Challenge* (BBC Four)—, advertimos que el subtitulado cambia de posición para no ocultar la información escrita ni las caras de los participantes. Las siguientes imágenes muestran el cambio de ubicación del subtitulado en *University Challenge*: a la izquierda, el subtitulado sube ligeramente para no ocultar el nombre del participante y, a la derecha, se coloca en una posición que permite ver los rostros de los concursantes, y también sus nombres y universidades en las pantallas.

Imagen 11. Cambio de posición del subtítulado en *University Challenge* (BBC Four)



Los subtítulos se muestran en bloque en los programas grabados y palabra por palabra (*scrolling subtitles* en inglés) en los programas emitidos en directo. Observamos cómo, coincidiendo con la recomendación de la Ofcom (2017), algunos programas en directo ofrecen subtítulos en bloque en aquellas partes que cuentan con texto previo, demostrando que han sido preparados con antelación. Por ejemplo, en *Christmas Day Eucharist* (BBC One), las lecturas bíblicas aparecen en bloque porque se conocen con antelación, mientras que el resto aparece palabra por palabra.

Además, los subtítulos deben ocupar una o dos líneas, y ocasionalmente tres si no ocultan información relevante en pantalla. Estas tres líneas solo se utilizan en 14 de los 155 programas analizados en la televisión británica. Sin embargo, destaca el hecho de que se dé principalmente en la ficción —*Tropic Thunder* (BBC One), *Cinderella* (BBC Two), *Bill* (BBC Two), *Holby City* (BBC Two), *Megamind* (CBBC) y *Tracey Baker Returns* (CBBC)—, documentales y programas educativos —*Billion Dolar Deals and How They Changed Your World* (BBC Two), *Harry Potter A History of Magic* (BBC Two), *The Truth About Obesity* (BBC One) y *The Inca: Master of the Clouds* (BBC Four)—, programas de telerrealidad —*Eat Well for Less?* (BBC One), *Fake or Fortune* (BBC One) y *The Secret Helpers* (BBC Two)—, y en el concurso *University Challenge*.

La norma de la Ofcom (2017) también establece: “It is particularly important to avoid obscuring the face, as this conveys emotions and tone of voice, as well as being necessary for lip-reading”⁹⁸ (p.20). Efectivamente, en ningún programa en diferido el subtítulado tapa el rostro o la boca de los personajes. Por el contrario, hemos detectado que esto ocurre en dos programas de la cadena BBC News, aunque muy ocasionalmente. Se trata del programa de entrevistas *HARDtalk* y el reportaje *The Firing Line*. La siguiente imagen

⁹⁸ Es particularmente importante evitar ocultar la cara, ya que transmite emociones y el tono de voz, además de ser necesario para leer los labios. (Traducción propia).

muestra una captura de pantalla de *HARDtalk* en la que se ve cómo el subtítulo tapa la boca de la persona entrevistada.

Imagen 12. Subtitulado de *HARDtalk* (BBC News) tapa la boca del entrevistado



En cuanto a la sincronización, esta siempre es correcta en los programas previamente grabados, excepto en la BBC News. En la cadena de noticias, advertimos que el subtítulo de los programas *The Firing Line*, *The Travel Show* y *Weather World* generalmente va con retraso. Por su parte, en el mencionado programa de entrevistas *HARDtalk*, el subtítulo a veces se retrasa y otras se adelanta.

En el caso de los programas en directo, los subtítulos se muestran con retardo. La norma de la Ofcom establece un máximo de tres segundos de retardo para los programas en directo. Para examinar esta cuestión, hemos utilizado en todos los casos el modelo de análisis contenido en la norma AENOR *Subtitulado para personas sordas y con discapacidad auditiva* (2012). Aplicando los criterios incluidos en esta norma, hemos analizado el subtítulo del informativo *BBC News at One*, emitido el día 21 de agosto de 2018 —como se ha explicado en la metodología, el informativo ha sido elegido de manera aleatoria entre los emitidos la última semana de análisis para que fuera lo más actual posible—. Se ha seleccionado al azar un 15% del contenido, teniendo en cuenta que incluyera fragmentos en plató y conexiones en directo, ya que el retardo varía bastante. En los fragmentos en los que la presentadora introduce las noticias en plató, el retardo es de uno a tres segundos porque se trata de textos preparados con antelación. Sin embargo, en las conexiones en directo o cuando declaran otras personas ante el micrófono, los subtítulos muestran un retardo general de entre siete y nueve segundos. En la muestra seleccionada en nuestro análisis, el retardo medio del noticiario *BBC News at One* fue de 5,91 segundos. Además, cuando se pierde parte del texto o se corrige, se utiliza

“--” en el hueco sin texto o antes de la corrección. La siguiente imagen muestra un ejemplo en el que se ha perdido parte de la información verbal en el subtítulo.

Imagen 13. Pérdida de información en el subtítulo de *The Graham Norton Show* (BBC One)



Por otra parte, la guía del regulador británico (Ofcom, 2017) establece que la mejor combinación para la lectura del subtítulo es el uso de los colores blanco, amarillo, verde y cian sobre fondo negro, que es el formato que utiliza la BBC. Todos los programas analizados distinguen a los participantes con estos colores. Cuando hay más participantes que colores, estos cuatro tonos se utilizan para varios personajes. Por ello, el color de los personajes cambia ocasionalmente cuando dos actores que tienen el mismo tono mantienen un diálogo. Por ejemplo, en el capítulo analizado de la serie juvenil *So Awkward* (CBBC), dos personajes principales, Lily y Ollie, tienen color amarillo y, cuando hablan entre ellos, las palabras de Lily pasan a subtitularse en blanco para distinguir qué dice cada uno.

Comúnmente, el narrador, presentador o personaje principal suele subtitularse en blanco o amarillo. Cuando hay dos personajes principales, uno suele tener color blanco y otro amarillo. Es el caso de la serie infantil *Charlie and Lola* (CBeebies), por ejemplo, donde Charlie tiene el tono blanco y Lola, el amarillo. También en los programas con dos presentadores, como *Operation Ouch* (CBBC), uno de ellos tiene el color blanco y otro el amarillo. En los programas de entrevistas como *HARDtalk*, el presentador es subtitulado en blanco y el entrevistado, en amarillo. Así, teniendo en cuenta el uso estandarizado de este patrón, podemos afirmar que estos son los dos colores principales en el subtítulo de la BBC. Por último, en algunos programas infantiles, el color del subtítulo coincide con el del personaje (*Dinopaws*, CBeebies).

Además de colores, se utilizan etiquetas para identificar a personajes que no están en pantalla o cuando hablan varios a la vez. La etiqueta contiene el nombre o indicaciones de quién habla como “ALL” (“todos”) o “AUDIENCE” (“público”), por ejemplo. Estas se escriben en mayúsculas y en color blanco seguidas de dos puntos delante del texto al que hacen referencia. En la siguiente imagen vemos un ejemplo de cómo se introducen estas etiquetas.

Imagen 14. Etiqueta para identificar a personaje en *Eat Well for Less?* (BBC One)



También hemos detectado el uso muy ocasional de guiones, que se da solo en dos programas cuando hablan seguidamente dos personajes con subtítulo en color blanco. Se trata del ballet *The Tortoise and the Hair* (CBeebies) y la película infantil *Toy Story 3* (BBC One).

Hasta aquí las estrategias para la identificación de personajes. En cuanto a los efectos sonoros, estos se subtítulan en blanco, en mayúsculas y en la esquina inferior izquierda de la pantalla. El formato es el mismo en todos los casos, pero la posición cambia de manera muy ocasional. Por ejemplo, en la película *Tropic Thunder* (BBC One), una vez aparece “SCREAMS” (“gritos”) como efecto sonoro en la esquina inferior derecha porque el sonido procede de esa dirección. Este es un recurso contemplado por la propia norma de la Ofcom (2017). También en las competiciones deportivas, cuando el subtítulo se sitúa en la parte superior de la pantalla, los efectos sonoros aparecen en la esquina superior izquierda. Ocasionalmente, los efectos sonoros aparecen en mayúsculas dentro del propio texto en los programas en directo.

Además, se utiliza el formato de los efectos sonoros cuando se subtítulan sonidos inaudibles a través de indicaciones como “INDISTINCT CHATTER” (*Hank Zipzer*, CBBC) o “WISPERED CONVERSATION” (*Cinderella*, BBC Two). En el programa

Rent for Sex (BBC One), por ejemplo, se subtitula en abierto aquello que no se oye bien. Cuando se introduce subtitulado en abierto por este motivo o para traducir las palabras dichas en otros idiomas, se hace en color blanco y sobre una caja pequeña semitransparente, que se sitúa por debajo del subtítulo para personas sordas.

En cuanto a los elementos suprasegmentales, es decir, la entonación, el énfasis, etc., se siguen las directrices de la citada norma de la Ofcom. Para el énfasis, se utilizan mayúsculas cuando es una sola palabra la que se resalta y exclamaciones cuando es la oración completa. En la siguiente imagen podemos ver una captura del programa *Eat Well for Less?*, en la que se destaca la palabra “AND”.

Imagen 15. Uso de mayúsculas para énfasis en *Eat Well for Less?* (BBC One)



Cuando susurran se utilizan paréntesis y, para la ironía o el sarcasmo, se incluye el símbolo “(!)” al final de subtitulado. Para el resto, se emplea una etiqueta en mayúsculas, de color blanco y seguida de dos puntos justo delante del texto al que hace referencia. También se usa este tipo de etiquetas para indicar que el subtitulado que precede es una traducción, por ejemplo.

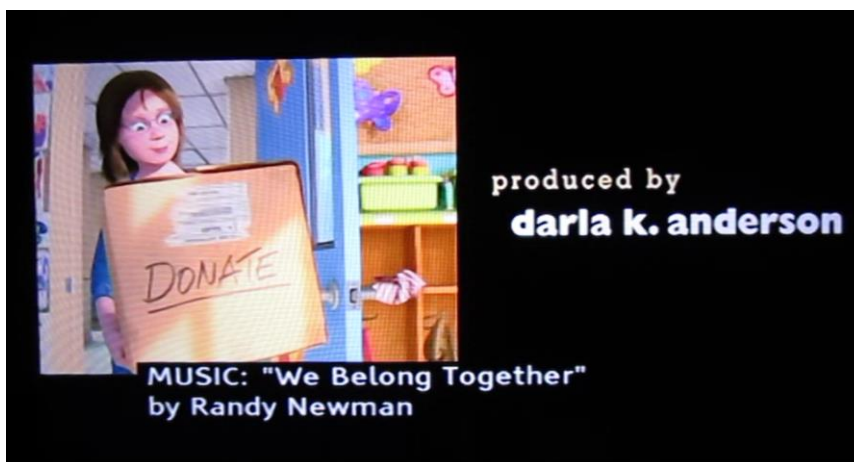
Otro elemento que debe incluirse en el subtitulado para personas sordas es la música. Cuando se subtitula la letra de la música, se hace de acuerdo a lo que dice la Ofcom, utilizando la almohadilla (#) al principio de cada subtítulo y al principio y al final del último verso de la canción. En cuanto al color, cuando canta una sola persona, se otorga el tono asignado al personaje. Sin embargo, cuando cantan varias o un coro, el color cambia y el patrón que se sigue, en general, es que no sea el mismo tono que el del solista para no confundirlo. La siguiente imagen muestra cómo se subtitula la música en la gala de fin de año *Nile Rodgers and Chic: Good Times* (BBC One).

Imagen 16. Subtitulado de letra musical en *Nile Rodgers and Chic* (BBC One)



Además de la letra, a veces también se incluye en el subtitulado de efecto sonoro el tipo de música que suena. Por ejemplo, “ROCK MUSIC PLAYS” —“suena música rock”, en *Our School* (CBBC)— o “DISCO MUSIC PLAYS” —“suena música disco”, en *Shaun the Sheep* (CBeebies)—. En cuanto al subtitulado del título de las canciones, en algunos programas como *Top of the Pops* (BBC Four), por ejemplo, esta información se da en rótulos y no dentro del propio subtitulado. Sin embargo, cuando se subtitula, se hace en color blanco, en la esquina inferior izquierda. En primer lugar, aparece la palabra “MUSIC” en mayúsculas seguida de dos puntos. En la misma línea, se coloca el título de la canción y, en la segunda línea, el nombre del cantante o grupo musical.

Imagen 17. Subtitulado de título de canción en *Toy Story 3* (BBC One)



La única diferencia es que a veces se usan comillas para el título de la canción y otras no. Además de para el título de canciones, las comillas se utilizan cuando se citan palabras de otras personas, se dicen frases hechas o cuando el personaje lee. Se usan comillas, simples en este caso, cuando el personaje narra las acciones que él mismo hace en

pantalla. En estos casos, vemos al personaje en pantalla desarrollando una acción y, al mismo tiempo, su voz nos explica qué hace, pero vemos claramente que su boca no lo está diciendo en ese momento.

Hasta aquí los elementos comunes del subtítulo de la BBC independientemente del canal o del tipo de programa que se trate. Como puede observarse, la mayor parte de los elementos del subtítulo en la televisión británica son uniformes en todos sus programas y canales. Nos centramos ahora en la cuestión del subtítulo de las cabeceras y finales de los programas, donde sí se aprecian diferencias.

En relación al comienzo de los programas, distinguimos tres estructuras básicas: cabeceras en las que los presentadores o narradores introducen el programa, aquellas en las que el comienzo es una canción con letra y las que se componen únicamente de música instrumental. En nuestro estudio hemos podido constatar que todas las cabeceras que comparten unos elementos comunes, comparten también los mismos rasgos en el subtítulo, independientemente del tipo de programa y del canal. Así, cuando los presentadores o narradores introducen el programa, este texto siempre aparece subtítulo. Del mismo modo, cuando la cabecera tiene música con letra, siempre se subtítulo siguiendo el patrón expuesto anteriormente para la letra de canciones. En cambio, cuando únicamente hay música instrumental, no aparece ningún tipo de subtítulo que indique que suena la música. De los 155 programas analizados en la BBC, solo uno contaba con subtítulo en la música instrumental de cabecera, y era el programa infantil *My World Kitchen* (CBeebies), donde se especificaba “FUNKY MUSIC” (“música funky”) como efecto sonoro.

La misma dinámica se da en los finales de programas. Si el programa termina con música instrumental, no se subtítulo de ningún modo este elemento. Por el contrario, si la música final tiene letra o si transcurren escenas con diálogos durante los créditos finales, esto sí se incluye. De manera resumida, se subtítulo únicamente la información verbal tanto en las cabeceras como en los finales, aunque en el transcurso de los programas sí que se incluyan efectos sonoros de elementos no verbales.

En definitiva, nuestro análisis confirma que el subtítulo de la BBC sigue las directrices de la Ofcom y es homogéneo independientemente del canal o del tipo de programa. Destaca el cambio de alineación a la izquierda en los programas en directo y el uso del subtítulo palabra por palabra. También es interesante el hecho de que se coloque en una posición específica para que no tape los rótulos sin necesidad de moverlo en programas

en directo. Asimismo, destaca la inexistencia de indicaciones sobre música en las cabeceras y finales cuando esta es instrumental, mientras que dentro de los programas sí se subtítulo como efecto sonoro.

5.2.1.2. Subtitulado en TVE

En primer lugar, TVE ofrece dos tipos de subtitulado. Por un lado, los subtítulos digitales, que son los que se activan en el menú o en el mando del televisor, tienen formato de letra de color con borde negro y sin fondo. Por otro, la televisión pública española también ofrece subtitulado para personas sordas a través del teletexto, en este caso con letra de color sobre caja negra, similar al de la BBC.

Imagen 18. Subtitulado digital en *Crónicas* (La 2), a la izquierda, y de teletexto en *Los desayunos* (La 1), a la derecha



La imagen de la derecha sirve también para exponer cómo los subtítulos se ubican un poco más arriba de lo habitual en algunos programas en directo como *Conexión TDP* (Teledporte), *La hora cultural* (24 Horas), *España directo* (La 1) o *La 2 noticias* (La 2). Esto se debe a que, de este modo, pueden evitar que colisionen con los rótulos y otra información escrita en pantalla sin necesidad de mover el subtitulado en directo.

Como puede observarse en las imágenes anteriores, el subtitulado en TVE aparece siempre alineado en el centro y en bloque, no palabra a palabra, independientemente de que el programa sea en directo o no. Siempre se utilizan una o dos líneas y nunca se recurre al uso de tres o más líneas en los programas analizados, aunque esta opción se contempla en la norma AENOR *Subtitulado para personas sordas y con discapacidad auditiva* (2012). Sin embargo, en relación a la posición de los subtítulos, encontramos que las principales diferencias se dan en las retransmisiones deportivas. En este estudio se analizaron dos retransmisiones deportivas de Teledporte y una de La 1. En el partido de baloncesto *Eurocup* (reposición en diferido en Teledporte) y en la *Vuelta ciclista a España* (en directo en La 1), los subtítulos aparecían siempre en la parte superior de la

pantalla centrados. En cambio, en el partido de *Tenis WTA* (en directo en Teledeporte), los subtítulos se mostraban en la parte inferior y alineados a la derecha, mientras que en la esquina inferior izquierda se colocaba el marcador. No parece, por lo tanto, que esta cuestión tenga que ver con el canal o la emisión en directo, sino con el tipo de deporte del que se trate y con la distribución de los elementos en pantalla.

Además, cuando el subtítulo coincide con rótulos o información relevante en pantalla, este se sube ligeramente o se coloca en la parte superior de la pantalla en los programas grabados —en el documental *África extraordinaria* (La 2) o el programa *José Mota presenta* (La 1), por ejemplo—. Sin embargo, en *Comando actualidad* y *Acacias 38* (La 1), el subtítulo no sube durante los créditos finales y los tapa. También en el programa infantil *Cocina con Clan* advertimos que los subtítulos ocultan la información nutricional que aparece en pantalla. Asimismo, en programas en directo como *La noche en 24 Horas* o *Lab24* (24 Horas), solo a veces suben los subtítulos, mientras que otras se mantienen en la misma posición y ocultan la información escrita en pantalla.

Se aprecia una clara diferencia en este aspecto entre los dos concursos analizados en TVE. En ningún caso se subtítulan las preguntas y respuestas escritas en pantalla, pero en *Arranca en verde* (La 1), el subtítulo sube ligeramente para no tapar las preguntas mientras que, en *Saber y ganar* (La 2), este se mantiene siempre en la misma posición. En este último, las preguntas y respuestas pueden verse mientras son leídas, antes de que vuelvan a aparecer los subtítulos y las tapen. La siguiente imagen muestra una ocasión en la que el subtítulo de este concurso oculta las opciones de respuesta.

Imagen 19. Subtítulos tapan respuestas en el concurso *Saber y ganar* (La 2)



Para diferenciar a los personajes, la norma de AENOR (2012) menciona el uso de los colores blanco, amarillo, cian, verde y magenta, que son los que utiliza TVE. Solo en

algunos programas en directo, como *La noche en 24 horas*, el *Telediario*, el *Consejo de ministros* y *La 2 noticias*, no se diferenciaba mediante el uso de colores y el subtítulo se mostraba siempre de color blanco. En los casos en los que se utiliza el color, el protagonista, narrador o presentador principal tiene siempre el tono amarillo. Si hay dos presentadores o protagonistas principales, como en el programa *Torres en la cocina* (La 1) —son dos hermanos que presentan el programa de recetas— o *Las campanadas* de fin de año (La 1) —presentadas por Anne Igartiburu y Ramón García—, uno de ellos tiene el color amarillo y otro el verde. También ocurre así en las series de animación *El pequeño reino de Ben y Holly* (Clan) —donde Ben tiene el tono verde y Holly, el amarillo— y *Juan y Tolola* (Clan) —donde Juan es subtítulo en amarillo y Tolola, en verde—. Sin embargo, en las entrevistas, como *La Galería* (24 Horas) o *Para todos la 2* (La 2), el presentador tiene el tono amarillo y el entrevistado, el blanco. Esta elección del color es la contraria a la hallada en la BBC.

Además de los colores, TVE usa otras técnicas para identificar a los personajes recogidas en la norma AENOR. En general, los colores se utilizan para un solo personaje, a diferencia de la BBC, donde varios personajes pueden tener el mismo tono. Así, si hubiera más personajes que colores, el resto se subtítulo en blanco y, generalmente, se utilizan guiones cuando dos o más personajes con color blanco hablan seguidamente para distinguir cuando empieza a hablar cada uno. Esta norma se sigue en la mayoría de los casos, pero algunos programas en directo —*Los desayunos* (La 1) o los informativos, por ejemplo— utilizan los guiones solo de manera ocasional. En otros —*Acacias 38* (La 1) o *Zip Zip* (Clan)—, en cambio, se utilizan guiones siempre que habla un personaje con color blanco, independientemente de si quien interviene antes o después tiene color blanco o no.

Por último, TVE utiliza una tercera vía para identificar a quién corresponde el subtítulo y es a través de etiquetas con nombres o indicaciones. En programas de debate o tertulia —*Los desayunos* (La 1) o *La noche en 24 Horas*— se ponen etiquetas con el nombre de la persona justo delante del texto al que hacen referencia (“Marisa Cruz: Madrid tiene mucha visibilidad”, por ejemplo). En estos casos, todos tertulianos son subtítulos en blanco. En el resto de formatos, en cambio, se utiliza la etiqueta entre paréntesis y en mayúsculas justo delante del texto. Estas suelen insertarse cuando la persona que habla no está en pantalla o es una voz en off —“(DOMINGO)”, en *Frontera Europa*;“(NARRADOR)”, en *José Mota presenta*; o“(VOZ EN OFF)”, en *Para todos La 2*, por

ejemplo— o cuando hablan dos o más personas a la vez —“(AMBOS) ¡Ah!”, en *Torres en la cocina*, o “(TODOS) ¡Hurra!”, en *Wow Wow Wuzzby*—.

Imagen 20. Etiqueta de voz en off en *Para todos La 2* (La 2)



Si para la identificación de personajes existen criterios comunes, en el subtulado de efectos sonoros observamos claras diferencias. En primer lugar, la citada norma AENOR indica que los efectos sonoros deben aparecer en la esquina superior derecha, entre paréntesis y con la primera letra en mayúscula, salvo en los programas en directo. De este modo, en TVE encontramos programas que subtulan los efectos sonoros siguiendo estos criterios y en color blanco, principalmente en La 1 —*Acacias 38*, *Las brujas de Zugarramurdi*, *Torres en la cocina*, *Masterchef celebrity* o *Maneras de educar*—. Sin embargo, otros programas mantienen este criterio, pero utilizan el color morado, sobre todo en La 2 —*La pelu-quería*, *Las recetas de Julie*, *Página 2*, *Una segunda madre*, etc.— y en Clan —*Todo es Rosie*, *Tutu*, *iCarly*, *Juan y Tolola*, *Cleo*, etc.—.

Imagen 21. Distintos efectos sonoros en *Acacias 38* (La 1), a la izquierda, y *Saber y ganar* (La 2), a la derecha



También se utiliza el morado en algunos programas de 24 Horas, como *Repor*, y de La 1, como *Arranca en verde* o *José Mota presenta*. En general, advertimos que el cine y las

series de La 1 mantenían el color blanco mientras que los mismos formatos en La 2 tenían color morado.

Los efectos sonoros de otros contenidos tienen color morado y se sitúan en la esquina superior derecha, pero no entre paréntesis. Es el caso de *El pequeño reino de Ben y holly* o *Los pingüinos de Madagascar* (Clan). Y en algunos programas, a veces tienen paréntesis y otras no, como en *Teletubbies* y *Cuatro amigos y medio* (Clan). Al mismo tiempo, otros contenidos muestran los efectos sonoros en color blanco y entre paréntesis, pero abajo centrados. Son esencialmente programas en directo como *Hora punta*, *España directo*, *Campanadas* (La 1), *Misa de Navidad* (La 2), *Conexión TDP* o *Estudio estadio* (Teledeporte), pero también *Yoko* y *Messy va a Okido* (Clan), a pesar de ser series y no programas en directo. También pueden aparecer arriba centrados (*Cocina con Clan* o *Antboy*, ambos en Clan) y, en dos casos, hemos detectado efectos sonoros completamente en mayúsculas: *En portada* (24 Horas), de color blanco y arriba a la derecha, y *Trucktown* (Clan), de color morado, entre paréntesis y arriba a la derecha. Por último, hay programas que no utilizan los efectos sonoros. Es el caso del partido de baloncesto *Eurocup* (Teledeporte), donde los asistentes aplauden y silban, pero no se subtitula esta información. Tampoco aparecen en *Españoles en el mundo* (La 1), *En lengua de signos* (La 2), *La hora cultural* (24 Horas) y las series *Danger Mouse* y *Octonautas* (Clan).

Por el contrario, sí encontramos un formato común en la mayoría del subtulado de letras de canciones, que se hace en color morado y centrado en la parte inferior. Solo en *MasterChef Celebrity* (La 1) y en algunas series infantiles —*La hora de Timmy*, *Messy va a Okido* y *Trucktown* (Clan)— advertimos una forma distinta de subtitular cuando alguien canta, que es insertando almohadilla (#) justo al principio y al final del texto que es cantado. De hecho, la norma AENOR indica que las letras musicales deben subtitularse siguiendo este último criterio. Esta pauta coincide también con la recomendada por la Ofcom (2017) y la seguida por la BBC. Sin embargo, en TVE observamos que esto es una excepción y que, en la mayoría de los casos, se utiliza un color de letra morado como el de los efectos sonoros de algunos programas.

Además, la norma española indica que deben subtitularse cuestiones como el tipo de música y la sensación que transmite si es relevante para el argumento. Así, encontramos casos como “(Música animada)” en *Arranca en verde* (La 1) o “(Música disco)” en *Los pingüinos de Madagascar* (Clan).

Por otro lado, hemos medido también cómo se trata la información contextual o suprasegmental, es decir, el énfasis, la ironía, los susurros, el sarcasmo, etc. En el caso del énfasis, TVE no utiliza las mayúsculas como la BBC, sino exclamaciones. En cuanto al resto de elementos suprasegmentales, estos se subtitulan tal y como describe la norma española: con una etiqueta entre paréntesis, en mayúsculas y delante del texto al que hacen referencia, si lo hubiera. El color del elemento suprasegmental es el mismo que el del texto que le sigue. Así, si un personaje al que se le ha otorgado el subtítulo amarillo dice algo de forma irónica, se subtitula “(IRÓNICO)” delante del texto y en color amarillo. La excepción es que en las series infantiles *El pequeño reino de Ben y Holly, Yoko*, y *Trucktown* (Clan) esta información se subtitula en el mismo formato, pero en color blanco y no en el color asignado al personaje. También en *Lunnis de leyenda* observamos diferencia, ya que no se subtitula en mayúsculas —“(Lloroso) Hola, chicas.”, por ejemplo—.

Imagen 22. Etiqueta de elemento suprasegmental en *Una segunda madre* (La 2)



Además, hemos tenido en cuenta cómo se subtitula el contenido ininteligible, ya sea porque hablan varias personas a la vez, por el sonido, la distancia, etc. El formato es similar al de los elementos suprasegmentales: letra en mayúsculas y entre paréntesis, de color blanco y centrado en la parte inferior de la pantalla en programas en directo —“(HABLAN A LA VEZ)” en la *Gala FIFA* (Teledeporte) o “(ININTELIGIBLE)” en *Hora Punta* (La 1), por ejemplo—. En cambio, detectamos que en la serie infantil *Trucktown* se subtitulaba en color morado y en la esquina superior derecha: “(VOCES ININTELIGIBLES)”. En este caso se parecería más al de la BBC, que subtitula esta información del mismo modo que los efectos sonoros.

Centrándonos ahora en la sincronización del subtítulo con el audio del programa, observamos que esta es apropiada para los programas grabados en todos los casos excepto en Teledeporte. Los programas analizados de esta cadena, ya fueran en directo o grabados, tenían retraso en el subtítulo. Asimismo, según la norma AENOR, los programas en directo no deben tener más de ocho segundos de retardo. Como expusimos en el apartado metodológico, hemos medido el retraso del subtítulo en directo del *Telediario 1*, el 22 de agosto de 2018. Para calcular el retardo se ha utilizado el método que incluye la propia norma AENOR y el resultado fue de 3,37 segundos, muy inferior a los 8 segundos que establece la regla española como máximo. Sin embargo, esto se debe a que gran parte de los contenidos eran piezas grabadas o textos leídos por los presentadores que ya se tenían de antemano a la hora de subtítular, por lo que no se trata de un directo total. En esos momentos, el retardo se situaba entre cero y tres segundos, mientras que en las partes que sí eran totalmente en directo, el retardo ascendía a hasta los ocho o, incluso, los trece segundos.

La norma AENOR indica que un tercio de la muestra debe usarse para medir el retardo final, es decir, la diferencia entre el momento en el que se dice la última palabra del subtítulo y el momento en que aparece en pantalla. Dado que los subtítulos se muestran en bloque y no palabra a palabra, hemos encontrado numerosos casos en los que el subtítulo aparecía antes incluso de que la información fuera dicha de forma oral. Esto demuestra que el texto se conocía y se había preparado con anterioridad, cuestión recomendada en las guías citadas para reducir el retardo del subtítulo en directo. Además, cuando se corrige algún error en los subtítulos de programas en directo, se realiza introduciendo “--” delante del texto corregido: “--conseguida”, en *Eurocup*, por ejemplo.

Hemos percibido que algunos programas de TVE mantienen el subtítulo literal, mientras que otros lo parafrasean o acortan. En general, en los programas grabados se mantiene el subtítulo sin alteraciones. Por ejemplo, en la serie *Acacias 38* se subtítulo «Callarse “tos”» (en lugar de todos). Esto se debe a que los criados hablan con errores y se subtítulo tal y como lo dicen, identificando las palabras mal pronunciadas con comillas. Por el contrario, en programas en directo como *Conexión TDP* (Teledeporte), *La noche en 24 Horas* o *Los desayunos* (La 1), el subtítulo no es literal y se producen omisiones. También en series infantiles como *Danger Mouse* o *El pequeño reino de Ben y Holly* (Clan), los subtítulos se acortan o simplifican.

En cuanto a las cabeceras y finales de programas, del mismo modo que en la BBC, detectamos que el subtulado depende de los elementos que intervengan. Un aspecto común en todos los casos es que, si existe información verbal, esta siempre se subtitula. En el caso de ser la presentación del programa o diálogos entre los personajes en los formatos de ficción, la información verbal se subtitula en el color de los personajes. Sin embargo, cuando el programa empieza con una canción con letra, como ocurre en algunas series infantiles, el subtulado se hace en color morado, como el de las letras musicales. Así ocurre en *La oveja Shaun*, *Todo es Rosie*, *Yoko*, etc. Por el contrario, en otras series infantiles con este mismo formato, como *La hora de Timmy*, *Turcktown* y *Messy va a Okido*, se subtitula colocando almohadilla (#) delante de cada subtítulo y al principio y al final del último de la canción.

Imagen 23. Subtitulado de título de canción en *MasterChef Celebrity* (La 1)



Asimismo, solo hemos detectado el subtulado del título de canciones en una ocasión, ya que el resto aparecía en los rótulos. Es el caso de *MasterChef Celebrity*, donde se subtitula el título y el autor —“(Come fly with me” Michael Bublé)—, en color blanco y entre paréntesis, en la esquina superior derecha. Este formato, similar al de los efectos sonoros, es el recomendado por la norma AENOR.

Además, advertimos diferencias cuando la cabecera consiste únicamente en música instrumental. Concretamente encontramos tres formatos distintos para indicar este efecto sonoro: 1) Letra blanca entre paréntesis arriba a la derecha, usado en La 1; 2) Letra morada entre paréntesis arriba a la derecha, en La 2 y Clan; y 3) Letra blanca abajo centrado, que es usado por Teledeporte y para los programas en directo, cuando se incluye. Por último, en otros casos no se indica de ningún modo. Por ejemplo, *Maneras de educar* (La 1) comienza con una sintonía instrumental y se subtitula “(Sintonía

“Maneras de educar”)”. En cambio, otros programas como *Página 2* (La 2), con un inicio similar, no tienen ninguna indicación.

En los finales de programa también encontramos diferencias. Como en las cabeceras, la información verbal sí se subtitula, pero cuando hay sintonía instrumental, se dan tres situaciones distintas: 1) Que no se indique en el subtitulado, como es el caso de los programas de 24 Horas y algunos de otras cadenas —*Torres en la Cocina* (La 1), *Frontera Europa* (La 2), *Eurocup* (Teledeporte) o *Los pingüinos de Madagascar* (Clan)—; 2) Que se subtitule como efecto sonoro en color morado y en la esquina superior derecha — *Comando actualidad* (La 1), *Saber y ganar* (La 2) o *Zip Zip* (Clan)—; 3) Que se subtitule en color blanco, entre paréntesis y centrado en la parte inferior de la pantalla, como ocurre en algunos programas de Teledeporte.

En general, cuando un programa empieza con música instrumental y termina del mismo modo, se subtitula en ambos casos o en ninguno y, si se hace, es con el mismo formato. Así, *Eurocup*, por ejemplo, no tenía subtítulos en ningún caso, mientras que *Saber y ganar* contaba con indicación de efecto sonoro en color morado, entre paréntesis y en la esquina superior derecha: “(Música cabecera)” al inicio y “(Música créditos)” al final.

Para concluir, como en la BBC, también en la televisión pública española se utilizan comillas cuando alguien lee, cuando se citan palabras propias o de otras personas dichas en el pasado, para nombres propios de películas, programas, proyectos, etc. La siguiente imagen muestra un ejemplo que contiene una etiqueta de información contextual para indicar que lee y comillas para el texto leído.

Imagen 24. Uso de comillas en el subtitulado de *Cuatro amigos y medio* (Clan)



En resumen, observamos que TVE cumple con lo establecido en la norma AENOR en cuando a la presentación de los diálogos subtitulados, pero los efectos sonoros, las letras musicales y los elementos suprasedgmentales muestran una clara falta de homogeneidad. El subtulado en directo, por su parte, se presenta preparado y esto reduce claramente el retardo, tanto que, en ocasiones, está sincronizado con el programa.

5.2.1.3. Subtitulado en Canal Sur

El subtulado de Canal Sur 2 se emite en abierto y está formado por letra de color sobre una banda semitransparente que ocupa la parte inferior de la pantalla de lado a lado. En general, cuando el subtítulo ocupa solamente una línea, este se sitúa en la línea superior en los programas grabados y en la línea inferior en los programas en directo, y la banda de fondo se estrecha en la línea que tiene texto. En cambio, en Andalucía TV el subtulado es opcional y, además, tampoco tiene el mismo formato que en Canal Sur 2, sino que se subtitula con letra de color con borde negro y sin fondo.

En ambos casos, los subtítulos se muestran centrados en la parte inferior de la pantalla. Solo en algunos programas de Andalucía TV (*Animales en familia* o *Destino Andalucía*, por ejemplo) observamos que cambia ocasionalmente a la izquierda, pero en el siguiente subtítulo vuelve a estar centrado. El subtulado de Canal Sur ocupa una o dos líneas y, como en TVE, en ninguno de los programas analizados se llega a utilizar la tercera línea. Las siguientes imágenes muestran los subtítulos de las dos cadenas de Canal Sur que cuentan con este servicio de accesibilidad.

Imagen 25. Subtitulado de *Espacio Protegido* (Canal Sur 2), a la izquierda, y de *Emplea@s* (Andalucía TV), a la derecha



En los programas en directo, el subtulado sigue apareciendo centrado y en bloque, no palabra por palabra, del mismo modo que en TVE y a diferencia de la BBC. En las partes que enuncia el presentador en plató, este es mucho más fluido y el retardo se reduce, ya que son textos preparados con antelación y que los subtituladores pueden tener de

antemano. Por el contrario, las conexiones en directo se retrasan más y se pierde parte de la información verbal que no es subtitulada. En Canal Sur hemos analizado el informativo *Canal Sur Noticias 1*, emitido el día 24 de agosto de 2018 —de nuevo, elegido de manera aleatoria en la última semana de análisis—. Siguiendo el mismo criterio que en los casos anteriores, el retardo del informativo analizado en Canal Sur fue de 17,78 segundos. En concreto, en los fragmentos recitados por la presentadora en plató, el retardo se llegó a reducir hasta cinco o siete segundos, mientras que, en las conexiones en directo y otras declaraciones, se llega a acumular más de medio minuto en varias ocasiones. Los programas grabados están bien sincronizados en general, aunque *Gente maravillosa* (Canal Sur 2) y *Evita Percances* (Andalucía TV) se retrasan ligeramente en ocasiones.

En cuanto a la identificación de personajes, en todos los casos se utilizan distintos colores, siendo el amarillo el color del personaje principal, narrador o presentador del programa, excepto en el documental *The most extreme* (Andalucía TV), en el que solo se utiliza el blanco. Los programas de entrevistas de Canal Sur no tienen subtítulos, pero algunos otros programas, como *ConCiencia* (Andalucía TV), incluyen entrevistas y así se ha podido comprobar cómo el presentador se subtitula en color amarillo y el entrevistado, blanco. Coincide este criterio con el de TVE y, una vez más, se diferencia de la BBC, que utiliza el amarillo para el entrevistado y el blanco para el presentador.

En general, cuando se han utilizado los cinco colores incluidos en la norma AENOR (2012) —blanco, amarillo, verde, cian y magenta—, el resto de personajes se subtitulan en color blanco. Solo en casos puntuales, como el docushow *Andaluces por España* (Canal Sur 2), se utilizan otros colores como el rojo y un azul más oscuro que el cian para algunos de los participantes.

Así, cuando varios personajes tienen color blanco e intervienen seguidamente, se incorporan guiones para distinguir cuando comienza a hablar cada uno —como en el documental *María sin fronteras* (Andalucía TV)—. Sin embargo, los guiones no siempre se utilizan siguiendo el mismo patrón. Por ejemplo, en la película *Celedonio y yo somos así* (Canal Sur 2), se insertan cuando empieza a hablar un personaje independientemente del color. En cambio, en *Evita Percances* y *Emplead@s* (Andalucía TV), se utilizan guiones solo para el subtítulo de color blanco.

También se utilizan etiquetas cuando hablan varias personas a la vez o cuando la persona que habla no está en pantalla —por ejemplo, “(TODOS A LA VEZ)” en *Evita Percances* o “(CHICO) (OFF)” en *María sin fronteras*—. Estas etiquetas se insertan delante del

texto, entre paréntesis y en mayúsculas, y se usan también cuando la voz proviene de un objeto, por ejemplo: “(TELÉFONO)” en *Escobar, el patrón del mal* (Canal Sur 2).

Imagen 26. Etiqueta de identificación de personaje en *María sin fronteras* (Andalucía TV)



Por último, las voces en off de presentadores y narradores se subtitulan otorgándoles un color determinado que se mantiene durante todo el programa, pero sin más etiquetas. Es el caso del programa *Animales en familia* (Andalucía TV), en el que se utiliza el magenta para la voz en off de los reportajes grabados, o de *Emplead@s* y *ConCiencia* (Andalucía TV), donde se utilizan el verde y el cian con este mismo objetivo.

Asimismo, encontramos diferencias en cómo se colocan los efectos sonoros. En Canal Sur 2, estos se subtitulan en color blanco y entre paréntesis, pero en distinta posición según el programa. Por ejemplo, en el documental *Tierra azul* y en la serie *Escobar, el patrón del mal*, se insertaban en la esquina inferior derecha mientras que, en el programa *Toros para todos*, se incluían en la esquina superior derecha y, en la película *Celedonio y yo somos así*, se mostraban centrados en la parte inferior de la pantalla.

Imagen 27. Distintos efectos sonoros en *Destino Andalucía* (Andalucía TV) y *Escobar, el patrón del mal* (Canal Sur 2)



En Andalucía TV, además de la posición, también cambia el color. Así, en *Evita Percances*, los efectos sonoros son de color azul y se muestran abajo a la derecha. En *María sin fronteras* y *Los reporteros* se colocan en esta misma posición, pero son de color blanco. En cambio, en *Destino Andalucía* o *Lances*, también son de color blanco, pero aparecen arriba a la derecha y, en *The most extreme*, abajo centrados. Incluso entre las series infantiles advertimos que existen diferencias a la hora de mostrar los efectos sonoros.

Imagen 28. Subtitulado de efectos sonoros en *Evita Percances* y *Iron Man* (Andalucía TV)



En cuanto a la música, los títulos de las canciones en los programas analizados de Canal Sur 2 se emiten en forma de rótulos en el caso de *El Gran Queo* y *Original y copla*, por lo que no se incluyen en el subtitulado. En *Toros para todos*, en cambio, se subtitulan entre paréntesis y en color blanco, en la esquina superior derecha. Este mismo formato se utiliza en Andalucía TV cuando, en el programa *Destino Andalucía*, se subtitula: «(Texas “Hallo”»).

La letra de las canciones, por su parte, se subtitula insertando almohadilla (#) delante de cada línea en programas de Canal Sur 2 como el concurso de talentos *Original y copla*, y también en el programa *La Báscula*. En cambio, en *Evita Percances* (Andalucía TV), la cabecera incluye música con letra y se subtitula en color blanco y con la etiqueta “(Canción)” al comienzo. En *Destino Andalucía* (Andalucía TV) se subtitula con letra de color azul y sin almohadilla u otros símbolos. Además, si la letra es en inglés, como en el caso de *El Gran Queo* (Canal Sur 2), se subtitula “(CANTA EN INGLÉS)” en color blanco, en mayúsculas y centrado en la parte inferior. También en *¡Vaya tela noche!* (Canal Sur 2) se omite el subtitulado de la letra que canta la invitada y, en su lugar, se subtitula “(Canta)”, a modo de efecto sonoro, en color blanco y abajo centrado.

Por el contrario, en algunos programas como *Andaluces por España* (Canal Sur 2), no se subtitulan los efectos sonoros, los títulos de las canciones ni la letra, ya fueran parte de la

música del programa o una persona que interviniera la que estuviera cantando. Tampoco se subtitula la música que sirve de fondo a las transiciones en programas como *La Báscula* o *Toreros, historia y arte* (Canal Sur 2). Del mismo modo, *Emplead@s* (Andalucía TV) incluye una pieza recopilatorio con motivo de su décimo aniversario que lleva música con letra y no se subtitula de ningún modo. Sin embargo, en *Lances* (Andalucía TV), sí se incluye información sobre el tipo de música: “(Música pop)” o “(Música clásica)”, por ejemplo. Estos datos muestran la diversidad de opciones a la hora de subtitular los efectos sonoros y la música en Canal Sur.

En relación a los elementos suprasegmentales, como en TVE, el énfasis se expresa utilizando exclamaciones. En ningún caso se recurre a las mayúsculas con este objetivo, como sí se hace en la BBC. Los sonidos inaudibles se subtitulan en abierto, como si fuera subtitulado de traducción. En Canal Sur 2, este aparece fuera del espacio del subtitulado para personas sordas, en color blanco y sin la banda semitransparente de fondo. Si el programa tiene intérprete de lengua de signos, el subtitulado para personas sordas aparece sobre el fondo en la parte inferior de la pantalla, pero el subtitulado en abierto de los sonidos inaudibles se muestra dentro del cuadro de la imagen del programa.

En las siguientes imágenes vemos la diferencia en la posición del subtítulo en abierto para el sonido inaudible, a la izquierda, y el subtítulo para personas sordas, a la derecha. Además, como se observa en la imagen de la derecha, el subtitulado no colisiona con ningún elemento de la pantalla del programa, sino que queda sobre el fondo en la parte inferior y permite ver los rótulos.

Imagen 29. Subtitulado para personas sordas y sonidos inaudibles en *La Báscula* (Canal Sur 2)



Como en TVE, otros elementos suprasegmentales se incluyen en forma de etiquetas en mayúsculas y entre paréntesis, del mismo color que el texto al que hacen referencia o que se usa para el personaje. En *Celedonio y yo somos así* (Canal Sur 2) y *Iron Man* (Andalucía TV), además, se utiliza el símbolo :-* delante del texto (“:-* Mi padre quiere

que te espíe”, por ejemplo) para indicar que susurra. Este tipo de recursos no está incluido en la norma AENOR.

Imagen 30. Etiqueta de elemento suprasedgmental en *Escobar, el patrón del mal* (Canal Sur 2)



En cuanto a la literalidad del subtítulo de Canal Sur, detectamos que este se parafrasea para acortarlo ocasionalmente en la película *Celedonio y yo somos así*, *Cómetelo o Escobar el patrón del mal*. Del mismo modo, en *La Báscula*, *Salud al día* y *Animales en familia*, por ejemplo, el subtítulo corrige expresiones erróneas de los participantes. Además, advertimos que, en el programa de recetas *Cómetelo* se subtítulan los ingredientes a pesar de aparecer escritos en pantalla. Sin embargo, en el magazín *¡Vaya tela noche!* la información escrita en pantalla no se subtítulo, evitando así la redundancia.

Como indican las citadas guías sobre subtítulo en España y Reino Unido, el texto del subtítulo no debe tapar información relevante que aparezca en pantalla. Sin embargo, en Canal Sur 2, el subtítulo se mantiene en la misma posición en programas como *Andaluces por España* o *Salud al día*, impidiendo leer la información escrita en pantalla. También en *Original y copla*, donde aparecen con frecuencia rótulos e informaciones en la parte inferior de la pantalla que adelantan lo que va a ocurrir, estos quedan ocultos tras los subtítulos.

La excepción es el programa *Toros para todos*, donde los subtítulos sí suben ligeramente para no tapar los rótulos que aparecen en pantalla. Este patrón se repite en Andalucía TV, donde el subtítulo oculta los rótulos u otra información escrita en la parte inferior de la pantalla en algunos programas como *Animales en familia*. En cambio, en *Lances* y en *Destino Andalucía*, sí que sube ligeramente y se coloca por encima de los rótulos para no taparlos.

Imagen 31. Subtitulado tapa información escrita en *Original y Copla* (Canal Sur 2)



Por último, como en los casos anteriores, nos centramos en el subtitulado de las cabeceras y finales de programas. En el caso de las cabeceras, advertimos un comportamiento similar al de TVE. En la televisión andaluza también se subtitula la información verbal, como la presentación del programa en *Gente maravillosa* (Canal Sur 2). Sin embargo, cuando la cabecera consiste en música instrumental, a veces se subtitula como efecto sonoro —“(Sintonía del programa)” en *Espacio protegido* (Canal Sur 2) o “(Música de Chambao)” en *Destino Andalucía* (Andalucía TV), por ejemplo— y otras veces no se subtitula —como en *Salud al día* (Canal Sur 2) o *Animales en familia* (Andalucía TV)—. Además, cuando sí se incluye información sobre la música instrumental, no se subtitula con un criterio uniforme. Mientras que, en *Destino Andalucía* (Andalucía TV), es de color blanco, en *Emplead@s* (Andalucía TV), es de color azul, y en ambos casos se coloca arriba a la derecha. Por su parte, en *Los reporteros* (Andalucía TV), es de color blanco, pero se sitúa abajo a la derecha.

Como en las cabeceras, tampoco en las sintonías finales hay un común denominador. Hay programas que terminan con sintonía instrumental y cuentan con subtítulo de efecto sonoro que indica que está sonando la sintonía y otros que no lo tienen. Además, hay otros casos, como el programa de recetas *Cómetelo* y otros programas que se emiten de lunes a viernes, en los que la cabecera y el final del programa se dan en una transición entre el programa anterior y el posterior. Así, *Cómetelo* empieza cuando le dan paso desde el programa anterior, que es *Andalucía Directo*, y termina directamente con el logotipo de Canal Sur para que comience el informativo *Noticias 2*, que se emite justo después. En estas transiciones se subtitula la despedida y el comienzo del siguiente programa.

Por último, se utilizan comillas cuando se menciona el nombre de algún programa o alguien cita las palabras de otra persona o las suyas propias dichas en el pasado, igual que en la BBC y en TVE. También cuando se utilizan palabras técnicas o específicas como huevo “mollet” en el programa *Cómetelo*, y para expresiones coloquiales como “quillo”, en *La Báscula*.

En resumen, el subtulado de los diálogos es homogéneo en cada una de las cadenas de Canal Sur y se ajusta a la norma AENOR. Por el contrario, los efectos sonoros, la música, las cabeceras y los finales de programa muestran claras diferencias. Esto, como se verá en el siguiente apartado, es especialmente relevante en el caso de la programación infantil, ya que se dirige a un colectivo reconocido como especialmente vulnerable. Por último, destacamos el hecho de que, a diferencia de la BBC y TVE, Canal Sur tiene un formato de subtulado distinto para cada uno de sus canales.

5.2.1.4. Subtitulado de la programación infantil de la BBC, TVE y Canal Sur

Para empezar, hemos de aclarar que no se han encontrado diferencias significativas entre las características del subtulado de programas infantiles y las del resto de contenidos en cada televisión estudiada. Así, los subtítulos de diálogos, efectos sonoros, música y otros elementos son similares a los de otros programas dirigidos al público adulto. Sí hemos descubierto determinadas peculiaridades que consideramos necesario resaltar y que precisamos en este apartado. Como expusimos en la metodología, recordamos aquí que hemos analizado capítulos de las mismas series emitidas en la BBC y TVE —Canal Sur no emite los mismos contenidos infantiles que el resto—, lo que nos ha permitido hacer un estudio comparativo directo de los mismos programas.

En primer lugar, aunque normalmente los colores del subtulado siguen patrones similares en todos los programas, ocasionalmente el tono del subtítulo se hace coincidir con el color del personaje en los contenidos infantiles. Esta manera de identificar a los personajes se ha advertido en la BBC en la serie infantil *Dinopaws* (CBeebies), donde Tony, que es un dinosaurio verde, se subtitula de color verde; Bob, que es azul, tiene la letra de este mismo color; y Gwen, que es amarillo y naranja, es subtitulado de color amarillo. Lo mismo ocurre en TVE en la serie *Teletubbies* (Clan). Esta serie infantil está protagonizada por cuatro personajes, cada uno de un color, y el subtulado se otorga a cada uno en función del tono del personaje. Así, Tinky Winky, que es de un tono morado azulado, tiene el color cian; Dipsy, que es verde, se subtitula en este color; Laa-Laa, que

es amarillo, tiene el subtítulo amarillo; y Po, que es rojo, tiene el color magenta. Esta serie ha sido analizada también en la BBC, pero no se da esta característica sobre el color que sí está presente, en cambio, en *Dinopaws*. Por el contrario, no se produce esta particularidad en ninguno de los contenidos infantiles de Canal Sur.

Además, en otras series infantiles emitidas tanto en la BBC como en TVE, hemos observado la diferencia en el color que dan a sus personajes principales en general. Mientras que en la BBC suelen ser blanco y amarillo, en TVE los colores principales son amarillo y verde. Así ocurre en *Charlie and Lola* (CBeebies), donde Charlie tiene el color blanco y Lola, el amarillo. En TVE, donde esta serie se llama *Juan y Tolola* (Clan), Juan es subtítulo en color amarillo y Tolola, en verde.

Destaca el caso de *La oveja Shaun* (*Shaun the Sheep* en la versión inglesa). En la BBC, la letra de la canción de la cabecera se subtítulo incluyendo almohadilla al principio de cada verso y al comienzo y al final del último. También se incluyen los sonidos de los animales durante el capítulo (“Baa baa”, por ejemplo, cuando bala una oveja). Asimismo, se utilizan colores para los distintos personajes, como si hablaran. Sin embargo, en TVE solo se subtítulo la canción de la cabecera en color morado. Los sonidos y efectos sonoros del capítulo, en cambio, no tienen subtítulos (por ejemplo, cuando silba, ronca o llama al perro).

Imagen 32. Subtitulado de *Timmy Time* (CBeebies), a la izquierda, y de *La hora de Timmy* (Clan), a la derecha



Sobresale el caso de *La hora de Timmy* (*Timmy Time* en la BBC). De nuevo se trata de una serie infantil en la que los personajes son animales y no hablan, sino que hacen el sonido característico de cada animal. En TVE, el subtítulo de esta serie se hace en forma de efecto sonoro —por ejemplo, se subtítulo “(Balido)” en la esquina superior derecha—. Dado que todos los personajes son animales, el subtítulo de TVE consiste básicamente en efectos sonoros sin texto en la parte inferior. Además, la información suprasegmental se incluye en el propio efecto sonoro —por ejemplo “(Bala riendo)”—. En la BBC, en

cambio, se subtitula en forma de onomatopeyas en la parte inferior de la pantalla (“Baa baa”, por ejemplo) y se mantiene el formato de los efectos sonoros.

Por último, es necesario destacar la necesidad de que el subtitulado de programas infantiles sea uniforme para facilitar la recepción y el disfrute de los contenidos a los niños y niñas con discapacidad auditiva, considerados un colectivo especialmente vulnerable. Estos menores tienen que ser más activos a la hora de ver contenidos televisivos porque, además de ver la imagen, deben leer el subtitulado. Por ello, elementos como los efectos sonoros o las letras musicales deberían ser homogéneas en todos los contenidos.

En nuestro análisis observamos que la BBC realiza un subtitulado uniforme de todos estos elementos no solo en la programación infantil, sino en todos sus contenidos. En cambio, en TVE y Canal Sur encontramos distintas maneras de subtitular los efectos sonoros o la música. Por ejemplo, las letras de canciones suelen subtitularse en color morado en TVE, pero en las series infantiles *La hora de Timmy*, *Messy va a Okido* y *Trucktown* (Clan), se utilizaba la almohadilla al principio de cada verso y al principio y al final del último de la canción.

Imagen 33. Subtitulado de letra musical en *Lunnis de Leyenda* y *Messy va a Okido* (Clan)



Encontramos esta falta de homogeneidad en el caso de los efectos sonoros. Por ejemplo, en Canal Sur advertimos que estos se subtitulaban de color azul y en la esquina inferior derecha en *Evita Percances*; en *El Principito* estaban en esta posición, pero eran de color blanco; y en *Iron Man* eran blancos, pero se colocaban centrados en la parte inferior de la pantalla.

5.2.1.5. Comparativa de los aspectos cualitativos del subtulado en la BBC, TVE y Canal Sur

ÍTEM	BBC	TVE	CANAL SUR
FORMATO	Letra de color sobre caja negra.	Subtítulos digitales: Letra de color con borde negro y sin fondo. Subtítulos teletexto: Letra de color sobre caja negra.	Canal Sur 2: Letra de color sobre banda semitransparente. Andalucía TV: Letra de color con borde negro y sin fondo.
POSICIÓN	Parte inferior de la pantalla, centrado en programas grabados y a la izquierda en programas en directo. En programas en directo, se subtítulo un poco más alto para no tapar rótulos.	Parte inferior de la pantalla, centrado. En programas en directo, se subtítulo un poco más alto para no tapar rótulos.	Parte inferior de la pantalla, centrado.
	Retransmisiones deportivas: parte superior de la pantalla.	Retransmisiones deportivas: según deporte.	Retransmisiones deportivas: sin subtítulos.
	Coincidencia con información escrita: Cambio de posición para no ocultarla.	Coincidencia con información escrita: A veces, cambio de posición para no ocultarla.	Coincidencia con información escrita: Generalmente, no cambia de posición y oculta la información.
Nº DE LÍNEAS	Una o dos líneas. Ocasionalmente tres.	Una o dos líneas.	Una o dos líneas.
IDENTIFICACIÓN	Colores: Blanco, amarillo, cian y verde. Personaje principal: blanco o amarillo. Colores para varios personajes.	Colores: Blanco, amarillo, cian, verde y magenta. Personaje principal: amarillo. Colores para un único personaje y el resto blanco. En algunos programas en directo solo se utiliza el color blanco.	Colores: Blanco, amarillo, cian, verde y magenta. Ocasionalmente rojo y azul. Personaje principal: amarillo. Colores para un único personaje y el resto blanco.
	Etiquetas: Color blanco y seguidas de dos puntos.	Etiquetas: Del color del texto, en mayúsculas y entre paréntesis.	Etiquetas: Del color del texto, en mayúsculas y entre paréntesis.
	Guiones: Cuando hablan dos personajes con color blanco seguidos.	Guiones: En algunos programas, cuando hablan dos personajes con color blanco seguidos, en otros, para todos los personajes con color blanco.	Guiones: En algunos programas, cuando hablan dos personajes con color blanco seguidos, en otros, para todos los personajes con color blanco.
ÉNFASIS	Mayúsculas cuando se aplica a una palabra y exclamaciones cuando se refiere a toda la frase.	Exclamaciones.	Exclamaciones.
ELEMENTO SUPRASEGMENTAL	Etiqueta de color blanco, en mayúsculas y seguida de dos	Etiqueta del color del texto, en mayúsculas y entre paréntesis delante	Etiqueta del color del texto, en mayúsculas y entre paréntesis delante

	puntos delante del texto al que hace referencia. Sarcasmo: (!) después del texto. Susurros entre paréntesis.	del texto al que hace referencia.	del texto al que hace referencia. Susurros: :-* Antes del texto.
EFFECTOS SONOROS	Texto blanco, en mayúsculas, en la esquina inferior izquierda.	Varios formatos: Texto blanco o morado entre paréntesis en la esquina superior derecha en programas grabados. Texto blanco centrado en la parte inferior, en programas en directo.	Varios formatos: Texto blanco o azul entre paréntesis en la esquina superior derecha, esquina inferior derecha o centrados en la parte inferior.
LETRAS MUSICALES	# Al principio de cada subtítulo y al principio y al final del último verso.	En general, letra de color morado. Ocasionalmente, # Al principio de cada subtítulo y al principio y al final del último verso.	# Al principio de cada subtítulo y al principio y al final del último verso. (Canción) delante del texto en <i>Evita Percances</i> .
TÍTULOS DE CANCIONES	Texto blanco en la esquina inferior izquierda: MUSIC: “We Belong Together” by Randy Newman	Texto blanco entre paréntesis en la esquina superior derecha: (“Come fly with me” Michael Bublé)	Texto blanco entre paréntesis, en la esquina superior derecha: (Dorantes “Orobroy”)
SINCRONIZACIÓN	Correcta, excepto algunos programas de la BBC News.	Correcta, excepto algunos programas de 24 Horas y Teledeporte.	Correcta en general, ocasionalmente retrasado.
RETARDO DIRECTO	5,91 segundos	3,37 segundos	17,78 segundos
CORRECCIONES	-- Cuando se omite texto o se corrige.	-- Cuando se corrige.	

Además de estos elementos generales en el subtítulo, también hemos comparado aquellos programas que se emiten en más de una de las televisiones estudiadas o que tienen características similares. Por ejemplo, en TVE y en Canal Sur hemos encontrado un programa que utilizaba puntos suspensivos siempre que la oración no terminaba, sino que seguía en el siguiente subtítulo —*Trucks* en TVE y *The most extreme* en Canal Sur—. Además, si se trataba de una oración dividida en tres partes, la primera tendría puntos suspensivos al final, indicando la continuación, la segunda tendría puntos suspensivos tanto al principio como al final, indicando que es la continuación de una oración que viene de antes, pero que continúa a su vez, y el último tendría solo al principio y concluiría con un punto. Esto es algo que desaconseja la norma AENOR (2012) y que solo se ha encontrado en un programa de cada una de las televisiones estudiadas en España.

Algunos programas se emitieron tanto en la BBC como en TVE, por lo que fueron seleccionados para realizar un análisis directo. Es el caso del concierto de Bruno Mars en

Harlem, emitido en la semana de Navidad en la BBC One y en La 1. Mientras que el subtítulo era para personas sordas en la corporación británica, en TVE se trataba de un subtítulo de traducción, ya que el programa se emitía en versión original. En ambos casos, el protagonista, Bruno Mars, se titulaba en color blanco. Sin embargo, el resto de personas tenían color amarillo en TVE, mientras que, en la BBC, se utilizaban distintos colores para distinguirlas. Además, en la televisión española no se titulaban los efectos sonoros (aplausos, por ejemplo) ni la letra de las canciones, mientras que en la BBC sí se hacía, siguiendo los criterios anteriormente expuestos.

5.2.2. Audiodescripción

5.2.2.1 Audiodescripción en la BBC

La norma de la Ofcom que establece cómo deben ser los servicios de accesibilidad en televisión es el *Ofcom's Code on Television Access* (2017). Este documento resume de la siguiente manera los elementos que la audiodescripción debe contener: “Audio description should describe characters, locations, time and circumstances, any sounds that are not readily identifiable, on-screen action, and on-screen information”⁹⁹ (Ofcom, 2017, p.20). En nuestro análisis hemos constatado que, en general, los programas audiodescritos de la BBC siguen estas pautas, pero el contenido audiodescrito depende principalmente del argumento del programa y de los espacios disponibles para insertar los bocadillos.

Concretamente, debe identificarse a los personajes que hablan o actúan de manera precisa y no utilizando pronombres generales como él o ella, pero no debe darse el nombre si el argumento requiere que se mantenga el anonimato hasta más tarde. En este sentido, encontramos ejemplos como “a man” —“un hombre”, en *A Midsummer Night's Dream* (CBeebies)—, “a hunched figure” —“una figura encorvada”, en *The Snow Queen* (CBeebies)— o “a mysterious figure approaches” —“una figura misteriosa se aproxima”, en *Joe All Alone* (CBBC)—.

Aparte de estos casos en los que se mantiene el anonimato del personaje deliberadamente, la identificación de quien actúa es crucial para la audiodescripción. Por ello, cuando es posible, se añaden además algunos elementos para describir a los personajes, por ejemplo: “the Snow Queen has long white hair” —“la Reina de las Nieves tiene el pelo largo y blanco”, en *The Snow Queen* (CBeebies)— o “a big purple dinopaw” —“un dinopaw

⁹⁹ La audiodescripción debe describir personajes, localizaciones, tiempo y circunstancias, cualquier sonido que no sea fácilmente identificable, la acción y la información en pantalla. (Traducción propia).

grande y morado”, en *Dinopaws* (CBeebies)—. Cuando no se conoce al personaje o es la primera vez que aparece en una serie, por ejemplo, se ofrece una breve descripción que refleja lo que se percibe de manera visual, como: “a young woman” —“una mujer joven”, en *Doctors* (BBC One)—. Por último, a veces se introduce el nombre de la persona que habla, canta o actúa justo antes de que ocurra para determinar quién realiza la acción. Por ejemplo, en *Mike the Knight* (CBeebies), la audiodescripción dice “Fernando” justo antes de que este personaje empiece a cantar.

Del mismo modo, en algunos programas específicos que mezclan animación y escenas con personajes reales, la audiodescripción precisa de qué se trata cuando se produce un cambio introduciendo “in an animation” —“en una animación”, *Pablo* (CBeebies)—. Asimismo, en el programa *Caught Red Handed* (BBC Two), la audiodescripción aporta información sobre la procedencia de las imágenes que aparecen en pantalla: “black and white CCTV record” (“grabación de CCTV en blanco y negro”).

Por otra parte, la acción que sucede en pantalla debe describirse si es posible al mismo tiempo que ocurre y así se hace en la mayoría de los casos. Por ejemplo, en las obras de ballet emitidas durante la semana de Navidad en la cadena infantil CBeebies, se audiodescriben los bailes al mismo tiempo que se ven. Sin embargo, ocasionalmente esto no es posible porque hay diálogos relevantes para el argumento justo en ese momento, así que se describe justo antes o después de que ocurra.

Además, en ocasiones, la audiodescripción incluye aclaraciones breves que explican las escenas y las dotan de sentido. Por ejemplo, en el programa *Deadly Dinosaurs with Steve Backshall* (BBC Two), el presentador describe a un dinosaurio y la audiodescripción aclara que lo que aparece en pantalla es un holograma (“a hologram”). También en la serie *The Dumping Ground* (CBBC), cuando un personaje entrega algo a otro y la audiodescripción aclara que se trata de su abrigo (“her coat”). O en la obra teatral *Alice in Wonderland* (CBeebies), justo antes de que Alice grite “A rabbit!” (“un conejo”), la audiodescripción indica que lo está señalando (“she points”). Son algunos ejemplos de pequeños bocadillos que dan sentido a la escena cuando falta información relevante en la pista sonora.

En general, las localizaciones y el tiempo deben describirse, especialmente cuando hay un cambio. En el análisis realizado constatamos que, cuando el tiempo para la audiodescripción es escaso, se prioriza la descripción de la escena o acción en pantalla y, si es posible, se añaden otros elementos como los cambios temporales y de localización.

El tiempo incluye el tiempo atmosférico, el momento del día y los saltos temporales, pero también otras indicaciones como “la hora de jugar” —“it’s playtime”, en *Timmy Time* (CBeebies)—, por ejemplo. En cuanto a las localizaciones, en el documental *Blue Planet II* (BBC One), además de la descripción de los lugares que aparecen, encontramos la descripción de los planos o las escenas, como: “in slow motion” (“a cámara lenta”).

Las expresiones faciales y el lenguaje no verbal se describen especialmente en la ficción —cine y series—, donde juegan un papel importante para seguir el argumento. La descripción de sentimientos y expresiones faciales destaca en la serie infantil *Pablo* (CBeebies), que trata sobre un niño con autismo y los animales imaginarios que son sus amigos.

Cuando se habla en otro idioma o con un acento difícil de entender, generalmente se subtítulo ese fragmento en abierto y este subtítulo se audiodescribe para que las personas ciegas o con baja visión reciban la misma información que el resto. Algunos programas en los que se da este tipo de situaciones son *Blue Planet II* (BBC One), *Russia with Simon Reeves* (BBC Two) o *The Vietnam War* (BBC Four). En todos los casos lo que se hace es bajar el volumen al audio del programa y audiodescribir encima de la voz original, pero sin eliminarla del todo.

La sincronización de la audiodescripción consiste en insertarla en los huecos en silencio y no solapada con los diálogos o información sonora relevante para el seguimiento del argumento. Este principio básico se cumple en todos los programas analizados en la BBC. Sin embargo, dado que los huecos en silencio son prácticamente inexistentes porque se rellenan con música u otros sonidos, la audiodescripción tiene que superponerse a esos elementos. Para ello, se baja el volumen del programa cuando se introduce un bocadillo, de manera que el sonido de fondo no impida oír la audiodescripción.

En algunos casos advertimos que se audiodescribe sobre letras de canciones cuando la letra se repite o no es relevante —*Peter Rabbit* (CBeebies) o *Megamind* (CBBC), por ejemplo—. En estos casos se suele subtítulo la letra de la canción y audiodescribir la escena que transcurre mientras. También hemos encontrado audiodescripción sobre fragmentos de diálogo no relevantes. Por ejemplo, en la serie *Clangers* (CBeebies), los personajes no hablan, solo emiten sonidos como “woo-woo”, y la audiodescripción se realiza encima de estos sonidos a los que se baja el volumen.

La audiodescripción no debe adelantar acontecimientos. Hemos visto algunos ejemplos con los personajes que deben mantenerse en el anonimato e igual ocurre con el propio argumento. Así, por ejemplo, en *Russia with Simon Reeves* (BBC Two), se describe “a city” (“una ciudad”), pero no se da más información sobre qué enclave es hasta que el propio presentador lo revela. En cambio, en otras ocasiones sí se audiodescribe una escena justo antes de que ocurra porque en el momento no hay espacio para hacerlo. No obstante, entendemos que este tipo de descripciones son necesarias para seguir el argumento del programa y no rompen ningún tipo de suspense, simplemente aclaran a qué se refieren los sonidos o diálogos que se van a oír.

En cuanto a las voces, la norma británica (Ofcom, 2017) establece que los audiodescriptores deben adecuarse al tipo de programa, pero no especifica si debe tratarse de voces masculinas o femeninas en ningún caso, a diferencia de la norma española (AENOR, 2005). En general, detectamos más voces masculinas que femeninas (69,6% de programas audiodescritos con voz masculina frente a un 30,4% con voz femenina), pero sin un patrón por tipo de programa o canal.

Así, en algunos programas en los que el narrador o presentador es un hombre, la voz de la audiodescripción es masculina y, en algunos casos, parecida a la del narrador —por ejemplo, en *The Zoo* (CBBC)—. En otros programas, la audiodescripción tiene una voz femenina similar a la de la narradora o presentadora del programa —*Where in the World* (CBeebies)—. Sin embargo, en otros, se da el caso de una audiodescripción con voz masculina en un programa presentado por una mujer y viceversa —*Mary Berry’s Country House Secrets* (BBC Two) o *Rent for Sex* (BBC One)—. De este modo, no encontramos que el género sea un criterio a la hora de elegir la voz en determinados formatos televisivos. Sin embargo, destacamos el caso particular de la película *Wallace and Gromit: A Close Shave* (CBBC), en la que había dos voces, una masculina en la cabecera y otra femenina en el resto del programa.

Donde hemos apreciado diferencias es en la audiodescripción del comienzo de los programas, tanto por el formato del programa en sí como por el tipo de cabecera del que se trate y los elementos que la compongan. Sobre todo en los programas infantiles, hay cabeceras basadas en música con letra que no permiten la audiodescripción puesto que no hay hueco en silencio para introducirla —*Dinopaws*, *Melody*, *Mike the Knight*, *Peter Rabbit*, *Sarah & Duck*, *The Adventures of Abney and Teal* (CBeebies) o *Horrible Histories* (CBBC), por ejemplo—. Cuando puede hacerse, se describen las escenas en

pantalla y la información escrita, si hay. En algunas películas y series se incluyen los nombres de los actores y actrices —por ejemplo, series como *Doctors* (BBC One) o *Holby City* (BBC Two), películas como *Cinderella* (BBC Two) o *Toy Story* (BBC One), y series juveniles como *So Awkward* o *Hank Zipzer* (CBBC)—. También en algunas películas como *Cinderella*, *Toy Story* o *Megamind* (CBBC) se describe el comienzo en el que sale el logo de Disney, Pixar o Dreamworks.

En cuanto a los créditos finales, estos no se audiodescriben en ninguno de los casos que hemos analizado. Por su parte, las escenas que transcurren durante los créditos, si las hubiera, tampoco se audiodescriben generalmente. Solo encontramos descripciones en las escenas finales de *Toy Story 3* (BBC One), *My Life: Born to Vlog* (CBBC), *Bill* (BBC Two) y *Deadly Dinosaurs with Steve Backshall* (BBC Two).

Concluimos con un punto en común en todos los casos y es que el nombre del programa siempre se audiodescribe si no se dice por defecto. Comúnmente, se describe justo cuando aparece escrito en pantalla, excepto en los casos en los que hay diálogos o información sonora relevante en ese momento. En esos casos se describe justo antes o después.

En resumen, se prioriza la audiodescripción de la acción en pantalla y la identificación de los personajes que actúan. Los cambios temporales y de localización dependen del contenido y del hueco para insertar la audiodescripción. Otros elementos como sentimientos y expresiones faciales destacan en las obras de ficción. Además, cuando es posible, se describe la información escrita y el nombre del programa. Sin embargo, los créditos finales no se incluyen en ningún caso. Por último, el volumen del programa se baja para facilitar la recepción de la audiodescripción.

5.2.2.2. Audiodescripción en TVE

En TVE analizamos 20 programas con audiodescripción de distintos formatos y de distintas cadenas. Esto nos ha permitido establecer las características principales y comunes de la audiodescripción en la televisión pública española y determinar algunos rasgos específicos para determinados formatos.

Nos centraremos en primer lugar en las características generales de este servicio en TVE y, para ello, comenzaremos por la información que se audiodescribe. En todos los programas analizados se identifica al sujeto que realiza la acción, tal y como indica la norma de AENOR *Audiodescripción para personas con discapacidad visual* (2005). Solo en una ocasión, en el programa cultural *Página 2* (La 2), se audiodescribe “un poeta recita

un poema” cuando en el rótulo aparece el nombre de la persona. Por otra parte, si es posible y se dispone de tiempo para ello, no solo se indica quién es el sujeto que realiza la acción, sino que también se le describe. Esto ocurre principalmente en el cine, como: “Es una mujer de unos 60 años”, en *Una segunda madre* (La 2); “Tiene larga melena rubia y media cabeza afeitada”, en *Las brujas de Zugarramurdi* (La 1); o “Guapa niña rubia”, en *Antboy* (Clan).

Además, en todos los casos se prioriza la descripción de la acción que tiene lugar en pantalla. El sujeto y la acción que aparece en escena constituyen la información básica de la audiodescripción y está presente en todos los contenidos que hemos analizado. Asimismo, en la mayoría de los casos se indican y, si es posible, se describen las localizaciones y el tiempo (dónde y cuándo suceden los hechos), sobre todo si se producen cambios que deban ser tenidos en cuenta para seguir el argumento. Aparte del tiempo atmosférico y de revelar si es de día o de noche, también se indican saltos temporales al pasado o al futuro —por ejemplo: “en un flashback”, en *Acacias 38* (La 1)—.

La información escrita en pantalla, ya sea en forma de rótulos, carteles o cualquier texto que aparezca y que sea relevante para seguir el argumento del programa debe ser audiodescrita según la norma AENOR (2005) y, de hecho, así ha sido en todos los programas analizados. Sin embargo, tanto esta como el resto de la información a audiodescribir depende de los huecos sin diálogo disponibles para insertar los bocadillos. Así, en el programa de recetas *Torres en la cocina* (La 1) y en el reportaje *Frontera Europa* (La 2), la información escrita se describía, pero no en el instante en el que aparecía en pantalla, sino antes o después, dependiendo del momento en el que pudiera insertarse. Por el contrario, sí hallamos una pérdida de información importante en el programa infantil *Lunnis de leyenda* (Clan), ya que una de las cuestiones fundamentales es saber si la historia que relata el capítulo es real o si se trata de una leyenda. Sin embargo, cuando sale el sello que confirma que es “Historia”, la audiodescripción dice: “Rótulo para presentar la canción de Juan de Lepe”.

En ninguno de los programas analizados había sonidos inaudibles y solo en tres había información verbal en otro idioma. En estos casos se analizó si la audiodescripción traducía la información y la conclusión fue que no. En el primero de los casos, el del documental *África extraordinaria* (La 2), la información en otro idioma se dobla al castellano junto con el resto del audio, por lo que no es necesario que se haga en la audiodescripción. En el segundo, el del programa divulgativo *Maneras de educar* (La 1),

los diálogos en inglés se mantienen en este idioma. Por último, en la película *Las brujas de Zugarramurdi* (La 1), cuando hablan ocasionalmente en inglés, no se traduce ni en la audiodescripción ni en el subtítulo porque forma parte de la trama.

Por el contrario, sí se incluye generalmente la descripción de expresiones faciales y lenguaje no verbal. Así, en *Acacias 38* se describe, por ejemplo, “la mira con odio” y, en *Antboy*, “la mira derrotado”. Además de en la ficción, este elemento también está presente en programas como *MasterChef Celebrity* o *Torres en la cocina* (La 1).

Para terminar con los elementos que incluye la audiodescripción, enumeramos a continuación algunas cuestiones que solamente hemos encontrado en algunos programas analizados:

- Información sobre los planos, fundidos a negro y otros aspectos técnicos. En el documental *África extraordinaria* (La 2) encontramos descripciones como: “fundido a negro”, “imágenes desde arriba y desde el suelo” o “a cámara lenta”. Se corresponde con el mismo tratamiento otorgado en el documental *Blue Planet II* (BBC One), con bocadillos de información como “in slow motion” (“a cámara lenta”). Esto da fe de la importancia de la escenificación en los documentales, especialmente en los de naturaleza, donde el paisaje es esencial para el argumento.
- Distinción entre imágenes reales o de una animación, cómic, etc. Por ejemplo, “en una animación”, en *Arranca en verde* (La 1), o cuando en *Página 2* (La 2) se menciona si las imágenes son reales o están sacadas de una película. Como hemos expuesto anteriormente, estos elementos también se tienen en cuenta en la audiodescripción de la BBC.
- Uso de la primera persona del plural en *África extraordinaria*: “un globo terráqueo nos sitúa” o “se nos muestra el proceso a cámara lenta” son ejemplos de cómo se utiliza la primera persona del plural en la audiodescripción de este documental, aunque esto está desaconsejado.
- A pesar de que la norma AENOR (2005) establece que deben respetarse los datos que aporta la imagen, “sin censurar ni recortar supuestos excesos ni complementar pretendidas carencias”, ocasionalmente, se añade información que no puede deducirse de lo que aparece en pantalla. Es el caso de *África extraordinaria*, donde se añaden elementos a la audiodescripción como: “se le acercan sus crías que parecen querer jugar con ella” o “su piel moteada le ayuda a camuflarse”.

La norma AENOR recomienda que se utilice una voz masculina para obras en las que predominen las voces femeninas y viceversa, facilitando así la distinción entre la audiodescripción y el sonido del programa. Esto ocurre, por ejemplo, en el caso de la serie infantil *Cleo* (Clan), en la que la protagonista es una perrita que narra sus historias y la voz de la audiodescripción es masculina. Sin embargo, en el documental *África extraordinaria* (La 2), el narrador es masculino y la voz de la audiodescripción también, de modo que no siempre se sigue este criterio. Asimismo, observamos una mayor presencia de voces femeninas, ya que 12 de los 20 programas analizados tenían voces femeninas y 6, masculinas. Además, en *Espanoles en el mundo* y *Las brujas de Zugarramurdi* (La 1), la voz que describe el nombre del programa y los rótulos con información en pantalla es masculina, mientras que la que describe el resto de escenas, rótulos con localizaciones, etc., es femenina.

Continuando con otros requisitos que debe cumplir la audiodescripción, esta no debe adelantar acontecimientos o romper el suspense de la trama. Esta exigencia se cumple en todos los programas analizados. Por poner un ejemplo, en *MasterChef Celebrity* (La 1), se audiodescribe “imágenes de una ciudad costera” sin especificar de qué ciudad se trata, ya que lo revela más tarde la presentadora. Es un ejemplo similar al del programa *Russia with Simon Reeves* (BBC Two), donde se describe “a city” (“una ciudad”), pero no se da más información sobre qué enclave es hasta que el propio presentador lo descubre.

Además, la audiodescripción debe narrarse en presente y así se hace en todos los programas. Sin embargo, se dan excepciones asociadas a los propios formatos televisivos. Por ejemplo, la serie *Acacias 38* (La 1) comienza con un recordatorio del capítulo anterior y la audiodescripción se realiza en pasado en este fragmento del programa. También se utiliza el pasado en *Cuatro amigos y medio* (Clan), cuando se describe una acción después de que ocurra (“La señorita Brise ha salido”). Por el contrario, en *Tutu* (Clan), cuando se audiodescribe antes de que suceda la acción se utiliza el futuro: “Tutu abrazará a Rafa”. Es necesario puntualizar que no se trata de un adelanto de los acontecimientos, sino de información que es necesaria para comprender la escena que sigue y, en este caso, saber quiénes se abrazan inmediatamente después.

Adentrándonos más en la cuestión de la sincronización, las normas coinciden en que las narraciones deben insertarse en los espacios en silencio, sin diálogos o información sonora relevante para el seguimiento del programa. En los contenidos analizados advertimos que, efectivamente, la audiodescripción se inserta en los huecos sin diálogos.

Sin embargo, en el programa *Españoles en el mundo* (La 1), esta comienza en el espacio en silencio, pero no termina antes de que comiencen de nuevo a hablar, por lo que se solapa parcialmente con los diálogos. Asimismo, hasta en 5 de los 20 programas analizados no se oye la audiodescripción en algunos momentos debido a la música u otros elementos sonoros. Es el caso de la cabecera de la serie infantil *Cleo* (Clan) o la película *Antboy* (Clan), en ambos debido a la música. También ocurre en la película *Una segunda madre* (La 2), aunque aquí es el sonido de la lluvia lo que impide escuchar la audiodescripción. Para solventar esto, en el programa *Frontera Europa* (La 2), advertimos que se había aumentado el volumen de la audiodescripción, que era claramente más alto que el del programa.

Por otro lado, notamos claras diferencias en la audiodescripción de las cabeceras y finales de los programas debido a la diversidad de formatos existentes. De ahí la intencionalidad de seleccionar formatos distintos para este análisis para así determinar cómo se comporta la audiodescripción en cada uno de ellos. En primer lugar, en la ficción se audiodescriben los nombres de actores y actrices a medida que van apareciendo en pantalla. Generalmente, se añaden datos sobre la producción o el origen de la película si aparecen escritos y, si hay más huecos, se audiodescriben las escenas. Las series infantiles tienen cabeceras más diversas: desde las instrumentales, como *Cleo*, en la que se describen las escenas, o *Cuatro amigos y medio*, en la que principalmente se presenta y describe a los personajes, hasta *Yoko*, con música con letra y sin hueco para la audiodescripción. En el documental *África extraordinaria* o el reportaje *Frontera Europa* se da más peso a la descripción de las escenas y localizaciones. Y luego está el caso de *Página 2*, programa que, pese a comenzar con sintonía instrumental, no cuenta con audiodescripción en su cabecera. En resumen, parece haber un criterio general que consiste en describir la información escrita en pantalla, así como las escenas que transcurren durante la cabecera, pero depende del tipo de programa y de la cabecera en sí.

Lo mismo ocurre en los finales. En concreto, dentro de la información escrita que debe audiodescribirse se incluyen los créditos, por lo que hemos medido esta variable en nuestro análisis. Sin embargo, en algunos programas siguen sucediéndose imágenes al mismo tiempo que pasan los créditos, por lo que hemos analizado qué elemento es el que se audiodescribe en caso de que se incluya este servicio. Así, encontramos casos como *Acacias 38*, *Españoles en el mundo*, *Cuatro amigos y medio* o *Antboy*, en los que se opta por describir las escenas en pantalla en lugar de los créditos. En otros casos como *Yoko* o

Frontera Europa, en cambio, se opta por describir los créditos o parte de ellos. Por último, *Página 2*, *Torres en la cocina* o la serie *La Pelu-quería* no tienen audiodescripción de ningún elemento al final. En otros programas analizados, como *Lunnis de leyenda* o *Antboy*, se anuncia que aparecen créditos en pantalla, pero no se describe el contenido.

Por el contrario, donde sí hemos encontrado consenso es en la audiodescripción del nombre del programa. Si no se dice por defecto, se audiodescribe cuando sale escrito en pantalla o inmediatamente antes o después en caso de que haya diálogos en ese momento.

En resumen, destaca la audiodescripción de la acción en pantalla y la identificación de los personajes, seguidas de los cambios temporales o de localización. Otros elementos como la información escrita, las cabeceras y los finales dependen del tipo de programa y del espacio disponible para incluir los bocadillos de audiodescripción. De nuevo, como en la BBC, los sentimientos y expresiones faciales o corporales destacan en la ficción. Por último, a diferencia de la corporación británica, TVE no baja el volumen del programa y la audiodescripción se solapa con la música u otros sonidos, lo que dificulta la recepción de la información.

5.2.2.3. Audiodescripción en Canal Sur

Como mencionamos en el caso de TVE, la norma de AENOR (2005) sobre audiodescripción recomienda que la voz sea masculina si la mayor parte de los personajes son femeninos y viceversa para que sea fácil distinguir la voz del audiodescriptor. Sin embargo, en la ficción encontramos personajes tanto masculinos como femeninos. De hecho, en la película *Celedonio y yo somos así* (Canal Sur 2), la audiodescripción es femenina, mientras que, en *Escobar, el patrón del mal* (Canal Sur 2), es masculina, aunque en ambos casos predominan los personajes masculinos. También en el documental *María sin fronteras* (Andalucía TV), donde intervienen varias personas, la voz de la audiodescripción es masculina. En *Evita Percances* (Andalucía TV), por su parte, donde la protagonista es una niña, la voz es femenina, pero claramente diferenciable. Por el contrario, en el documental *Tierra azul* (Canal Sur 2), con narrador masculino, la voz es femenina. Parece por lo tanto que no hay un criterio basado en el género a la hora de establecer la voz para la audiodescripción de los programas.

Observando el contenido de la audiodescripción, en todos programas analizados se identifica a los personajes que ejecutan la acción y no se utilizan términos vagos e indeterminados, por lo que se sigue claramente la norma AENOR. Además, en el caso de

la película *Celedonio y yo somos así*, se describen algunos rasgos de los personajes como: “un hombre moreno y bajito”, “un hombre mayor con gruesas gafas de pasta” o “es una chica guapa de ojos verdes”.

Además, en todos los casos se prioriza la descripción de la acción en pantalla y a esta se añade la localización en la que se desarrolla la acción, principalmente cuando hay un cambio. También se describe el tiempo y, por ejemplo, en el documental *María sin fronteras*, que contiene escenas de distintos momentos, se especifica si son imágenes del pasado o del presente.

Otras cuestiones tienen más que ver con el tipo de programa. Por ejemplo, en el cine y las series, las descripciones de expresiones faciales y lenguaje no verbal ocupan más espacio. Así, la audiodescripción de la película analizada contiene descripciones como “con delicadeza” o “la mira embobado” y, en la serie infantil *Evita Percances*, se audiodescribe cuando la protagonista “esboza una gran sonrisa”. Por otra parte, los dos documentales analizados tienen particularidades diferentes. Mientras que *María sin fronteras* sí contiene descripciones de expresiones faciales, ya que es un documental biográfico en el que intervienen muchas personas y se muestran imágenes de grabaciones de la vida de la protagonista, *Tierra Azul*, que es un documental de naturaleza, carece de este tipo de elementos en su audiodescripción y la descripción de localizaciones cobra más peso. Esta última cuestión coincide con los rasgos de la audiodescripción de documentales de naturaleza en la BBC (*Blue Planet II*) y TVE (*África extraordinaria*).

No hemos identificado sonidos inaudibles o incomprensibles en los programas analizados y solo en *María sin fronteras* se da la necesidad de describir traducciones, aunque estas no se incluían en la audiodescripción. Así, cuando hablan en inglés, se subtitula en inglés y no se audiodescribe. En cambio, sí se describe la información escrita en pantalla, excepto en *Tierra azul*, donde solo se incluyen los rótulos de localizaciones, pero no otra información escrita.

En todos los casos se cumple la recomendación de utilizar tiempos presentes. También se obedece la norma de no adelantar acontecimientos en la audiodescripción. Solo detectamos un caso en la película *Celedonio y yo somos así*, en la que la audiodescripción desvela que “se trata de una caja de flores” antes de que se vea en pantalla. Sin embargo, como en otros casos en el resto de televisiones estudiadas, se trata de una aclaración que da sentido a la escena que la sigue más que de un adelanto de los acontecimientos. Así, se dice qué es y, luego, se oye la reacción de la persona que lo recibe, pero la persona que

ve la película con audiodescripción recibe esta información antes que la que no usa este servicio. También al principio del documental *Tierra azul* dice que “un hombre” abre un libro, cuando solo se ven las manos de la persona.

Por último, en el documental *María sin fronteras* se utiliza la fórmula “parece estar preparando la cena”, que es una conjetura, y también se añade información que no puede verse. Por ejemplo, la audiodescripción dice: “Hay plásticos que han arrastrado las crecidas”. Efectivamente, en pantalla se pueden ver los plásticos, pero no salen las imágenes de las crecidas que los arrastran.

En general, en los programas analizados se describe la cabecera, aunque el contenido de la audiodescripción depende de cada programa. Por ejemplo, en el caso de la ficción, la película *Celedonio y yo somos así* describe brevemente la escena y también los nombres de los actores y actrices que van saliendo en pantalla, la fecha de la película, algunos créditos iniciales y se añade que se trata de una comedia. Además, el tiempo de música instrumental al final de la cabecera se aprovecha para adelantar la descripción de la escena siguiente. Siguiendo con la ficción, en la serie *Escobar, el patrón del mal* también se audiodescriben los nombres de los actores y actrices y se añade información sobre la producción de la serie que aparece escrita en pantalla, aunque no se describe toda. En ambos casos se selecciona parte de la información escrita porque es demasiada para la audiodescripción.

En el caso de los documentales, en *María sin fronteras* (Andalucía TV) se audiodescriben las escenas que aparecen en la cabecera y también los créditos iniciales, y se intercala la descripción de la imagen con información escrita en pantalla. Por su parte, en *Tierra Azul* (Canal Sur 2), se describen las escenas del comienzo, pero luego continúa la cabecera con música instrumental y escenas que no se audiodescriben.

Por último, la serie infantil *Evita Percances* es el único programa de esta índole con audiodescripción en la televisión pública andaluza. La cabecera está compuesta de música con letra, por lo que se audiodescribe solo en el hueco sin información verbal del final y se aporta información sobre la autoría de la serie que aparece escrita en pantalla. En general, se puede decir que las cabeceras contienen audiodescripción de escenas e información escrita en pantalla, aunque esto depende de cómo sea el comienzo de cada programa.

También se audiodescribe el nombre del programa, normalmente cuando sale en pantalla (*Escobar, el patrón del mal* y *María sin fronteras*) o justo después si hay diálogos en ese momento (*Celedonio* y *yo somos así*). En *Evita Percances*, en cambio, no se describe el nombre del programa, aunque este sí aparece en la letra de la canción de inicio y lo dice la voz en off que anuncia el capítulo. Por último, tampoco en el documental *Tierra azul* se describe el nombre, aunque este aparece escrito en pantalla. En este caso no lo dice el programa por defecto y la música es instrumental, por lo que resulta necesario.

Normalmente se suelen emitir imágenes combinadas con créditos finales al terminar los programas, así que hemos tenido en cuenta si se describían tanto lo uno como lo otro. Por ejemplo, en *Escobar, el patrón del mal*, los créditos aparecían al principio y al final se mostraba un texto con fondo negro, por lo que no había ni imágenes ni créditos que audiodescribir. Sin embargo, en *Evita Percances* y *Tierra azul* se dan los dos elementos. En ambos casos se muestran imágenes al mismo tiempo que los créditos con música instrumental y en ambos casos se optó por audiodescribir los créditos y no las imágenes. Por el contrario, en *María sin fronteras*, se audiodescriben las escenas finales que se muestran con música cantada en idioma africano y se dice que pasan los créditos en pantalla, pero no se describen. Por otro lado, la película *Celedonio* y *yo somos así* termina con la palabra fin escrita en pantalla, cosa que no se describe.

Para terminar, *Escobar, el patrón del mal* contiene algunas escenas de acción o violentas en las que la música o el ruido procedente de las escenas no permiten oír bien la audiodescripción. En este caso no se baja el volumen del programa, como ocurre en la BBC, ni se aumenta el volumen de la audiodescripción, como hace TVE.

En resumen, la audiodescripción de Canal Sur comparte ciertos criterios con las del resto de televisiones estudiadas. Aquí también se prioriza la descripción de la acción en pantalla y la identificación de los personajes, así como las localizaciones y los cambios temporales. Las cabeceras y finales son desiguales y destaca la aportación ocasional de información que no puede deducirse de la imagen.

5.2.2.4. Audiodescripción de la programación infantil de la BBC, TVE y Canal Sur

Como en el subtítulo, las diferencias entre la audiodescripción de la programación infantil y la del resto de contenidos son prácticamente inexistentes. Esto se debe a que se sigue la misma norma para audiodescribir todos los programas independientemente del

público al que se dirijan. Sin embargo, destacamos aquí brevemente algunas cuestiones clave para determinados contenidos infantiles. Por ejemplo, algo que sí suele ocurrir únicamente en la programación infantil es que se mezcle animación con personajes reales. Es el caso de la serie *Pablo* (CBeebies), donde el protagonista real aparece en ocasiones y, en otras, la historia es contada con personajes animados. En estos casos la audiodescripción se encarga de distinguir si la imagen que se describe y el fragmento de programa es animación o no. También recordamos aquí el especial cuidado que se pone en la audiodescripción de sentimientos en esta misma serie infantil, ya que el protagonista es un niño con autismo y sus sentimientos son parte fundamental del argumento del programa.

Además, aunque en algunos programas la voz de la audiodescripción se puede confundir con la de narradores o presentadores, esto no ocurre en ninguno de los contenidos infantiles analizados, muestra del cuidado de este aspecto en un servicio dirigido a un colectivo especialmente vulnerable. Así, en todos los contenidos infantiles o juveniles de la BBC se puede distinguir claramente la voz de la audiodescripción. También en la serie de TVE *Cleo* (Clan), narrada casi en su totalidad por la voz femenina de la protagonista, la audiodescripción tiene voz masculina que facilita la distinción. En *Evita Percances* (Andalucía TV), en cambio, la protagonista es una niña y la voz de la audiodescripción es femenina, pero claramente diferenciable. Asimismo, destacan las descripciones de personajes en los contenidos infantiles. Por ejemplo, cuando en las series *Octonauts* o *Dinopaws* (CBeebies) se aclara cómo son los protagonistas, se facilita el seguimiento del programa a los niños y niñas con discapacidad visual.

Por último, es necesario mencionar que el hecho de que la audiodescripción se solape con sonidos o música de los programas sí afecta a algunos contenidos infantiles. Destaca el caso de la mencionada serie de TVE *Cleo*, que tiene música instrumental y audiodescripción en la cabecera. Como TVE no baja el volumen de la música, se produce un solapamiento entre esta y la audiodescripción que dificulta la recepción.

5.2.2.5. Comparativa de los aspectos cualitativos de la audiodescripción de la BBC, TVE y Canal Sur

ÍTEM	BBC	TVE	CANAL SUR
CABECERA	Si es posible, escenas e información escrita en pantalla. En películas y series, también reparto.	Si es posible, escenas e información escrita en pantalla. En películas y series, también reparto.	Si es posible, escenas e información escrita en pantalla. En películas y series, también reparto.
NOMBRE DEL PROGRAMA	Sí, siempre que no se oye por defecto.	Sí, siempre que no se oye por defecto.	En general sí. Solo uno de los programas no lo describía.
VOCES	No criterio de género para la selección. Predominan voces masculinas.	No criterio de género para la selección. Predominan voces femeninas.	No criterio de género para la selección. Predominan voces femeninas.
IDENTIFICACIÓN DE PERSONAJES	Sí, siempre. Solo se oculta la identidad deliberadamente para no adelantar acontecimientos. Cuando es posible, se describe a los personajes.	Sí, siempre. Solo se oculta la identidad deliberadamente para no adelantar acontecimientos. Cuando es posible, se describe a los personajes, especialmente en el cine.	Sí, siempre. Cuando es posible, se describe a los personajes, especialmente en el cine.
ACCIÓN EN PANTALLA	Sí, si es posible, en el momento en que ocurre.	Sí, si es posible, en el momento en que ocurre.	Sí, si es posible, en el momento en que ocurre.
LOCALIZACIONES	Si procede y es posible, sí. Se prioriza la descripción de cambios de localización.	Si procede y es posible, sí. Se prioriza la descripción de cambios de localización.	Si procede y es posible, sí. Se prioriza la descripción de cambios de localización.
TIEMPO	Si procede y es posible, sí. Se prioriza la descripción de saltos temporales.	Si procede y es posible, sí. Se prioriza la descripción de saltos temporales.	Si procede y es posible, sí. Se prioriza la descripción de saltos temporales.
SONIDOS NO IDENTIFICABLES	Solo si se incluyen en el subtulado.	No hubo.	No hubo.
EXPRESIONES FACIALES	Si procede y es posible, sí. Se utiliza principalmente en obras de ficción.	Si procede y es posible, sí.	Si procede y es posible, sí. Se utiliza principalmente en obras de ficción.
INFORMACIÓN ESCRITA	Si es posible, sí.	Si es posible, sí. Pérdida en <i>Lunnis de Leyenda</i> .	Si es posible, sí.
TRADUCCIONES	Sí, cuando se traduce en el subtulado.	No, se mantiene en el idioma original o aparece ya doblada al castellano por defecto.	No, se mantiene en el idioma original.

SINCRONIZACIÓN	Correcta.	Correcta.	Correcta.
VOLUMEN	Mismo volumen que el audio del programa. Se baja el volumen del programa en los momentos en los que se introduce la audiodescripción para facilitar su recepción.	A veces, si el volumen es el mismo que el del programa, se solapa con la música u otros sonidos. En algunos casos se aumenta el volumen de la audiodescripción respecto al audio del programa.	A veces, si el volumen es el mismo que el del programa, se solapa con la música u otros sonidos. No se aumenta el volumen de la audiodescripción ni se baja el del programa.
TIEMPOS VERBALES	En general, tiempos presentes.	En general, tiempos presentes. Ocasionalmente pasado o futuro.	Tiempos presentes.
NO ADELANTAR ACONTECIMIENTOS	Correcto. Solo audiodescripción de elementos clave antes de que suceda la acción para darle sentido.	Correcto. Solo audiodescripción de elementos clave antes de que suceda la acción para darle sentido.	Correcto. Solo audiodescripción de elementos clave antes de que suceda la acción para darle sentido.
CRÉDITOS FINALES	No se audiodescriben. Ocasionalmente se describen las escenas que suceden durante los créditos.	Diversos formatos: a veces se describen las escenas finales, otras veces los créditos y otras, ningún elemento.	Diversos formatos: a veces se describen las escenas finales, otras veces los créditos y otras, ningún elemento.

5.2.3. Lengua de signos

5.2.3.1. Lengua de signos en la BBC

Para el análisis de la lengua de signos en la BBC hemos tenido en cuenta los programas interpretados y también aquellos que son presentados en British Sign Language (BSL) o usando Makaton¹⁰⁰, aunque estos últimos son una minoría —solo un programa presentado en BSL y dos programas con Makaton, todos en la cadena infantil CBeebies—. El uso de Makaton en programas infantiles, junto con la presentación e interpretación a lengua de signos, está recogido en el *Ofcom's Code on Television Access Services (2017)*. Asimismo, según esta norma que ha servido de guía para nuestro análisis, los programas presentados o interpretados a lengua de signos deben tener también subtítulos, y así se cumple en todos los casos en la BBC. Sin embargo, en algunos programas se produce una superposición muy ocasional entre ambos servicios, ya que el subtulado llega hasta el intérprete y tapa parte del cuerpo o, incluso, las manos —por ejemplo, en *Panorama*

¹⁰⁰ Recordamos que el Makaton sign language es un conjunto de signos procedentes de la BSL que se realizan al mismo tiempo que se presenta el programa en inglés. Así, a medida que el presentador habla, realiza los signos de las palabras que utiliza en Makaton.

(BBC Two), *Cinderella* (BBC Two), *How To Be Epic @ Everything* (CBBC) o *Ferne and Rory's Vet Tales* (CBeebies)—.

Imagen 34. Subtítulos tapan las manos de la intérprete de BSL en *Ferne and Rory's Vet Tales* (CBeebies)



En cuanto a la posición y el tamaño, en todos los casos el intérprete se sitúa a la derecha y ocupa más de una sexta parte de la pantalla, dos criterios también incluidos en el código de la Ofcom. La siguiente imagen muestra estas dos últimas cuestiones —posición y tamaño— en el programa *Breakfast* emitido en la BBC News. En ella, el cuadrado rojo indica el espacio mínimo que debe ocupar el intérprete y, como puede observarse, el tamaño real es mayor.

Imagen 35. Tamaño de la imagen con BSL en *Breakfast*, BBC News



Observando la figura del intérprete, este debe ir vestido de forma apropiada para que el signado sea fácilmente distinguible y también acorde al tipo de programa que está signando:

The signer should use a style of interpretation and wear clothing that is appropriate to the style of the programme. For example, sober and business-like clothing should be worn

for news and current affairs programming, while a more colourful and informal style of dress would be appropriate for children's programmes. It is important that signers' clothing allows them to be seen distinctly against the picture.¹⁰¹ (Ofcom, 2017, p.22)

En el análisis llevado a cabo para este estudio se pudo comprobar que el vestuario de los intérpretes en los programas seleccionados era siempre de color liso y facilitaba la distinción del signado sobre la ropa. Asimismo, percibimos que el atuendo de los intérpretes era más formal en los boletines informativos de la BBC News, intermedio para los programas de la BBC Two y la BBC Four, y más informal y colorido en el caso de los programas infantiles. Destaca en este sentido el mensaje de Navidad de la reina (*The Queen*, BBC Two) donde la ropa de la intérprete era muy formal. Como se observa, se cumple así lo estipulado en la norma del órgano regulador. En la imagen anterior se puede ver el atuendo del intérprete del informativo *Breakfast*, más formal, y a continuación mostramos algunos ejemplos de las cadenas CBBC y CBeebies, en las que se puede apreciar claramente que los intérpretes llevan ropa lisa, pero más colorida e informal, sobre todo en el caso de la cadena infantil.

Imagen 36. Imagen con BSL de *Jamie Johnson* (CBBC), a la izquierda, y de *Biggleton* (CBeebies), a la derecha



Los fondos mostrados en las imágenes anteriores se mantienen en todos los programas signados en sus respectivas cadenas —BBC News, CBBC y CBeebies—. Esto quiere decir que, siempre que hay un programa signado en alguno de estos tres canales, adoptará el formato que muestran las imágenes. Sin embargo, en la BBC Two y la BBC Four detectamos que, aunque, en general, el formato era igual —silueta del intérprete a la derecha con la imagen del programa reducida y un fondo en el espacio restante—, el color

¹⁰¹ El signante debe usar un estilo de interpretación y un vestuario apropiado para el estilo del programa. Por ejemplo, se debe usar ropa sobria y de negocios para la programación de noticias y asuntos de actualidad, mientras que un estilo de vestir más colorido e informal sería apropiado para los programas infantiles. Es importante que la ropa de los signantes permita que se vean claramente contra la imagen. (Traducción propia).

y la imagen del fondo eran diferentes en varios programas. Por ejemplo, en las siguientes imágenes de la BBC Two puede verse este cambio en el fondo.

Imagen 37. Fondos de programas signados en BBC Two. A la izquierda, *The Real Marigold Hotel* y, a la derecha, *Imagine... Tacita Dean: Looking to See*



En ambos casos puede comprobarse también lo que mencionábamos antes sobre el vestuario. De hecho, en la primera imagen se trata del mismo intérprete que en el boletín informativo *Breakfast*, que aquí lleva camisa, pero no corbata ni chaqueta como en el primer caso.

Además, solo los programas signados en la BBC News eran emisiones simultáneas de contenidos de otras cadenas. Se trata de los informativos *Breakfast* y *BBC News at One*, emitidos al mismo tiempo en la BBC One. Por el contrario, el resto de programas no se emiten de forma simultánea en otras cadenas, aunque sí se repiten en distintos horarios y cadenas, unas veces con BSL y otras sin este servicio.

Adentrándonos en cuestiones específicas del signado de los programas de la BBC, observamos que el intérprete desaparece y la imagen principal del programa se expande ocupando toda la pantalla en las cabeceras o finales instrumentales, así como en los espacios sin diálogo. Cuando vuelve a aparecer información que debe ser signada, la imagen del programa se reduce y aparecen el fondo y el intérprete de nuevo. Sin embargo, en las cabeceras infantiles que tienen música con letra o cuando en un programa cantan los personajes en inglés, esto sí se signa.

Por último, la norma de la Ofcom establece: “Sign language presenters, reporters and interpreters should be appropriately qualified, both to use sign language of native competency, and to communicate effectively through television”¹⁰² (Ofcom, 2017, p.23). Esta cuestión, como se ha explicado en el apartado metodológico, ha sido estudiada a

¹⁰² Los presentadores, reporteros e intérpretes de lengua de signos deben estar debidamente cualificados, tanto para utilizar la lengua de signos de competencia nativa como para comunicar de manera efectiva a través de la televisión. (Traducción propia).

través de las encuestas a personas usuarias y de las entrevistas a varios responsables de las televisiones estudiadas y de las principales organizaciones de personas sordas en Reino Unido y España. En general, las respuestas de las encuestas reclaman un aumento de la calidad del signado en todos los casos, aunque las televisiones aseguran seguir los protocolos necesarios para garantizar esta cuestión. Además de los programas interpretados a BSL, la BBC emite algunos contenidos infantiles presentados en esta lengua o Makaton, que se explican en el apartado sobre programación infantil.

En resumen, la BBC muestra al intérprete de BSL silueteado y en tamaño superior al mínimo exigido. Siempre se sitúa a la derecha y la imagen principal se reduce para insertar fondos propios de cada cadena. En todos los casos analizados el vestuario de los intérpretes se corresponde con lo exigido en la norma británica. Por último, la imagen con lengua de signos desaparece de la pantalla cuando no hay diálogos o información que signar, lo que permite ampliar la imagen del programa a toda la pantalla en estos espacios.

5.2.3.2. Lengua de signos en TVE

En primer lugar, en TVE debemos distinguir entre el programa *En lengua de signos*, presentado en lengua de signos española (LSE), y el resto de programas signados, presentados en español e interpretados a lengua de signos.

En el primer caso, la presentadora aparece a la izquierda, mientras que las imágenes se proyectan en una ventana a la derecha y el subtítulo se muestra en abierto en la parte inferior de la pantalla. Como veremos más adelante, en los programas en español interpretados, el intérprete es quien aparece en una ventana, mientras que aquí la presentadora ocupa un papel principal y la ventana es para las imágenes.

Además, como se observa en la siguiente imagen de *En lengua de signos*, el fondo es azul, que es el color que recomienda la *Guía de buenas prácticas del Centro de Normalización Lingüística de la Lengua de Signos Española* (CNLSE, 2017) para personas sordociegas.

Imagen 38. Programa *En lengua de signos* (La 2)



Los programas interpretados a lengua de signos se emiten en Clan y 24 Horas. En concreto, como se ha expuesto en el capítulo anterior, en 24 Horas se signan algunos informativos y conexiones con el Consejo de Ministros y otros actos del Parlamento, mientras que en Clan son varias series de animación las que se emiten con lengua de signos en horario de madrugada.

A pesar de que en ambos casos se trata del mismo servicio, el formato utilizado es diferente. En primer lugar, en el *Telediario* de 24 Horas, se reduce la imagen principal y se inserta un fondo en la parte inferior y derecha de la pantalla, en tonos rojizos. A la derecha se coloca una ventana con fondo claro en la que se muestra a la intérprete.

Imagen 39. Signado del *Telediario 1* (24 Horas)



La imagen anterior corresponde al *Telediario 1* seleccionado para nuestro análisis y en ella se ve cómo la imagen de la intérprete es claramente inferior a una sexta parte de la pantalla, tamaño mínimo exigido que correspondería al rectángulo rojo que hemos sobrepuesto. Sin embargo, tras concluir nuestro análisis y la entrevista realizada a Laura

Feyto, jefa de Accesibilidad de TVE, detectamos que el canal 24 Horas había aumentado el espacio de la ventana para la lengua de signos, acercándose al mínimo requerido.

Imagen 40. Aumento del tamaño de la ventana de LSE en *Telediario 1* (24 Horas)



Si estas imágenes hacen referencia a los informativos, en el caso del Consejo de Ministros, el formato es diferente a pesar de emitirse en el mismo canal. Se trata en este caso de una ventana con fondo claro situada a la derecha de la pantalla, pero sin reducir la imagen principal del programa. En la siguiente imagen, donde de nuevo hemos resaltado el que sería el tamaño mínimo que debería tener la intérprete, puede verse cómo es el formato de este tipo de contenidos.

Imagen 41. Signado del *Consejo de Ministros* (24 Horas)



Además, en ocasiones, la ventana para la lengua de signos cubre información relevante, como la cara de los ministros o parte de las gráficas que se muestran a pantalla completa. Asimismo, la imagen de la intérprete tiene una calidad inferior a la de la emisión y no se distinguen bien sus rasgos. También en Clan se inserta la ventana sobre el propio programa, como se verá en el apartado sobre programación infantil. Así, se dan distintos

formatos para la interpretación de LSE, pero queda claro es que en todos los casos se incumple el requerimiento de que el intérprete ocupe al menos una sexta parte de la pantalla.

En todos los programas analizados el vestuario de las intérpretes es siempre adecuado, ya que es siempre liso y de color negro u oscuro (CNLSE, 2017). Por su parte, solo el *Telediario* es una emisión simultánea de un programa de otra cadena. En concreto, este se emite signado en 24 Horas y sin este servicio en La 1. Por el contrario, los programas infantiles y las ruedas de prensa del Consejo de Ministros y otras retransmisiones del Parlamento no se emiten en ninguna otra cadena. Por último, todos los contenidos con LSE en TVE contaban con subtítulos como recomiendan las guías (Ofcom, 2017; CNLSE, 2017).

En resumen, en TVE se utilizan distintos tipos de ventana para insertar la imagen con LSE, aunque ninguno de ellos alcanza el tamaño mínimo durante nuestro análisis. En los informativos se reduce la imagen principal, pero la ventana se sitúa sobre el propio programa y oculta parte de la información en otros contenidos. Otros elementos como el vestuario de los intérpretes sí se adecuan a la guía del CNLSE.

5.2.3.3. Lengua de signos en Canal Sur

Todos los programas signados en Canal Sur tienen subtítulos, que es algo recomendado por la norma de la Ofcom (2017) y por la guía de buenas prácticas del CNLSE (2017). Los intérpretes se sitúan siempre a la derecha y el formato para incrustar el signado es siempre el mismo: la imagen principal se reduce y se inserta una franja en la parte inferior y en la derecha, que será el fondo de la interpretación a lengua de signos y del subtítulo. La mosca del canal se muestra en la esquina superior derecha, por encima de los intérpretes, por lo que no interfiere con el signado. El subtítulo se emite en el hueco de la franja inferior, fuera de la imagen del programa, por lo que este no se superpone a la imagen del programa y tampoco llega a tapar el signado, al estar en la zona más baja de la pantalla en los programas interpretados. En octubre, el fondo utilizado fue azul y, el resto de las semanas de análisis, verde oscuro. Estos fondos oscuros facilitan la visión del signado para que sea útil para personas sordociegas (CNLSE, 2017).

Imagen 42. Signado del programa *Noticias Andalucía* (Canal Sur 2)



Cuando son programas de larga duración, los intérpretes cambian cada 30 minutos aproximadamente. Además, cuando hay pausas publicitarias, los intérpretes desaparecen de la pantalla y la imagen se amplía a pantalla completa, sin el fondo verde. Por el contrario, durante todo el programa, aunque no haya diálogos y no se esté interpretando, el intérprete permanece en pantalla. Es el caso de *Los reporteros*, con sintonía instrumental en la que el intérprete estaba en pantalla sin signar, o las *Carreras de caballos de Sanlúcar*, donde el intérprete está hasta el final, aunque no signa porque lo que suena es la música instrumental de salida. En *Toreros, historia y arte*, sin embargo, en la sintonía instrumental del principio no aparece el intérprete y en la del final sí.

El vestuario es en todo momento adecuado, de acuerdo con la mencionada guía de buenas prácticas. Todos vestían ropa de color oscuro y lisa, sin elementos que pudieran chocar con el signado impidiendo su visión y comprensión.

El signado de Canal Sur se encuentra únicamente en Canal Sur 2, que es la única cadena con lengua de signos en la televisión pública andaluza. Esto implica que todos los programas signados son una emisión simultánea de la programación emitida en Canal Sur 1, excepto el informativo *Noticias Andalucía*, que se emite en el segundo canal mientras el primero retransmite los informativos provinciales de cada región. No se indica en Canal Sur 1 que hay otra versión signada en el segundo canal.

A modo de observación, en el programa de recetas *Cómetelo*, la intérprete y el subtítulo desaparecen antes de la frase de despedida, por lo que la despedida ni se subtuló ni se signó. Tampoco se signan las canciones, incluso si es una persona que interviene en el programa la que canta como ocurre con la cantante Merche en el programa *¡Vaya tela noche!*

En el informativo temático sobre *Carreras de caballos de Sanlúcar* percibimos que aparecen rótulos e información en la parte derecha de la pantalla, que son ocultados por el intérprete. También en *Gente maravillosa*, la intérprete oculta la parte derecha de algunos rótulos porque se sitúa entre el fondo y la parte derecha de la imagen del programa. Asimismo, tapa las caras de los participantes cuando se divide la pantalla en dos (a la derecha quedan algunas personas, detrás de la intérprete).

En resumen, en Canal Sur 2 se supera el tamaño mínimo para la imagen con lengua de signos. Los intérpretes aparecen silueteados y con fondo azul o verde oscuro, lo que favorece la recepción para personas con sordoceguera. El vestuario que llevan cumple lo previsto en la guía de buenas prácticas del CNLSE.

5.2.3.4. Signado de la programación infantil de la BBC y TVE

Antes de comenzar, hemos excluido a Canal Sur en este apartado porque no tiene programación infantil con lengua de signos. Así, aquí hablaremos de las características particulares del signado de los programas infantiles de la BBC y TVE.

En primer lugar, como hemos visto, la BBC incorpora la interpretación a BSL siguiendo el mismo formato que para el resto de sus canales. De este modo, los intérpretes aparecen silueteados y la imagen del programa se reduce para insertar un fondo que siempre es el mismo en cada cadena. Esto quiere decir que los programas signados en la CBBC siempre tienen el mismo fondo tras el intérprete y lo mismo ocurre con los de la CBeebies. Además de los programas interpretados a lengua de signos, la cadena infantil CBeebies ofreció un programa presentado en BSL y otros dos que incorporan Makaton.

Imagen 43. Programa *Magic Hands* (CBeebies) presentado en BSL



El primero era *Magic Hands*, espacio en el que se cuentan cuentos en BSL doblados y subtítulos en inglés. El programa es introducido por varios presentadores y contiene un

cuento signado que ocupa la mayor parte del tiempo. En la imagen anterior se puede observar cómo se colocan de frente los presentadores y cómo, a pesar de ser colorida, su ropa es lisa para que el signado se vea fácilmente.

Por otra parte, dos programas de la CBeebies presentados por Justin Fletcher utilizaban Makaton. El primero es *Something Special*, descrito por la BBC en los siguientes términos: “*Something Special* uses songs, rhymes and visual humour with Makaton sign language to help its audience learn how to communicate as well as develop their language in a fun and exciting way”¹⁰³. En el programa, Justin utiliza Makaton al mismo tiempo que habla en inglés y, además, contiene una sección llamada “It’s time to sign” (“Es hora de signar”), en la que enseña varios signos a los espectadores y aparecen niños y niñas signando.

El segundo es *Tiny Tumble*, en el que Justin Fletcher también utiliza Makaton, pero aquí de manera ocasional. El programa cuenta cómo el personaje de animación Tiny Tumble resuelve un problema y, para ello, necesita la ayuda de los niños y niñas que ven el programa. Los menores tienen que signar un determinado objeto que llega hasta Tiny Tumble y le permite solucionar el problema. Así, en medio de la trama, se incluye una pausa con el título “Let’s sign” (“signemos”) en la que Justin enseña el signo necesario y pide a los niños y niñas que lo repitan, diciendo “You sign” (“signa tú”).

Imagen 44. Programa *Something Special* (CBeebies) con Makaton



Por otra parte, como hemos visto, TVE siempre incorpora la figura del intérprete de LSE en una ventana. En concreto, en Clan, la ventana se inserta sobre la propia imagen del programa, cubriendo parte de ella. Aquí la ventana tiene fondo azul, como se incluye en

¹⁰³ *Something Special* utiliza canciones, rimas y humor visual junto con Makaton para ayudar al público a aprender cómo comunicarse y desarrollar su lenguaje de una manera divertida y emocionante. (Traducción propia). Véase: <https://www.bbc.co.uk/iplayer/episodes/b006m8q4>

la guía del CNLSE (2017) para personas con sordoceguera. Sin embargo, como se aprecia en la siguiente imagen, dista mucho de alcanzar el tamaño mínimo de una sexta parte de la pantalla.

Imagen 45. Signado del programa *Lunnis de leyenda* (Clan)



Por último, una peculiaridad de los programas infantiles es que en estos se signan las canciones, a diferencia de los contenidos para adultos. Así, se signan las cabeceras infantiles que tienen música con letra o cuando en un programa cantan los personajes. Es el caso de programas como *Swashbuckle* o *Do You Know?* (CBeebies), que empiezan y terminan con la música del programa cantada o *Lunnis de leyenda* (Clan).

5.2.3.5. Comparativa de los aspectos cualitativos de la lengua de signos en la BBC, TVE y Canal Sur

ÍTEM	BBC	TVE	CANAL SUR
FORMATO	Silueta del intérprete. Se reduce la imagen del programa y se insertan distintos fondos, según la cadena.	Ventana con intérprete dentro. En <i>Telediario</i> se reduce la imagen del programa y se inserta fondo en el espacio restante. En el resto, ventana sobre la imagen del programa.	Silueta del intérprete. Se reduce la imagen del programa y se inserta fondo en el espacio restante (azul en octubre y verde durante el resto del análisis).
TAMAÑO	Superior al mínimo exigido.	Inferior al mínimo exigido.	Superior al mínimo exigido.
UBICACIÓN	A la derecha.	A la derecha.	A la derecha.
VESTUARIO	Correcto: ropa neutra y lisa que no interfiere con el signado. Formal para noticiarios, informal para contenidos infantiles, intermedio en otros programas.	Correcto: ropa neutra y lisa que no interfiere con el signado.	Correcto: ropa neutra y lisa que no interfiere con el signado.

EMISIÓN SIMULTÁNEA	Sí, en BBC News. En el resto, generalmente repetición de programas de la misma u otra cadena en otro horario.	Sí, en el <i>Telediario</i> . El resto no se emite en otra cadena.	Sí, los programas signados en Canal Sur 2 se emiten en Canal Sur 1 simultáneamente, excepto <i>Noticias Andalucía</i> .
SUBTITULADO	Sí, siempre.	Sí, siempre.	Sí, siempre.

5.3. Resultados de las encuestas

Conocer la opinión y satisfacción de las personas usuarias de los servicios de accesibilidad era una cuestión fundamental para poder calificarlos y, en caso de ser necesario, proponer cambios para su mejora. Por ello, las encuestas cumplían un papel fundamental en esta investigación. En total hemos recopilado 1.211 encuestas: 442 sobre los servicios de accesibilidad de la BBC, 660 sobre TVE y 109 sobre Canal Sur.

Como explicamos en el apartado metodológico, con el objetivo de mejorar la precisión de las preguntas y conseguir respuestas concretas, se diseñaron tres cuestionarios de encuesta diferentes, uno para cada corporación televisiva¹⁰⁴. De este modo, algunas preguntas son comunes a todas las encuestas mientras que otras se han adecuado a la realidad detectada en el análisis de contenido de cada televisión. En este capítulo se analizan los resultados de todas las encuestas y se comparan las respuestas obtenidas en cada una de ellas.

5.3.1. Datos demográficos: edad, género y discapacidad

La primera parte de los tres cuestionarios —BBC, TVE y Canal Sur— era exactamente igual en todos los casos y estaba compuesta por tres preguntas sobre datos demográficos básicos como son el género, la edad y la discapacidad de las personas encuestadas. Todas estas preguntas eran de respuesta obligatoria para poder continuar con el cuestionario y son las que ocupan este primer apartado.

Q1 ¿Es usted...? / Are you...?

Esta era la primera pregunta en todas las encuestas. Se trataba una pregunta cerrada con tres opciones de respuesta: hombre, mujer y otro —“man”, “woman” y “other” en inglés—. Dado que la defensa de la diversidad en esta tesis es extensible a la cuestión de la diversidad de identidad, afectiva y sexual, estimamos oportuno incluir la tercera opción

¹⁰⁴ Los cuestionarios completos pueden verse en el anexo externo 3: <https://goo.gl/FSi7Yz>

para que todas las personas pudieran sentirse incluidas. Así, a quienes eligieron la última respuesta se les pidió que precisaran su género.

Las 1.211 encuestas respondidas se distribuyen en función de las televisiones estudiadas y del género de las personas encuestadas de la siguiente manera:

Tabla 15. Distribución de las encuestas por televisión y género

Corporación	Nº respuestas	Género		
		Hombres	Mujeres	Otro
BBC	442	119 (26,92%)	321 (72,62%)	2 (0,45%)
TVE	660	321 (48,64%)	339 (51,36%)	
Canal Sur	109	43 (39,45%)	66 (60,55%)	
Total	1.211	483	726	2

Fuente: elaboración propia

Como se observa en la tabla, en total han respondido a las encuestas 726 mujeres, 483 hombres y dos personas que han seleccionado la opción “otro” y que precisan que son “asexual” y “non-binary trans”.

Q2 Por favor, indíquenos su año de nacimiento: / Please, indicate your year of birth:

Para analizar la edad de las personas encuestadas se crearon cinco grupos de edad siguiendo tanto patrones tradicionales como otros que son propios de la televisión. Así, los menores se dividieron en un grupo de 0 a 12 años, que corresponde al público infantil, y otro de 13 a 17 años, que engloba al público juvenil. Los adultos, a su vez, se dividieron en un grupo de 18 a 39 años, otro de 40 a 64 y un último grupo de 65 años o más. Se tomaron como referencia para esta división los patrones de cambio de generación tradicionales, como son los 40 y los 65 años.

Esta segunda pregunta era abierta y en ella se pedía el año de nacimiento de las personas encuestadas. Para el cómputo de respuestas, se consideraron válidas aquellas en las que se había contestado con los dos últimos dígitos del año o con la fecha de nacimiento completa. Por el contrario, se desestimaron cuatro respuestas en las que no era posible deducir el año de nacimiento por falta o exceso de dígitos (por ejemplo: “197” o “199449”).

De este modo, se contabilizaron 1.207 respuestas válidas a esta pregunta que se distribuyen como indica la siguiente tabla:

Tabla 16. Distribución de las encuestas por grupos de edad

	BBC		TVE		Canal Sur		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
0-12 años	9	2%	3	0,5%	1	0,9%	13	1,08%
13-17 años	10	2,3%	3	0,5%	0	0%	13	1,08%
18-39 años	98	22,3%	193	29,3%	41	37,6%	332	27,51%
40-64 años	234	53,2%	389	59,1%	62	56,9%	685	56,75%
65 años o más	89	20,2%	70	10,6%	5	4,6%	164	13,59%
Total	440	100%	658	100%	109	100%	1.207	100%

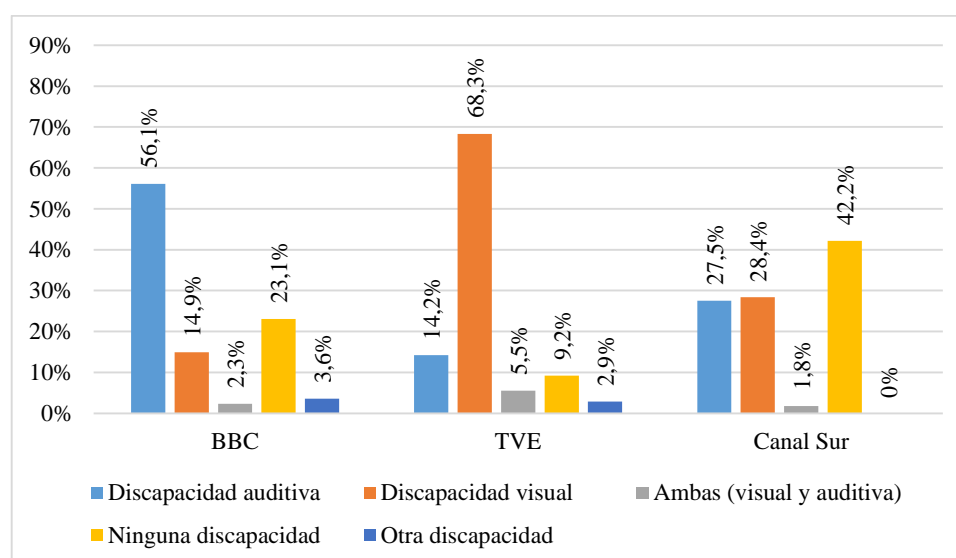
Fuente: elaboración propia

Aunque han respondido a las encuestas personas de todos los grupos de edad (exceptuando a los jóvenes de 13 a 17 años en la encuesta de Canal Sur), en todos los casos, el grupo de edad más representado es el de 40 a 64 años. En cuanto a las personas mayores de 65 y los menores de 0 a 12 años, como se verá en la siguiente pregunta, a veces han sido los padres de niños y niñas con discapacidad o los hijos de personas mayores con discapacidad quienes han respondido a la encuesta por ellos.

Q3 ¿Tiene usted alguna discapacidad? / Do you have any disability?

Dado que los servicios de accesibilidad están orientados principalmente a personas con discapacidad visual o auditiva, esta tercera pregunta pretendía establecer cuántas personas de las que respondieron a las encuestas tenían alguna de estas discapacidades. El siguiente gráfico, en el que se pueden ver las opciones de respuesta a esta pregunta, muestra el porcentaje de personas encuestadas según su discapacidad.

Gráfico 60. Porcentaje de personas encuestadas según su discapacidad



Fuente: elaboración propia

En general, tanto las personas con ambas discapacidades (visual y auditiva) o sordoceguera como las personas con otras discapacidades representan una pequeña parte del total. Sin embargo, se observan diferencias notables en el resto de respuestas. Así, mientras que, en la encuesta sobre Canal Sur, la discapacidad auditiva y la discapacidad visual están igualadas y son superadas por los encuestados sin discapacidad (42,2%), en la de TVE, hay una clara mayoría de personas con discapacidad visual (68,3%) y, en la de la BBC, sobresalen las personas con discapacidad auditiva (56,1%).

En esta pregunta se pedía a las personas que marcaran la respuesta “otra discapacidad” que especificaran de qué discapacidad se trataba. Las respuestas fueron muy diversas e iban desde dislexia a autismo, pasando por discapacidad física, psíquica o múltiple. Algunas respuestas de personas que manifiestan tener discapacidad múltiple son: “Visual y física” o “I have multiple disabilities - including being totally blind, and in a wheelchair. I have speech and dexterity problems. My disabilities are caused by Cerabellar Ataxia SCA7, which is degenerative”¹⁰⁵.

Consideramos necesario destacar los casos de encuestas respondidas por familiares de personas con discapacidad visual o auditiva. En este sentido, cuatro personas especificaron que respondían a la encuesta en nombre de sus hijos sordos, una persona manifestó tener un hijo con discapacidad visual y otra, ser madre de un “niño con discapacidad visual y auditiva”. También respondió a la encuesta una persona cuyos padres son quienes tienen discapacidad: “Yo no tengo discapacidad, son mis padres. Mi padre sordociego y mi madre sorda”.

Una vez establecido el perfil general de las personas que han respondido a las encuestas según su género, edad y discapacidad, pasamos ahora a examinar los resultados obtenidos sobre el subtítulo, la audiodescripción y la lengua de signos. En todos los casos se creó un bloque de preguntas sobre cada servicio de accesibilidad encabezado por una pregunta que hacía de filtro. El objetivo de esta primera pregunta era determinar si las personas encuestadas utilizaban los subtítulos, la audiodescripción o la lengua de signos para ver la televisión. En caso afirmativo, la persona en cuestión pasaba a responder a las preguntas sobre el servicio que utilizaba. En cambio, si la persona respondía que no, el

¹⁰⁵ “Tengo discapacidades múltiples, que incluyen estar totalmente ciego y en silla de ruedas. Tengo problemas de habla y destreza. Mis discapacidades son causadas por ataxia cerebelosa SCA7, que es degenerativa”. (Traducción propia).

cuestionario saltaba todas las preguntas sobre ese servicio y pasaba directamente al siguiente bloque.

Como en los capítulos anteriores sobre análisis de contenido, empezamos la exposición de resultados por el subtítulo, para luego seguir con la audiodescripción y la lengua de signos. Dedicamos un apartado específico a cada televisión en el que examinamos con detalle los datos hallados para, a continuación, realizar el análisis comparativo de los resultados de todas las televisions estudiadas.

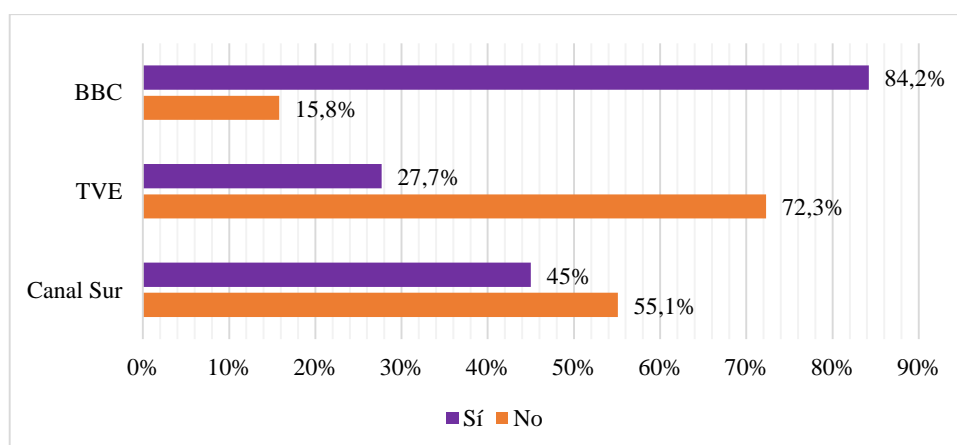
5.3.2. Subtitulado

Como acabamos de exponer, el apartado sobre subtítulo se abría con una primera pregunta de obligada respuesta para todas las personas encuestadas cuyo objetivo era saber si utilizaban este servicio de accesibilidad o no. Esta pregunta hacía de filtro de manera que solo quienes la respondían afirmativamente accedían a las preguntas sobre subtítulo.

Q4 ¿Utiliza el servicio de subtítulo para ver la televisión? / Do you use the subtitling service to watch TV?

Como puede observarse en el gráfico, hay una amplia mayoría de personas que afirmaba utilizar el subtítulo para ver la televisión en la encuesta sobre la BBC, mientras que en la de TVE destacaban las personas que no hacían uso de este servicio, y en Canal Sur las dos opciones estaban más igualadas.

Gráfico 61. Porcentaje de personas encuestadas que utilizan el subtítulo en la BBC, TVE y Canal Sur



Fuente: elaboración propia

Llegados a este punto del cuestionario, solo las personas que respondieron afirmativamente a la pregunta anterior accedieron al bloque de preguntas sobre subtítulo. Este bloque comenzaba con una pregunta general que exponemos a

continuación, antes de entrar de lleno en los resultados concretos de cada una de las televisiones.

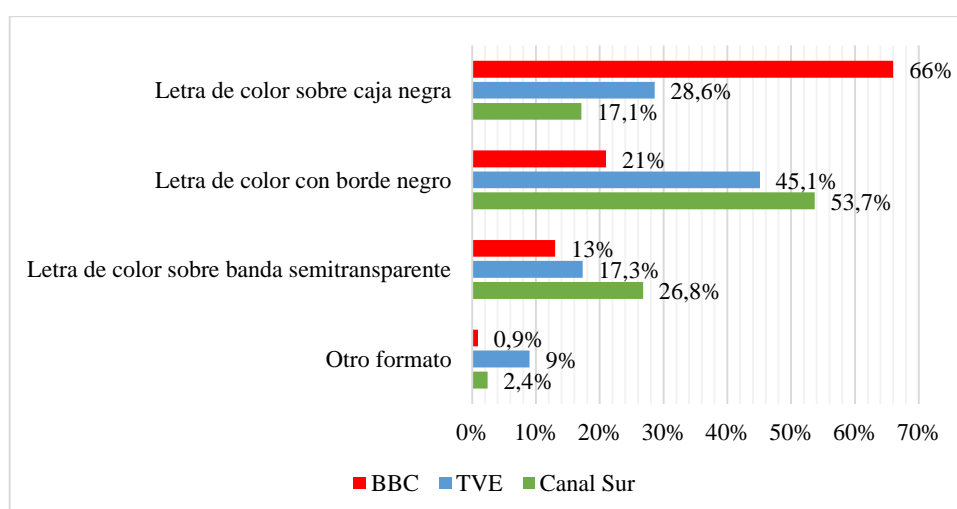
Q5 En general, ¿qué formato de subtítulo prefiere? / In general, which subtitle format do you prefer?

Uno de los aspectos cualitativos que tuvimos en cuenta en nuestro análisis de contenido era el formato de los subtítulos. Como expusimos en el capítulo anterior, cada una de las televisiones estudiadas contaba con un formato distinto para presentar los subtítulos en pantalla. Así, con esta pregunta buscábamos conocer si las preferencias de las personas encuestadas se correspondían con la opción ofrecida por la televisión que ven.

Siguiendo esta línea, esta pregunta contaba con cuatro opciones de respuesta: 1) letra de color sobre caja negra —formato de la BBC—; 2) letra de color con borde negro —formato de TVE—; 3) letra de color sobre banda semitransparente —formato de Canal Sur— y 4) otro formato. Además, cada opción de respuesta iba acompañada de una imagen del formato en cuestión para hacer más comprensible la pregunta (véase anexo externo 3: <https://goo.gl/FSi7Yz>).

Así, si sumamos las 503 respuestas recopiladas en los tres cuestionarios, la opción preferida de las personas encuestadas sería la primera, es decir, la opción de “letra de color sobre caja negra” (56,1%), seguida de “letra de color con borde negro” (30%). Sin embargo, existen diferencias notables principalmente entre las encuestas de España y Reino Unido.

Gráfico 62. Preferencias sobre el formato de subtítulo



Fuente: elaboración propia

Como se observa en el gráfico anterior, las personas encuestadas que ven TVE y Canal Sur prefieren el formato de letra de color con borde negro que utiliza TVE, mientras que

quienes ven la BBC prefieren con diferencia el formato de letra de color sobre caja negra de la corporación británica.

Además, 16 personas escogieron la opción “otro formato”. En este caso, se pedía a las personas que eligieran esta opción que precisaran cuál era su formato preferido para los subtítulos. Aunque algunas respuestas hacen alusión a su preferencia por otros servicios como la audiodescripción o la lengua de signos, se han recopilado las siguientes opciones sobre el formato del subtítulo:

- “Black ground with white writing”¹⁰⁶
- “Black letters on yellow band”¹⁰⁷
- “Letra color negro y fondo blanco”
- “Letra de color con borde negro fuera de la pantalla de emisión de imágenes”

Tras exponer los resultados hallados sobre las preferencias para el formato del subtítulo, las preguntas que siguen hacen referencia a la satisfacción con los subtítulos concretos de la televisión que ven —BBC, TVE o Canal Sur—. Por ello, los datos se exponen de manera separada para cada corporación para, al final, comparar los resultados todas ellas.

5.3.2.1. Subtitulado en la BBC

Antes de comenzar, conviene recordar que un total de 442 personas han respondido a la encuesta sobre la BBC y que, de ellas, 372 reconocieron utilizar el subtítulo para ver los programas de la corporación británica. Son los resultados de estas 372 respuestas los que se tratan en este apartado.

Asimismo, también es necesario recordar que el análisis de contenido mostró claras diferencias en los datos sobre aspectos cuantitativos —cantidad, variedad y horario de los programas con subtítulos— en cada corporación. En concreto, TVE y Canal Sur contaban subtítulos, pero no en el 100% de su programación. Por ello, la sección de subtítulo en las encuestas sobre TVE y Canal Sur comienza con una pregunta sobre la satisfacción de las personas usuarias con la cantidad de programación subtitulada, la variedad de los programas con subtítulos y el horario en el que se emiten.

¹⁰⁶ “Fondo negro con letras en blanco”. (Traducción propia).

¹⁰⁷ “Letras negras sobre caja amarilla”. (Traducción propia).

Sin embargo, la BBC sí emite el 100% de su programación con subtítulos, por lo que esta pregunta carecía de sentido —ya que toda la programación en todas las franjas horarias está subtitulada—. De este modo, para ajustar nuestras encuestas a la realidad, la pregunta sobre aspectos cuantitativos se omitió en este caso y se preguntó directamente por los aspectos cualitativos. Esto explica que, a partir de aquí, los números de las preguntas varíen entre la encuesta de la BBC y las de TVE y Canal Sur. Mientras que, en los cuestionarios de las televisiones española y andaluza, la pregunta Q6 trata sobre los aspectos cuantitativos arriba detallados, en el cuestionario sobre la BBC, la Q6 pregunta directamente por los aspectos cualitativos.

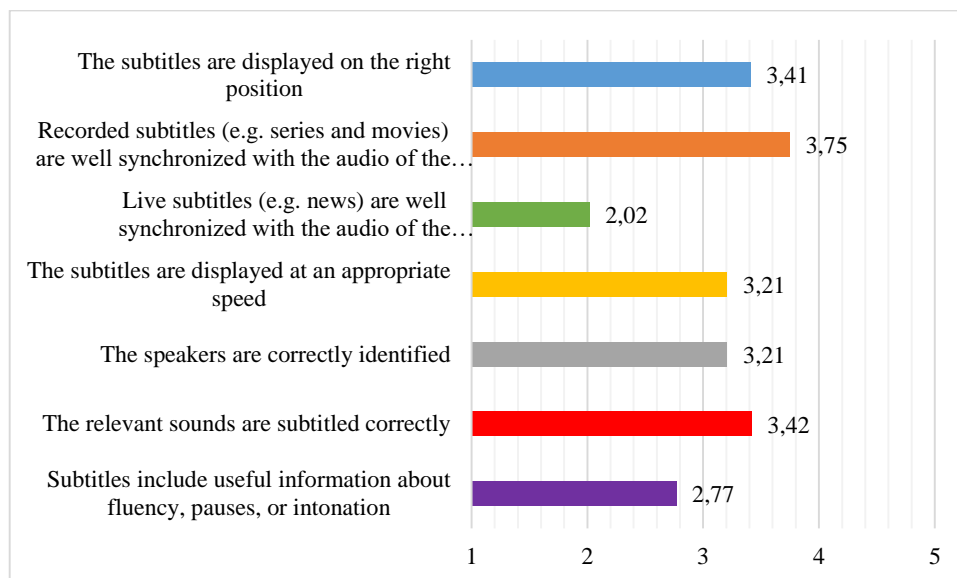
Q6 Please indicate your level of agreement with the following statements about BBC subtitles.

Como se ha explicado en la metodología, tanto para las preguntas sobre aspectos cuantitativos como para las que abarcan aspectos cualitativos de los servicios de accesibilidad se ha utilizado la escala Likert con cinco opciones que, en este caso, van desde “strongly disagree” a “strongly agree”, más la opción “N/A” (no sabe/no contesta). Se solicitó a las personas encuestadas su grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones (son las mismas en todos los cuestionarios):

- The subtitles are displayed on the right position.
- Recorded subtitles (e.g. series and movies) are well synchronized with the audio of the programme.
- Live subtitles (e.g. news) are well synchronized with the audio of the programme.
- The subtitles are displayed at an appropriate speed.
- The speakers are correctly identified.
- The relevant sounds are subtitled correctly.
- Subtitles include useful information about fluency, pauses, or intonation.

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 “strongly disagree” corresponde al valor más bajo (1) y “strongly agree”, al más alto (5). De esta forma es posible calcular el promedio ponderado de las respuestas y establecer una valoración en forma de puntuación. El siguiente gráfico muestra el promedio de los resultados de las 329 respuestas obtenidas a esta pregunta.

Gráfico 63. Promedio de acuerdo con las afirmaciones sobre aspectos cualitativos del subtulado de la BBC



Fuente: elaboración propia

Como se observa en el gráfico, lo más llamativo es la diferencia entre el segundo y el tercer aspecto. El segundo, es decir, la sincronización de los subtítulos grabados, fue el que mejor puntuación recibió (3,75), mientras que el siguiente, que pregunta sobre la sincronización de los subtítulos en directo, es el que obtuvo la nota más baja (2,02). 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 es la opción intermedia (“neither agree nor disagree”). La última afirmación, que hace referencia a elementos suprasegmentales como las pausas o la entonación, en cambio, no alcanzó ese umbral intermedio, siendo el aspecto peor valorado (2,77) tras la sincronización de los subtítulos en directo.

Tras esta pregunta sobre los aspectos cualitativos del subtulado de la BBC, comenzaban las preguntas sobre el subtulado en la emisión *online* en directo y a la carta, modelos de consumo televisivo que también hemos tenido en cuenta durante toda la investigación. En general, las siguientes preguntas pretendían determinar cuántas de las personas encuestadas veían la BBC *online* con subtítulos y cuál era su satisfacción con este servicio. Por su parte, en el caso de quienes no utilizan subtítulos *online* o no consumen televisión en estos formatos en línea, nos interesaba saber los motivos por los que no lo hacen.

**Q7 Do you usually watch or have you ever watched BBC live online with subtitles?
(On your computer, smartphone, tablet or smart TV)**

328 personas contestaron a esta pregunta y, de ellas, un 66,16% respondió afirmativamente. Esto supone un porcentaje alto de personas encuestadas que elige ver la televisión pública británica *online* en directo con subtítulos. A quienes respondieron que no (33,84%) se les pidió que explicaran el motivo por el que no utilizaban este servicio. El argumento que más se ha repetido (hasta en 16 ocasiones) es que prefieren ver los contenidos en el televisor tradicional. Algunas personas precisaron que esto se debe a que les resulta más cómodo, ya que la pantalla del televisor es más grande que la del ordenador, la *tablet* o el móvil. Por ejemplo, “I tend to watch on TV”, “Screen too small on mobile phone to read” o “More comfortable to watch on TV than sat at a desk”¹⁰⁸ son algunas de las repuestas en este sentido.

También se contabilizaron 11 respuestas de personas que afirmaban desconocer que existía esta posibilidad o que no sabían cómo acceder a este servicio: “Don’t know how to” o “Didn't realise that was available”¹⁰⁹, por ejemplo. La falta de tiempo o de la tecnología necesaria completan los argumentos, y un grupo numeroso respondió que simplemente no ve la televisión *online* sin argumentar ningún motivo preciso.

**Q8 Do you usually watch or have you ever watched BBC on demand with subtitles?
(On your computer, smartphone, tablet or smart TV)**

El 82,07% respondió afirmativamente, mientras que el 17,93% dijo no ver la BBC a la carta con subtítulos. La diferencia es mayor que en la pregunta anterior, lo que indica que algunas personas encuestadas que no ven la BBC *online* en directo, sí que ven los contenidos a la carta en el BBC iPlayer o en otra plataforma.

De nuevo, preguntamos sus motivos a quienes no utilizaban esta opción. Entre los argumentos para no ver la BBC bajo demanda con subtítulos destaca el desconocimiento de que existía esta posibilidad o de cómo activar los subtítulos. Por ejemplo, “Wasn't aware it's possible” o “Cannot find any on demand with subtitles”¹¹⁰ son algunas de las respuestas en este sentido. Otras personas argumentan que los programas a la carta no tienen subtítulo, aunque nuestro análisis ha demostrado que el 99,8% de los contenidos

¹⁰⁸ “Tiendo a verlo en la televisión”, “La pantalla es demasiado pequeña en el teléfono móvil para leer”, “Es más cómodo verlo en la televisión que sentado en un escritorio”. (Traducción propia).

¹⁰⁹ “No sé cómo”, “No sabía que estaba disponible”. (Traducción propia).

¹¹⁰ “No era consciente de que es posible” o “No se puede encontrar nada a la carta con subtítulos”. (Traducción propia).

sí que cuentan con este servicio en el BBC iPlayer. La explicación a esto puede estar en otras respuestas obtenidas, en las que las personas encuestadas hablan de la falta de subtítulos de los contenidos de la BBC a la carta, pero no en su propia web, sino en Sky: “BBC on demand cannot show subtitles via Sky platform” y “No subtitles on demand on Sky”¹¹¹.

Q9 In general, how would you rate the BBC's subtitling service?

Para concluir el apartado sobre subtitulado, se pidió a las personas usuarias de este servicio que valorasen los subtítulos de la BBC en una escala de 0 a 10. Esta pregunta era la única de respuesta obligada del bloque sobre subtitulado. De media, las 330 personas que respondieron a esta pregunta puntuaron este servicio con un 7,45. Solo una persona calificó el subtitulado de la BBC con un 0, y el mayor número de respuestas se concentró en las notas 7 y 8, lo que le otorgó una valoración media de notable.

Q10 What changes would most improve the BBC's subtitling service?

La sección sobre subtitulado terminaba con esta pregunta abierta sobre los cambios o mejoras necesarios en el subtitulado de la BBC. De las 304 respuestas obtenidas, más de 100 pedían la mejora del subtitulado de programas en directo y se centraban en tres aspectos principalmente: mejorar la sincronización, reducir los errores de ortografía y cuidar la posición del subtitulado para que no tape otros elementos como la cara o la boca de la persona que habla. Una respuesta que resume estas cuestiones es la siguiente: “Live feed / news subtitles are very poor. Slow, incorrect. Get this right! Maybe use humans instead of a computer voice recognition programme”¹¹².

De hecho, algunas de las respuestas mostraban un claro enfado por este motivo, como en los siguientes ejemplos: “Live subtitles are currently a total joke & an embarrassment. It makes the BBC a total laughing stock that their incompetence to be able to do this correctly”; “Annoyed at the news especially when subtitles cover up other information like names and interesting facts, wonder if anybody at the BBC watches the subtitles to check them”¹¹³.

¹¹¹ “La BBC a la carta no tiene subtítulos a través de la plataforma Sky”; “No hay subtítulos a la carta en Sky”. (Traducción propia).

¹¹² “Los subtítulos en directo y en las noticias son muy pobres. Lentos, incorrectos. ¡Hacedlo bien! Tal vez sea mejor usar humanos en lugar de un programa de reconocimiento de voz por ordenador”. (Traducción propia).

¹¹³ “Los subtítulos en directo son actualmente una broma total y una vergüenza. Hacen que la BBC sea un hazmerreír total por su incompetencia para poder hacer esto correctamente”; “Molesto por las noticias, especialmente cuando los subtítulos cubren otra información como nombres y hechos interesantes, me pregunto si alguien en la BBC mira los subtítulos para revisarlos”. (Traducción propia).

Otras cuestiones sobre el subtítulo 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. En este sentido, una persona sugirió que estos errores solo fueran corregidos en caso de que la conversación fuera totalmente incorrecta: “Stop going back when an error has been made unless it really makes the conversation totally wrong”¹¹⁴.

Hasta aquí los aspectos que las personas encuestadas creen necesario mejorar del subtítulo en directo. Sin embargo, la cuestión de la posición de los subtítulos se extiende a otros formatos como los concursos, los deportes o la información meteorológica. Como se ha expuesto en los resultados del análisis cualitativo, en estos programas, los subtítulos pueden tapar algunos elementos relevantes para el seguimiento del programa como las preguntas y respuestas en el caso de los concursos, zonas cruciales del desarrollo del partido en las retransmisiones deportivas o el propio mapa en el caso del avance meteorológico. Algunas respuestas que piden mejorar esta cuestión son las siguientes: “In football - subtitles are obstructing the game”, “Different position for recorded quiz programmes, eg *Pointless*, where subtitles obscure some questions. Quiz answers often displayed too soon” o “Weather forecast to have the subtitles at the bottom of the screen away from map”¹¹⁵.

Por otra parte, también destaca la petición por parte de más de 15 personas de aumentar la programación con subtítulos a la carta, y esta petición se extiende a los programas descargados. Por ejemplo, “Sometimes on demand doesn't have subtitles” o “If I download a programme to watch offline it is frustrating there are no subtitles available”¹¹⁶ son algunas de las peticiones en este sentido.

Otras demandas tienen que ver con el formato de los subtítulos y sugieren aumentar su tamaño y el contraste con el fondo en televisión, así como poner una caja más oscura a la

¹¹⁴ “Dejar de volver atrás cuando se comete un error a no ser que realmente haga que la conversación sea totalmente errónea”. (Traducción propia).

¹¹⁵ “En el fútbol, los subtítulos están obstruyendo el juego”, “Posición diferente para los concursos grabados, por ejemplo *Pointless*, donde los subtítulos ocultan algunas preguntas. Las respuestas a los concursos a menudo se muestran demasiado pronto”, “Que el pronóstico del tiempo tenga los subtítulos en la parte inferior de la pantalla lejos del mapa”. (Traducción propia).

¹¹⁶ “A veces a la carta no tienen subtítulos”, “Si descargo un programa para verlo sin conexión, es frustrante que no tenga subtítulos disponibles”. (Traducción propia).

carta. Por ejemplo: “Option of dark background on iPlayer” o “Larger, better contrast with the background”¹¹⁷.

Por otra parte, algunas personas encuestadas respondieron de una forma muy escueta. Son los casos de respuestas como: “Speed” o “Size of text”, lo que impide interpretar con claridad su mensaje. Además, una de las personas encuestadas sugirió la necesidad de que existan distintos tipos de subtítulo según las habilidades del espectador: “Ability for user to select different options of subtitles. Not everyone has the same vision issues and abilities”¹¹⁸. Esta cuestión viene siendo reivindicada desde el sector académico desde hace años, como expusimos en el capítulo 4 sobre la evolución de la accesibilidad en televisión.

Por último, varias personas dijeron estar satisfechas en general con la calidad del subtítulo de la BBC. Por ejemplo, “It pretty good as it is” o “Nothing to be honest as most, if not all, of their output is subtitled and that's good enough for me compared to other channels”¹¹⁹ son algunas de las respuestas en esta línea.

5.3.2.2. Subtitulado en TVE

En la encuesta sobre TVE, de las 660 personas que respondieron al cuestionario, 183 (27,73%) afirmaron ver los programas de esta televisión con subtítulos. Por tanto, son los resultados de las respuestas de esas 183 personas los que se explican en este apartado.

Como se avanzaba en el epígrafe anterior, la pregunta sobre aspectos cuantitativos se omitió en la encuesta sobre la BBC porque tiene el 100% de su programación subtitulada. Por eso, la Q6 en el caso de la televisión británica preguntaba directamente por los aspectos cualitativos. No ocurre así en TVE ni en Canal Sur, que no subtitulan el 100% de su programación. De este modo, la Q6 en estos dos casos será la pregunta sobre la satisfacción con los aspectos cuantitativos de cantidad, variedad y horario de los programas subtitulados, y a esta le seguirá la correspondiente a los aspectos cualitativos y el resto de preguntas del bloque sobre subtitulado.

¹¹⁷ “Opción de fondo oscuro en el iPlayer”, “Más grande, mejor contraste con el fondo”. (Traducción propia).

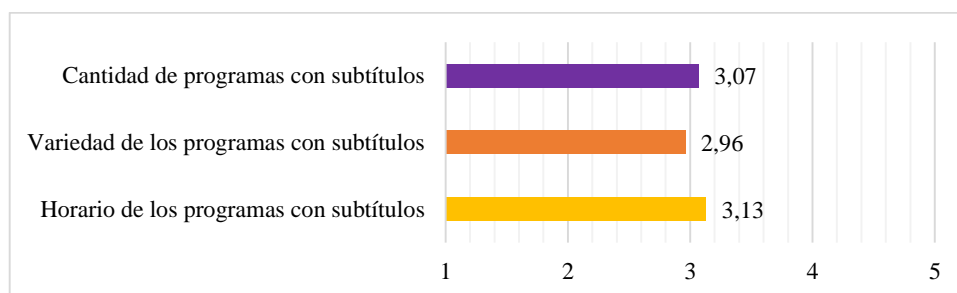
¹¹⁸ “Posibilidad de que el usuario seleccione diferentes opciones de subtítulos. No todo el mundo tiene los mismos problemas de visión y habilidades”. (Traducción propia).

¹¹⁹ “Es bastante bueno como es”; “Nada, para ser honesto, ya que la mayoría, si no la totalidad, de su producción está subtitulada y eso es lo suficientemente bueno para mí en comparación con otros canales”. (Traducción propia).

Q6 ¿Cómo de satisfecho/a está con los siguientes aspectos del subtítulo de TVE en TDT?

En esta pregunta se utilizó una escala Likert con cinco opciones de respuesta que van desde “muy insatisfecho/a” a “muy satisfecho/a”, y se añadió la opción “N/C” (no sabe/no contesta).

Gráfico 64. Promedio de satisfacción con los aspectos cuantitativos del subtítulo de TVE



Fuente: elaboración propia

A esta pregunta respondieron 132 personas y, como se observa en el gráfico, todas las variables fueron valoradas con un nivel de satisfacción medio y con notas muy similares. Todas ellas se mantienen en torno al 3, que es la opción intermedia (“ni satisfecho/a ni insatisfecho/a”), siendo la variedad de los programas subtitulados la que obtiene una calificación ligeramente inferior.

La siguiente es la pregunta que se corresponde con la Q6 en el cuestionario de la BBC y hace referencia a los aspectos cualitativos del subtítulo. En concreto, se enunciaba de la siguiente manera:

Q7 Por favor, indique su grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones sobre el subtítulo de TVE.

Las variables sobre las que se pedía el grado de acuerdo de las personas usuarias eran exactamente las mismas que en las encuestas sobre la BBC y sobre Canal Sur, y se enunciaron de la siguiente manera:

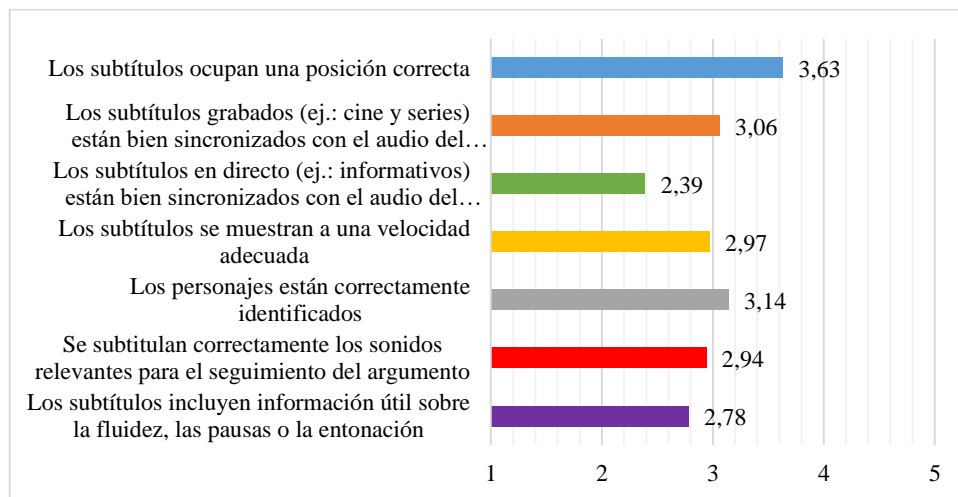
- Los subtítulos ocupan una posición correcta
- Los subtítulos grabados (ej.: cine y series) están bien sincronizados con el audio del programa
- Los subtítulos en directo (ej.: informativos) están bien sincronizados con el audio del programa
- Los subtítulos se muestran a una velocidad adecuada
- Los personajes están correctamente identificados

- Se subtitulan correctamente los sonidos relevantes para el seguimiento del argumento
- Los subtítulos incluyen información útil sobre la fluidez, las pausas o la entonación

Como en la pregunta anterior sobre aspectos cuantitativos y como en el resto de cuestionarios, volvimos a utilizar aquí una escala Likert con cinco opciones, que en este caso iban de “totalmente en desacuerdo” a “totalmente de acuerdo”, más “N/C”. El objetivo de utilizar la misma escala con cinco opciones tanto para los aspectos cuantitativos como para los cualitativos era facilitar la cumplimentación de la encuesta a través de la repetición de un mismo patrón en distintas preguntas.

En el cuestionario sobre TVE observamos claras diferencias en el grado de acuerdo de las personas encuestadas con los aspectos por los que preguntamos. Así, como puede observarse en el siguiente gráfico, la posición de los subtítulos alcanzó la puntuación más alta (3,63), seguida de la identificación de los personajes (3,14). En el extremo contrario, la sincronización de los subtítulos en directo obtuvo la nota más baja (2,39), seguida del subtítulo de los elementos suprasedgmentales (2,78) y de los efectos sonoros (2,94).

Gráfico 65. Promedio de acuerdo con las afirmaciones sobre aspectos cualitativos del subtítulo TVE



Fuente: elaboración propia

Tras estas dos preguntas (Q6 y Q7) sobre los aspectos cuantitativos y cualitativos del subtítulo de TVE, el cuestionario continúa con las preguntas que se refieren a los formatos de consumo *online* en directo o a la carta.

Como se ha expuesto en el apartado metodológico al explicar el cuestionario de encuesta, cuando en el análisis de contenido detectamos que las televisiones ofrecían subtítulos

online, ya sea en directo o a la carta, preguntamos a las personas usuarias si utilizaban este servicio. Por el contrario, cuando en el análisis de contenido se detectó que no existía dicho servicio *online*, se preguntó en la encuesta si les gustaría disponer de él. Este es el caso de TVE, que emite *online* en directo a través de su página web, pero sin subtítulos. Por ello, en el cuestionario sobre esta corporación, a diferencia del de la BBC, se preguntó a las personas encuestadas si les gustaría tener este servicio en la emisión en línea.

Q8 ¿Le gustaría ver los programas de TVE *online* en directo con subtítulos? (En el ordenador, móvil, tablet o smart TV)

De las 130 personas que respondieron a esta pregunta, el 95,38% indicó que sí, y solo un 4,62% dijo que no. Estos datos reflejan que un porcentaje muy alto de las personas encuestadas querría disponer de esta opción para ver los contenidos de TVE en directo a través de su página web con subtítulos.

Sin embargo, a diferencia de la emisión *online* en directo, que carece de subtítulos, los contenidos a la carta sí están subtitulados, aunque en un porcentaje menor que en televisión tradicional. Por ello, en el caso de la televisión bajo demanda, preguntamos a las personas usuarias si consumían contenidos de TVE a la carta con subtítulos.

Q9 ¿Suele ver o ha visto alguna vez TVE a la carta con subtítulos? (En el ordenador, móvil, tablet o smart TV)

129 personas respondieron a esta pregunta y, de ellas, un 60,47% contestó afirmativamente, mientras que un 39,53% eligió la respuesta negativa. Como en el caso de la BBC, se pidió a quienes dijeron no ver TVE a la carta con subtítulos que explicasen sus motivos para no utilizar este servicio. 51 personas nos dieron sus argumentos y, de entre ellos, la falta de subtítulos fue la respuesta más repetida (hasta en 9 ocasiones). Por ejemplo, “Porque... algunos no tienen... y hay que tenerlo en todos los programas” o “Porque creo que no tiene subtítulos” son algunas de las respuestas en este sentido.

Otras personas manifestaron no saber que existía esta posibilidad. Por ejemplo: “No sabía que tenía subtítulos” o “No, porque no sabía que había subtítulos en TVE a la carta”. La lista de motivos se completaba con la falta de tiempo o la preferencia por ver los contenidos en la televisión tradicional.

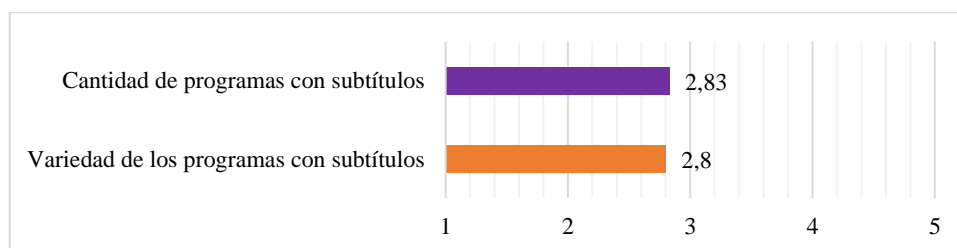
Si a las personas que respondieron de forma negativa se les preguntó por sus motivos para no ver TVE a la carta con subtítulos, a quienes lo hicieron de forma afirmativa se les preguntó por su satisfacción con el subtulado a la carta en la siguiente pregunta.

Q10 Si ha respondido sí, ¿cómo de satisfecho/a está con los siguientes aspectos del subtítulo de TVE a la carta?

Dado que los aspectos cualitativos son similares a los de la televisión tradicional, en esta pregunta nos centramos solo en los aspectos cuantitativos del subtítulo de TVE a la carta. En concreto, preguntamos por la cantidad y la variedad de programas con subtítulos, pero no por el horario de emisión de los programas, ya que se trata de contenidos a la carta.

El siguiente gráfico recoge los resultados de esta pregunta en nuestra encuesta. Si comparamos estos datos con los de la pregunta Q6, que medía estas variables en la televisión tradicional, observamos un ligero descenso en la satisfacción de las personas usuarias. Si la cantidad de programas con subtítulos en televisión tradicional obtenía un 3,07 de media, en TVE a la carta se quedó en un 2,83. Del mismo modo, la variedad de programas con subtítulos alcanzaba un 2,96 en televisión, a la carta se quedó en un 2,80. Se trata de un descenso ligero en comparación con la caída del subtítulo observada en nuestro análisis de contenido, en el que los subtítulos alcanzaban el 95,5% de la programación en televisión tradicional, pero se quedaban en el 31,8% a la carta.

Gráfico 66. Promedio de satisfacción con el subtítulo de TVE a la carta



Fuente: elaboración propia

Q11 En general, ¿cómo calificaría el subtítulo de TVE?

Esta era la última pregunta cerrada de este bloque y la única de respuesta obligatoria para quienes veían TVE con subtítulos. Se recopilaron 139 respuestas que otorgaron una nota media de 6,51 al servicio de subtítulo de TVE. De ellas, 5 personas valoraron los subtítulos de la televisión pública española con un 0, y 3, con un 10. El mayor número de respuestas se concentró en las notas 7, 5 y 6, en este orden. Como se observa, los subtítulos de TVE aprobaron en nuestra encuesta, pero con un claro margen de mejora.

Para terminar, la última pregunta de este bloque era una pregunta abierta en la que se pedía a las personas usuarias que compartieran con nosotros aquellos cambios necesarios a su juicio para mejorar el subtítulo de TVE.

Q12 ¿Qué cambios o mejoras introduciría en el servicio de subtulado de TVE?

110 personas aportaron sus propuestas de cambios o mejoras del subtulado de TVE. La mejora de la sincronización, en especial en programas en directo como los informativos, fue la respuesta más repetida. De hecho, más de 40 personas mencionaron esta cuestión en respuestas como, por ejemplo: “Sobre todo sincronización, a veces no sabes quién habla” o “Mejorar el subtulado en programas en directo, con la metodología de poner palabra por palabra, no dos líneas de golpe”.

A esta cuestión le sigue la petición de más programas con subtítulos (que se repite hasta en 25 ocasiones) y de que este servicio esté disponible en toda la programación en televisión y *online*. Algunas respuestas recopiladas en esta línea son: “Subtitulado del 100% de la programación, incluidos anuncios” o “Que todos los programas, series, películas, noticias *online* en Internet tienen que poner subtítulos, ya que algunos no están”.

En cuanto al formato del subtulado, varias personas pidieron que se aumentara el tamaño de la letra, el contraste con el fondo o que se ofrecieran varios formatos para que el usuario pudiera elegir el que mejor se adaptase a sus necesidades. Por ejemplo, “Estudio de un formato de letra diferente y diseñado para satisfacer la escasez de visión de manera razonable según porcentaje” o “Que se pudiera configurar tamaños y aspectos a gusto del usuario” son algunas respuestas en este sentido.

La posición de los subtítulos también debe ser revisada, según varias personas encuestadas, para que no tape elementos relevantes (en los programas deportivos y en los informativos, por ejemplo) o para mejorar el seguimiento de los programas. Sobre esto último, una persona afirma lo siguiente: “Los subtítulos deberían estar arriba para que las personas con discapacidad visual no pierdan el seguimiento visual de las imágenes. A la vez que leen desde arriba, se ve la imagen”.

Varias personas pidieron también reducir la velocidad del subtulado, aumentar el tiempo de exposición, mejorar la precisión y literalidad de los subtítulos y perfeccionar el subtulado de los efectos sonoros. Algunas de las respuestas en esta línea son: “Posibilidad de reducir la velocidad”, “Aumentar el tiempo de exposición”, “No cambiar frases, ni palabras. Tiene que ser igual que audio” o “Subtítulos en los sonidos (teléfono, música, suspiro, etc.)”. Solo dos de las 110 personas que respondieron a esta pregunta afirmaron estar satisfechas con el subtulado de TVE tal y como es.

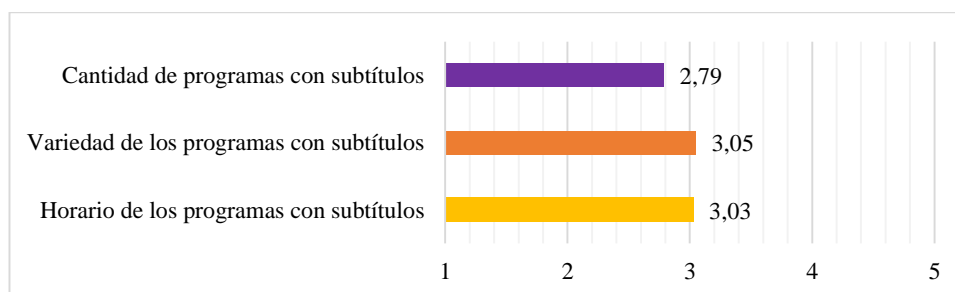
5.3.2.3. Subtitulado en Canal Sur

La encuesta de Canal Sur fue respondida por 109 personas de las que 49 afirmaban ver los canales de la televisión pública andaluza con subtítulos. De este modo, son los resultados de esas 49 respuestas los que se contabilizan en este bloque. Como es lógico, al tratarse de una comunidad autónoma y no de un país entero, el número de personas usuarias de los servicios de accesibilidad estudiados en esta tesis se reduce y, con ello, el número de respuestas obtenidas en esta encuesta.

El bloque sobre subtitulado en la encuesta de Canal Sur tiene las mismas preguntas que el de TVE, ya que, en ambos casos, se ha detectado una práctica similar en el análisis de contenido. En resumen, ambas televisiones subtitulan buena parte de su programación en televisión tradicional, aunque no el 100%; sus plataformas de emisión *online* en directo no tienen subtítulos y solo algunos programas cuentan con este servicio a la carta. La primera pregunta, por lo tanto, es la que se refiere a la satisfacción de las personas usuarias con los aspectos cuantitativos del subtitulado de Canal Sur.

Q6 ¿Cómo de satisfecho/a está con los siguientes aspectos del subtitulado de Canal Sur en TDT?

Gráfico 67. Promedio de satisfacción con los aspectos cuantitativos del subtitulado de Canal Sur



Fuente: elaboración propia

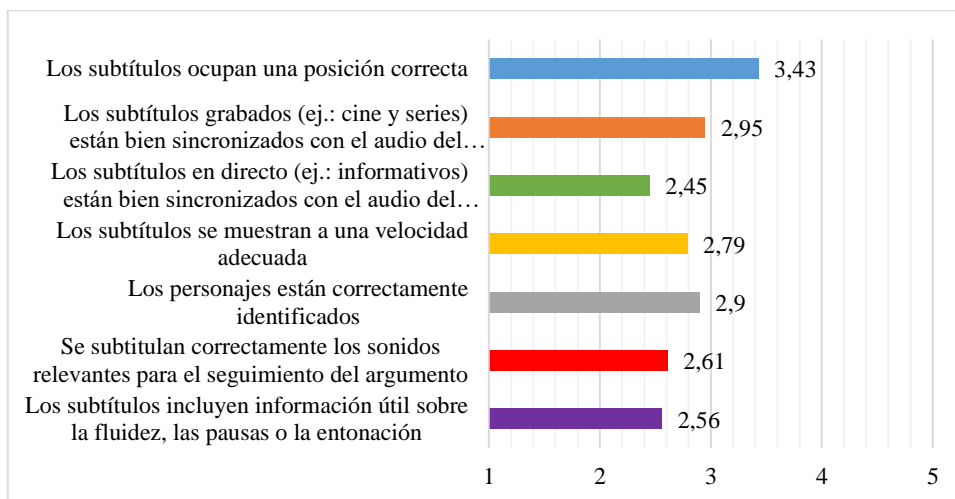
Como muestra el gráfico anterior, la variedad y el horario de los programas con subtítulos alcanzaron la nota intermedia, aunque la superan muy ligeramente. Sin embargo, la cantidad de programación con subtítulos no alcanzó ese umbral que marca el aprobado y se quedó en un 2,79.

Q7 Por favor, indique su grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones sobre el subtitulado de Canal Sur.

En cuanto a los aspectos cualitativos —que comprenden las mismas variables que en los casos anteriores—, lo que más llama la atención es que solo uno de ellos superó la calificación intermedia, y es el que se refiere a la posición que ocupan los subtítulos en

pantalla (3,43). La sincronización de los subtítulos en directo volvió a obtener la peor calificación (2,45), seguida de los elementos suprasedgmentales como la entonación o las pausas (2,66), y del subtítulo de los efectos sonoros (2,71).

Gráfico 68. Promedio de acuerdo con las afirmaciones sobre aspectos cualitativos del subtítulo de Canal Sur



Fuente: elaboración propia

Q8 ¿Le gustaría ver los programas de Canal Sur *online* en directo con subtítulos? (En el ordenador, móvil, *tablet* o *smart TV*)

Como en TVE, no se ofrece emisión *online* en directo con subtítulos en el caso de Canal Sur, por lo que preguntamos a las personas que usan este servicio para ver la televisión andaluza si les gustaría tener esta opción. De las 40 personas que respondieron a esta pregunta, un 90% contestó que sí, mientras que un 10% dijo que no. Como se observa, es un alto porcentaje el que querría acceder a este servicio en la emisión *online* en directo.

Q9 ¿Suele ver o ha visto alguna vez Canal Sur a la carta con subtítulos? (En el ordenador, móvil, *tablet* o *smart TV*)

En este caso, solo un programa contaba con subtítulos a la carta durante el período comprendido en nuestro análisis de contenido, cifra muy inferior a la del subtítulo en televisión tradicional. En esta pregunta, el porcentaje de respuestas afirmativas se redujo hasta el 70%, mientras que un 30% respondió negativamente.

Como en el resto de encuestas, se pidió a quienes no utilizaban este servicio a la carta que expusieran sus motivos. De entre ellos, el que más destaca es la falta de subtítulo en respuestas como: “Porque no hay” o “Estoy viendo noticias, documentales, Cómetelo nada de subtítulo”. Esto enlaza con lo expuesto sobre la escasa cantidad de subtítulos a la carta, que se concentran solo en un programa. Además, otras personas dijeron no conocer

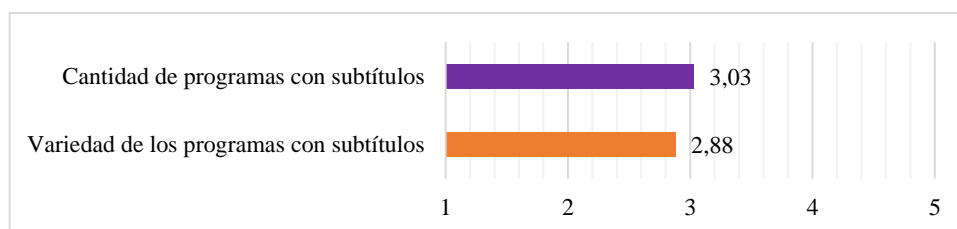
esta posibilidad, no haberlo intentado nunca o, simplemente, afirmaron preferir ver los contenidos en el televisor.

Por otra parte, a quienes respondieron afirmativamente se les preguntó por su satisfacción con la cantidad y variedad de los programas con subtítulos a la carta. Como en el cuestionario sobre TVE, se omitió la variable sobre el horario de los programas, ya que no tiene sentido en el consumo bajo demanda.

Q10 Si ha respondido sí, ¿cómo de satisfecho/a está con los siguientes aspectos del subtulado de Canal Sur a la carta?

Las personas encuestadas que hacen uso de este servicio valoraron con un 3,03 de media la cantidad de programas con subtítulos a la carta, y con un 2,88 la variedad de estos programas. Se observa una ligera mejora en la valoración de la cantidad de programación subtitulada respecto a la televisión tradicional (2,79), aunque en nuestro análisis hemos mostrado que es claramente inferior. Sin embargo, la satisfacción con la variedad de los programas se reduce desde un 3,05 hasta un 2,88.

Gráfico 69. Promedio de satisfacción con el subtulado de Canal Sur a la carta



Fuente: elaboración propia

Q11 En general, ¿cómo calificaría el subtulado de Canal Sur?

Como en el resto de encuestas, esta era la única pregunta de respuesta obligada para quienes ven Canal Sur con subtítulos. Las 42 personas que respondieron a ella le dieron un 6,4 de nota media al servicio de subtulado de Canal Sur. Solo una persona marcó la calificación 0, y lo mismo ocurrió con la nota máxima. Por el contrario, las notas que han sido seleccionadas en más ocasiones fueron 5 y 6. En resumen, el subtulado de Canal Sur aprobó esta pregunta en nuestra encuesta, aunque la calificación obtenida refleja claros márgenes de mejora para las personas encuestadas.

Q12 ¿Qué cambios o mejoras introduciría en el servicio de subtulado de Canal Sur?

El bloque terminaba con esta pregunta abierta para que las personas usuarias propusieran los cambios o mejoras que considerasen necesarios en el subtulado de Canal Sur. La

sincronización y la mejora de los subtítulos en directo fueron las respuestas más repetidas. En concreto, estas cuestiones fueron mencionadas hasta en 12 ocasiones, en respuestas como las siguientes: “Muchas veces el subtítulo va muy por detrás del audio y son aspectos que además de confundir al espectador, resultan poco significativos puesto que no cumplen su objetivo: transcribir las conversaciones de lo que está sucediendo en la televisión” o “En las noticias: que corresponda con la noticia que estamos viendo, no con la anterior”.

Varias personas solicitaron también un aumento de la programación con subtítulos, incluyendo la emisión *online*. Por ejemplo, “Más programas” o “Todos los programas deberían subtítulos y también ordenador” son algunas de las respuestas en este sentido.

Otros aspectos que deberían cambiar según las personas encuestadas son el formato y la posición de los subtítulos para evitar que tapen elementos relevantes. La corrección de errores en la escritura, el subtítulo de los efectos sonoros, la identificación de los personajes y la inclusión del subtítulo en la publicidad completan la lista de demandas recopiladas en nuestra encuesta. En palabras de las propias personas que respondieron al cuestionario: “En general hay palabras escritas que no corresponden, ej. dicen: localidad de Lavapiés, escriben ‘lava pies’” o “Que no taparan mucho la imagen y se mantuviera un orden lógico de colores para los personajes”.

Como en otros casos, algunas respuestas son demasiado escuetas como para poder clasificarlas (por ejemplo: “Síntesis y velocidad”, “Ritmo” o “Mejor”). Por último, varios encuestados pidieron un aumento de los programas con lengua de signos y audiodescripción, aunque estas respuestas no correspondían con lo que se estaba preguntando en este caso concreto.

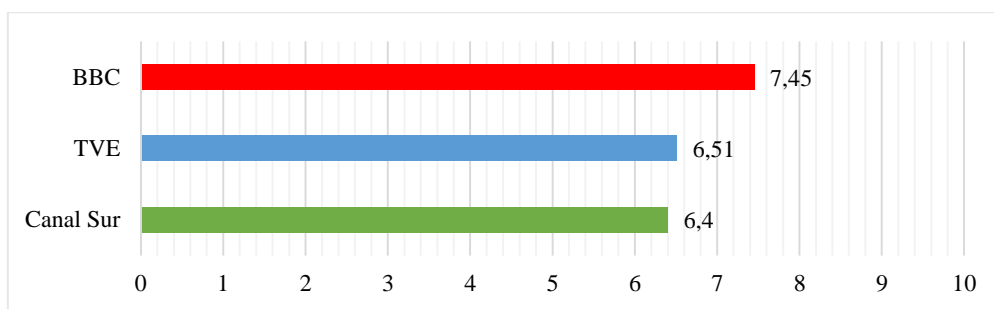
5.3.2.4. Comparativa de la satisfacción con el subtítulo de la BBC, TVE y Canal Sur

Tras exponer de manera detallada los resultados de las preguntas sobre subtítulo en cada una de las encuestas, en este epígrafe realizamos un análisis comparativo de los datos hallados en los tres cuestionarios. Así, en primer lugar, es necesario destacar que se han observado múltiples paralelismos en las respuestas sobre el servicio de subtítulo de la BBC, TVE y Canal Sur.

Comenzamos comparando las respuestas a la pregunta obligatoria sobre la calificación general de los subtítulos en las televisiones analizadas. El siguiente gráfico recoge la puntuación obtenida por cada corporación. Como se aprecia, el subtítulo de la BBC es

el mejor valorado, mientras que el de Canal Sur es el que obtiene la peor calificación, aunque se queda cerca de TVE.

Gráfico 70. Calificación media del subtulado de la BBC, TVE y Canal Sur



Fuente: elaboración propia

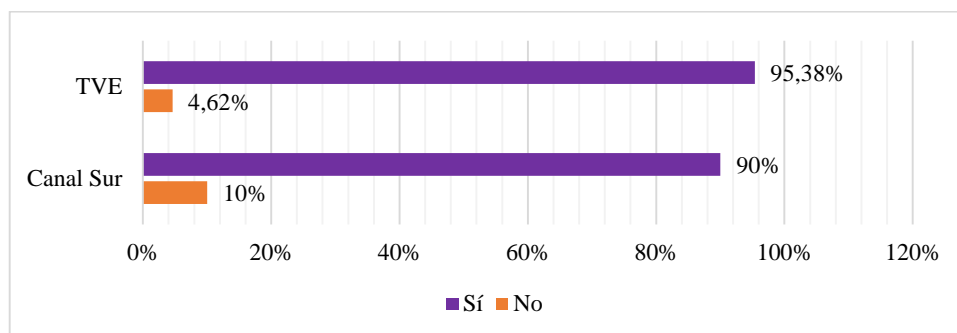
La satisfacción con los aspectos cuantitativos —cantidad, variedad y horario de los programas con subtítulos— de la BBC no se preguntó porque la televisión británica ya subtitulaba el 100% de su programación. En cambio, en los casos de TVE y Canal Sur sí se incluyó una pregunta para medir la satisfacción con estas cuestiones del subtulado. En esta, se observa que la satisfacción media de las personas encuestadas con estas cuestiones se mantiene en todos los casos muy cercana a la opción intermedia “ni satisfecho/a ni insatisfecho/a”. De hecho, en la escala del 1 al 5 utilizada, el promedio en todos los casos se sitúa entre el 2,79 (cantidad de programación con subtítulos de Canal Sur) y el 3,13 (horario de los programas con subtítulos de TVE), es decir, 34 décimas de diferencia entre los aspectos peor y mejor valorados. Por lo tanto, en ningún caso se observan promedios de satisfacción extremadamente bajos o altos en estos aspectos.

En cuanto a los aspectos cualitativos, observamos una clara coincidencia en los tres casos —BBC, TVE y Canal Sur— y es que el aspecto peor valorado es siempre la sincronización de los subtítulos en directo. También los efectos sonoros y los elementos suprasegmentales obtienen una puntuación baja. Los aspectos mejor puntuados son la sincronización de los subtítulos grabados en la BBC (3,75) y la posición de los subtítulos en TVE (3,43) y en Canal Sur (3,43). Esta cuestión de la posición del subtulado también obtiene una puntuación similar en la BBC (3,41) respecto a las televisiones españolas. Como en el caso de las variables cuantitativas, en ningún caso se obtienen valores medios muy bajos o muy altos y todos se mantienen entre el 2,02 y el 3,75. En esta pregunta se observa un paralelismo entre la percepción de los diferentes aspectos cualitativos del subtulado que se han medido para los encuestados de todas las corporaciones.

Por otra parte, sobre la nueva forma de consumir televisión *online* en directo, las preguntas de los cuestionarios variaban según la realidad de cada corporación. Como la

BBC sí ofrece este servicio con subtítulos, se preguntaba a las personas encuestadas si lo usaban o no. Un 66,16% respondió que sí, mientras que un 33,84 dijo que no. Los motivos que expusieron para no ver la BBC *online* fueron que preferían ver los contenidos en la televisión tradicional porque resulta más cómodo, que no sabían que existía esta posibilidad, no sabían cómo acceder, o que no disponían de tiempo o de la tecnología necesaria. Por el contrario, TVE y Canal Sur no tenían subtítulos en sus emisiones en directo en el momento de la encuesta, por lo que se preguntó si les gustaría tener esta opción. Un 95,38% en TVE y un 90% en Canal Sur respondió afirmativamente, lo que demuestra el extendido interés por contar con este servicio.

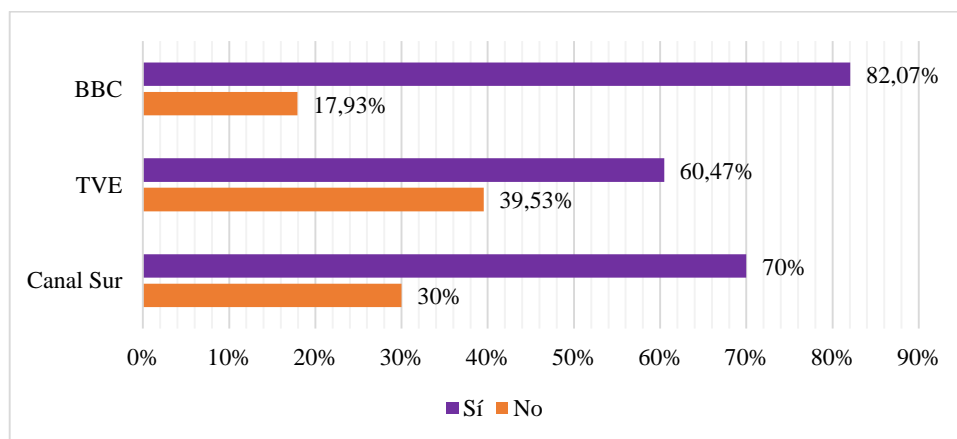
Gráfico 71. Porcentaje de personas encuestadas que querrían ver TVE y Canal Sur *online* en directo con subtítulos



Fuente: elaboración propia

Por otra parte, un alto porcentaje de personas encuestadas dice ver las cadenas de televisión estudiadas con subtítulos a la carta (82,07% en la BBC, 60,47% en TVE y 70% en el caso de Canal Sur). Esto demuestra de nuevo el interés de las personas usuarias y, por tanto, la importancia de incluir estos servicios en los contenidos a la carta. La falta de subtítulos en parte de los contenidos y el desconocimiento sobre cómo acceder a este servicio son las principales razones para quienes aún no lo utilizan.

Gráfico 72. Porcentaje de personas encuestadas que ven los contenidos a la carta con subtítulos



Fuente: elaboración propia

Por último, se pedía a los usuarios que propusieran cambios o mejoras en el subtítulo de la televisión que veían y aquí también se observan paralelismos. Las personas que han respondido a la encuesta sobre TVE y Canal Sur solicitaron que toda la programación contase con subtítulos, incluyendo la publicidad y la emisión *online*. En general, la mejora de la sincronización y precisión del subtítulo en directo es la respuesta que más se repitió en todos los casos, así como las propuestas para cambiar o adaptar el formato a las diferentes necesidades de las personas que utilizan este servicio, ya sea cambiando la posición, el tamaño, la velocidad o el tiempo de exposición. Otras cuestiones como la corrección de errores ortográficos, mantener la literalidad del subtítulo o cuidar que este no tape otros elementos relevantes completan las propuestas de mejora más citadas.

5.3.3. Audiodescripción

Como en el caso del subtítulo, el bloque sobre la audiodescripción se iniciaba con una pregunta obligatoria sobre si las personas encuestadas hacían uso de este servicio para ver la televisión o no. Esta pregunta era la que hacía de filtro de manera que solo quienes respondieron de forma afirmativa pasaron a contestar las preguntas sobre audiodescripción, y quienes respondieron “no” pasaron directamente al siguiente bloque, sobre lengua de signos. Esta pregunta inicial se enunciaba de la siguiente forma:

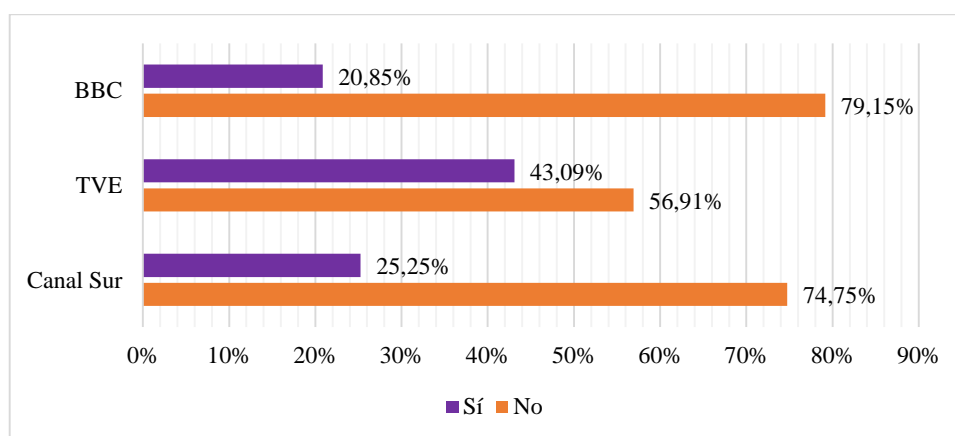
Q13 ¿Utiliza el servicio de audiodescripción para ver la televisión? / Q11 Do you use the audio description service to watch TV?

Como se observa, en la encuesta de la BBC, esta pregunta era la número 11, mientras que, en los cuestionarios de TVE y Canal Sur, era la 13. Esto se debe simplemente a que las preguntas sobre el bloque anterior —subtítulo— estaban adaptadas a cada corporación y variaban en número, por lo que esa variación repercutió en la numeración de las preguntas de los siguientes bloques. Sin embargo, aunque la numeración sea diferente, esto no interfiere en el análisis de los resultados, ya que lógicamente se han comparado las preguntas que corresponden independientemente del número que las acompañe.

El siguiente gráfico recoge las respuestas a esta pregunta filtro en las tres encuestas. Como se observa, el número de respuestas afirmativas y negativas está más igualado en TVE, mientras que entre los encuestados sobre la BBC y Canal Sur hay una amplia mayoría de personas que no utiliza este servicio, ya que se trataba de personas que ven la televisión con subtítulos o lengua de signos. En concreto, sumaban 83 personas en la encuesta sobre la BBC, 262 en la de TVE y 25 en el caso de Canal Sur, que representan los porcentajes

mostrados en el gráfico. Son los datos de estas respuestas los que se analizan en este epígrafe.

Gráfico 73. Porcentaje de personas que utilizan audiodescripción por televisión estudiada



Fuente: elaboración propia

En el apartado sobre subtítulo explicamos detalladamente la estructura del bloque y las preguntas del cuestionario una a una, al mismo tiempo que se exponían los resultados. A continuación, en cambio, para no repetir la misma información una y otra vez, y dado que los bloques sobre audiodescripción y lengua de signos siguen el mismo patrón, realizamos una introducción en la que se resume la estructura del bloque para pasar a exponer directamente los datos de las respuestas obtenidas en cada encuesta.

Así, entrando ya de lleno en las preguntas sobre audiodescripción, en el análisis de contenido se detectó que todas las corporaciones emitían programas audiodescritos en televisión tradicional, aunque ninguna llegaba al 100%. Por ello, teniendo en cuenta esta similitud, en todos los casos se preguntó por los mismos aspectos cuantitativos y cualitativos en televisión tradicional.

Concretamente, la primera pregunta era la que hacía referencia a los aspectos cuantitativos: cantidad de programación con audiodescripción, variedad y horario de los programas audiodescritos. Estos son los tres aspectos cuantitativos sobre los que se pide el grado de satisfacción de las personas usuarias y son los mismos que se han tenido en cuenta en el subtítulo y la lengua de signos.

De nuevo, las respuestas se midieron en una escala Likert con cinco opciones que iban desde “very dissatisfied”/“muy insatisfecho/a” hasta “very satisfied”/“muy satisfecho/a”, más la opción de no sabe/no contesta (“N/A” en inglés y “N/C” en español).

Por otra parte, la segunda pregunta sobre audiodescripción abarcaba los aspectos cualitativos sobre los que se pedía el grado de acuerdo o desacuerdo de las personas

usuarias con varias afirmaciones. También se utilizó una escala Likert de cinco opciones, que iban desde “strongly disagree”/“muy en desacuerdo” hasta “strongly agree”/“muy de acuerdo”, más la opción de no sabe/no contesta, como en la pregunta anterior. Los aspectos cualitativos por los que se preguntó son los siguientes:

- La audiodescripción está incluida en los silencios y no se sobrepone a los diálogos / Audio description is included in the rests and does not overlap the dialogues
- El volumen de la audiodescripción está equilibrado con el del programa / The volume of the audio description is balanced with the volume of the programme
- El vocabulario empleado es preciso y adecuado al contenido del programa / The vocabulary used is accurate and appropriate for the content of the programme
- La cantidad de información aportada en la audiodescripción es adecuada y no provoca cansancio / The amount of information provided in the audio description is adequate and does not cause fatigue
- La audiodescripción no adelanta acontecimientos / Audio description does not anticipate events
- La audiodescripción es útil y facilita el seguimiento del programa / Audio description is useful and facilitates the enjoyment of the programme

Hasta aquí, las dos preguntas sobre la audiodescripción en televisión lineal. Sobre la emisión *online* en directo que ofrecen las corporaciones estudiadas, en el análisis de contenido se detectó que ninguna de ellas contaba con audiodescripción, por lo que en todos los casos se preguntó a las personas usuarias si les gustaría tener la posibilidad de ver la emisión *online* en directo con este servicio de accesibilidad.

Por su parte, sobre la televisión a la carta, la BBC sí ofrece contenidos audiodescritos, a diferencia de TVE y Canal Sur. Teniendo en cuenta estos datos, a los usuarios de la BBC se les preguntó si hacían uso de este servicio a la carta y cuál era su grado de satisfacción, mientras que a los usuarios de TVE y Canal Sur se les preguntó si les gustaría ver los programas de estas corporaciones a la carta con audiodescripción.

Por último, al igual que en el subtítulo, se pidió una valoración general del servicio de audiodescripción y el bloque terminaba con una pregunta abierta sobre los cambios necesarios para mejorar este servicio. A continuación, se exponen los datos de las

respuestas de cada una de las televisiones —BBC, TVE y Canal Sur— y al final se realiza el análisis comparativo de los resultados obtenidos.

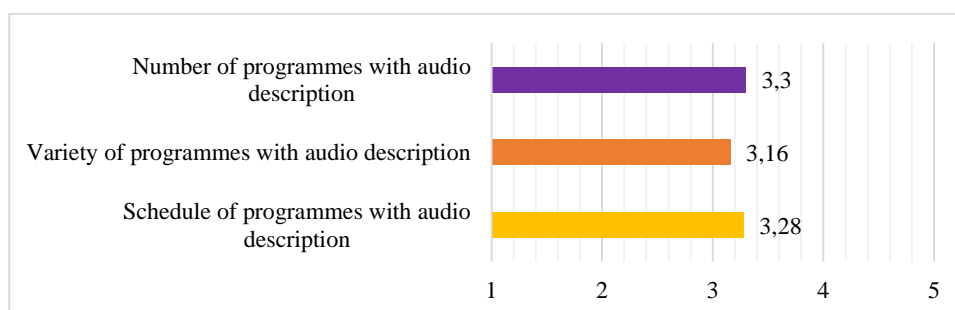
5.3.3.1. Audiodescripción en la BBC

Como se ha expuesto en la introducción, la primera pregunta de este bloque es la que se refería a la satisfacción de las personas usuarias con los aspectos cuantitativos de la audiodescripción y se enunciaba de la siguiente manera:

Q12 How satisfied or dissatisfied are you with the following aspects of BBC audio description on DTT?

Como se observa en el siguiente gráfico, todos los aspectos medidos —cantidad, variedad y horario de los programas audiodescritos— obtuvieron una puntuación media muy similar y se quedaron ligeramente por encima del 3, que es la opción intermedia (“neither satisfied nor dissatisfied”). De las cinco opciones de la escala Likert utilizada, la menos seleccionada en todos los casos fue la opción “very dissatisfied”, que supone otorgar la puntuación más baja, mientras que la opción más señalada en todos los casos fue “somewhat satisfied”, que se corresponde con el valor 4 sobre 5.

Gráfico 74. Promedio de satisfacción con los aspectos cuantitativos de la audiodescripción de la BBC



Fuente: elaboración propia

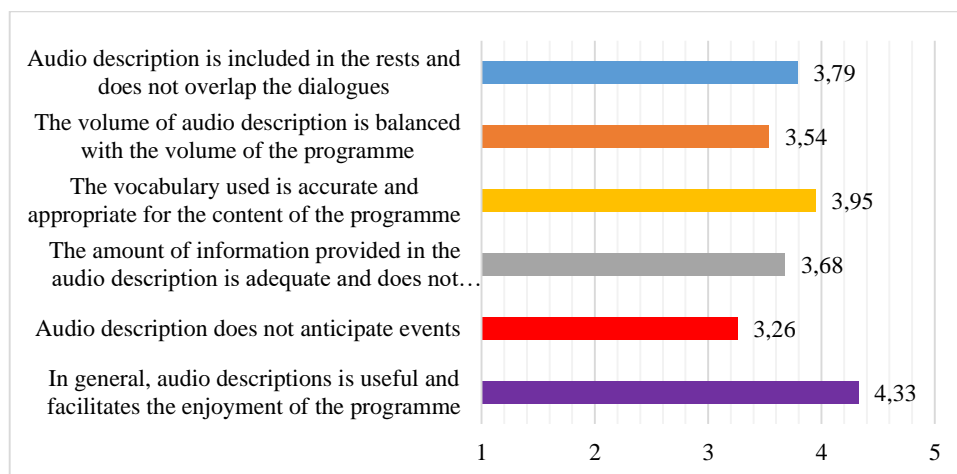
Del mismo modo que la anterior, la siguiente pregunta también utilizaba una escala Likert con cinco opciones para preguntar sobre el grado de acuerdo o desacuerdo con las afirmaciones sobre los aspectos cualitativos mencionados más arriba y contenidos en el siguiente gráfico.

Q13 Please indicate your level of agreement with the following statements about BBC audio description.

La variable mejor valorada fue la última, es decir, la utilidad general de la audiodescripción para facilitar el disfrute de los programas (4,33). Por el contrario, el aspecto con peor puntuación fue la anticipación de acontecimientos (3,26). En general,

todos los aspectos superaron la puntuación media, que se corresponde con el valor 3, aunque solo una alcanzó el 4 sobre 5. Hasta aquí las dos preguntas que miden la opinión de las personas usuarias sobre los aspectos cuantitativos y cualitativos de la audiodescripción de la BBC.

Gráfico 75. Promedio de acuerdo con las afirmaciones sobre aspectos cualitativos de la audiodescripción de la BBC



Fuente: elaboración propia

Q14 Would you like to watch BBC programmes live online with audio description? (On your computer, smartphone, tablet or smart TV)

Como se adelantaba en la introducción, en el análisis de contenido se detectó que no era posible ver la BBC *online* en directo con audiodescripción, por lo que se preguntó a las personas usuarias de este servicio si les gustaría tener esta opción. El 90% respondió que sí, mientras que solo el 10% dijo que no.

Q15 Do you usually watch or have you ever watched BBC on demand with audio description? (On your computer, smartphone, tablet or smart TV)

En el caso de la televisión a la carta, la BBC sí ofrece programas con audiodescripción, por lo que se preguntó a las personas usuarias si hacían uso de este servicio. Un 68,75% respondió afirmativamente, mientras que un 31,43% dijo que no. A quienes optaron por la respuesta negativa se les preguntó por qué no hacían uso de este servicio. 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 bien. Por ejemplo, “Because I have never found it available with description online” o “I have tried but it doesn't work very well”¹²⁰. A estos motivos les sigue el desconocimiento sobre la existencia de la

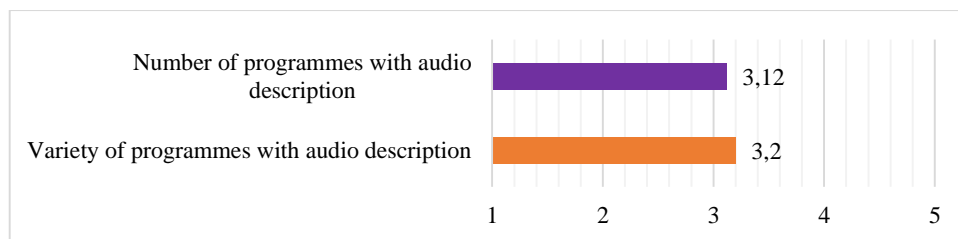
¹²⁰ “Porque nunca lo he encontrado con audiodescripción disponible *online*”; “Lo he intentado, pero no funciona muy bien”. (Traducción propia).

posibilidad de ver la BBC a la carta con audiodescripción. En este sentido, una persona responde: “I didn't know that I could get Audio Description on my ipad”¹²¹. Otras personas afirman no disponer de la tecnología necesaria (*smartphone*, *tablet*, ordenador o *smart TV*) o no sentirse cómodas con esta tecnología. Por último, algunas afirmaban preferir ver los contenidos en la televisión o no estar interesadas ver la televisión a la carta.

Por otra parte, a quienes sí ven los contenidos audiodescritos de la BBC a la carta se les preguntó su opinión sobre la cantidad y variedad de programas con audiodescripción a la carta en la siguiente pregunta.

Q16 If you answered yes, how satisfied or dissatisfied are you with the following aspects of BBC audio description on demand?

Gráfico 76. Promedio de satisfacción con la audiodescripción de la BBC a la carta



Fuente: elaboración propia

Como en el bloque anterior sobre subtulado, omitimos la variable sobre el horario de emisión, ya que en televisión a la carta no tiene sentido. Como se puede observar en el gráfico anterior, de nuevo se obtuvieron valores similares en ambos casos y, además, similares a los obtenidos en esta misma pregunta para la televisión tradicional (que fueron 3,3 en el número de programas y 3,16 en la variedad). Así, como en televisión tradicional, se trata de niveles de satisfacción que superan ligeramente la puntuación intermedia, pero que no se acercan a las puntuaciones más altas.

Q17 In general, how would you rate the BBC's audio description service?

Como en el caso del subtulado, 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. Recordamos que, de las 442 personas que respondieron a la encuesta sobre la BBC, 83 afirmaron utilizar el servicio de audiodescripción, y que son estos los datos que analizamos en este epígrafe. Así, las personas encuestadas calificaron la audiodescripción

¹²¹ “No sabía que podía tener audiodescripción en mi iPad”. (Traducción propia).

de la BBC con un 8 de media. Cabe destacar que ninguna persona le otorgó un 0 o un 1, que son las puntuaciones más bajas, y que el mayor número de respuestas se concentró en los valores 8, 9 y 7 (en este orden).

Q18 What changes would most improve the BBC's audio description service?

60 personas respondieron a esta pregunta abierta y compartieron con nosotros su percepción sobre qué aspectos de la audiodescripción debían mejorar. A diferencia del subtulado, donde los encuestados se centran en pedir mejoras en los aspectos cualitativos, en este caso demandan, sobre todo, más programas con audiodescripción, tanto en televisión tradicional como a la carta. De hecho, esta cuestión se repite hasta en 27 ocasiones en respuestas como: “More audio described programmes” o “Improve the iPlayer app so that more programmes with audio description can be accessed not just the most recent in a series. Also the addition of audio description through the iPlayer apps offered by smart TVs and sky etc.”¹²²

En cuanto a los aspectos cualitativos, personas encuestadas sobre la BBC 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, más variedad de voces y que estas sean adecuadas al programa, y que se baje el volumen del programa para oír bien la audiodescripción. Reproducimos aquí una respuesta que contempla varias de estas cuestiones: “Having volume control on the description as well as the programme, removing background music that is far too loud, and intrusive description can be too fast so as not to comprehend what is said, description can miss important aspects that my husband informs me about. Credits at the end should be read out in full”¹²³.

Por último, algunas personas pidieron que se aumentara la variedad de los programas audiodescritos y que este servicio se introdujera en los informativos (para traducir las declaraciones en otro idioma), concursos o retransmisiones deportivas. Por ejemplo, una respuesta en este sentido fue la siguiente: “To have audio descriptions of news items. For example, sometimes, especially on *Newsnight*, there is an article which is spoken in a

¹²² “Más programas audiodescritos”, “Mejorar la aplicación iPlayer para que se pueda acceder a más programas con audiodescripción, no solo al más reciente de una serie. También la adición audiodescripción a través de las aplicaciones de iPlayer ofrecidas por televisores inteligentes y Sky, etc.” (Traducción propia).

¹²³ “Tener control de volumen tanto en la audiodescripción como en el programa, eliminar la música de fondo que es demasiado alta, y la descripción intrusiva puede ser demasiado rápida y hacer que no se comprenda lo que se dice, la descripción puede pasar por alto aspectos importantes de los que mi esposo me informa. Los créditos finales deben leerse completos”. (Traducción propia).

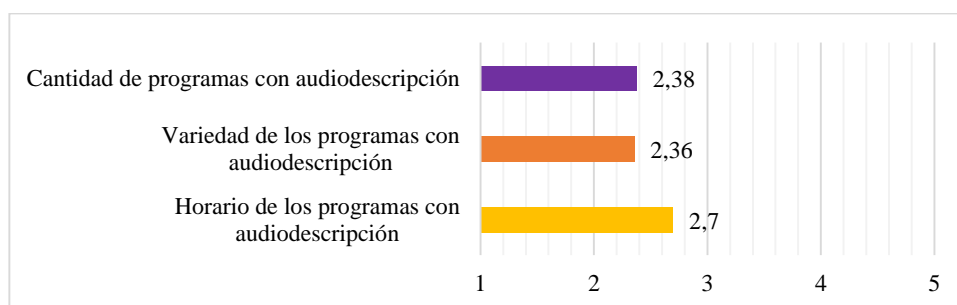
foreign language with subtitles. This could also be audio described. Also, to have quiz programmes audio described, for example *Pointless* in the picture round”¹²⁴.

5.3.3.2. Audiodescripción en TVE

Como se ha expuesto al introducir el apartado sobre audiodescripción, la primera pregunta sobre este servicio en la encuesta de TVE hacía referencia al grado de satisfacción con los aspectos cuantitativos de la audiodescripción en esta televisión.

Q14 ¿Cómo de satisfecho/a está con los siguientes aspectos de la audiodescripción de TVE en TDT?

Gráfico 77. Promedio de satisfacción con los aspectos cuantitativos de la audiodescripción de TVE



Fuente: elaboración propia

Lo primero que llama la atención de los datos del gráfico anterior es que ninguno de los aspectos valorados —cantidad de programas con audiodescripción, variedad y horario de los programas audiodescritos— llega al 3, que es la puntuación intermedia y que supondría el aprobado en una escala de 0 a 10.

La cantidad y la variedad de los programas con este servicio obtuvieron puntuaciones muy similares (2,38 y 2,36 respectivamente). En ambos casos, el mayor número de respuestas se encuentra entre las dos opciones más bajas (“muy insatisfecho/a” y “algo insatisfecho/a”). Por su parte, el horario en el que se emiten obtuvo una nota ligeramente superior (2,7) y las respuestas se concentraron en las opciones que hacen referencia a los valores 2 y 3 (“algo insatisfecho/a” y “ni satisfecho/a ni insatisfecho/a”).

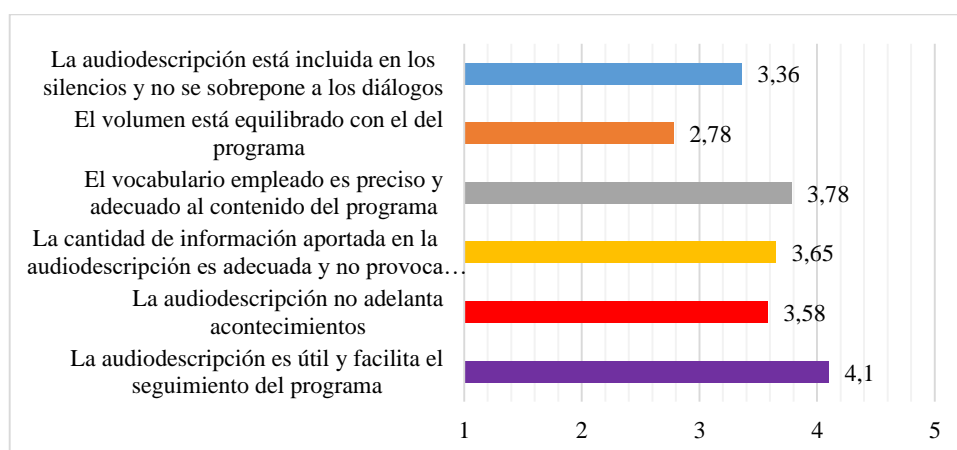
La siguiente pregunta se refería a los aspectos cualitativos de la audiodescripción y se enunciaba de la siguiente forma:

¹²⁴ “Tener audiodescripción en las noticias. Por ejemplo, a veces, especialmente en *Newsnight*, hay un artículo en el que se habla en un idioma extranjero con subtítulos. Esto también podría estar audiodescrito. También tener concursos audiodescritos, por ejemplo *Pointless*, en la ronda de imágenes”. (Traducción propia).

Q15 Por favor, indique su grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones sobre la audiodescripción de TVE.

Como en el resto de casos, se utilizó una escala Likert con cinco opciones para medir las variables que se expusieron en la introducción y que se muestran en el siguiente gráfico.

Gráfico 78. Promedio de acuerdo con las afirmaciones sobre aspectos cualitativos de la audiodescripción de TVE



Fuente: elaboración propia

El gráfico recoge el promedio de las respuestas y muestra cómo la variable mejor valorada por fue la última, es decir, la utilidad de la audiodescripción para facilitar el seguimiento del programa (4,1). Este aspecto es el único que supera el 4. Por el contrario, el aspecto peor valorado fue la adecuación del volumen de la audiodescripción al sonido del programa (2,78). El resto de afirmaciones se quedaron entre el 3 y el 4 y obtuvieron puntuaciones similares.

Q16 ¿Le gustaría ver los programas de TVE *online* en directo con audiodescripción? (En el ordenador, móvil, tablet o smart TV)

En el análisis de contenido detectamos que la emisión de TVE *online* en directo no tenía audiodescripción. Por ello, se preguntó a las personas usuarias de este servicio si les gustaría tener esta opción. De las 220 respuestas recopiladas, un 95,45% respondió afirmativamente y solo un 4,55% dijo que no, lo que muestra el interés por consumir este formato *online* audiodescrito.

Q17 ¿Le gustaría ver los programas de TVE a la carta con audiodescripción? (En el ordenador, móvil, tablet o smart TV)

Del mismo modo que en la emisión *online* en directo, el análisis de contenido mostró que TVE no ofrecía contenidos a la carta con audiodescripción, por lo que se preguntó si les gustaría tener esta opción. El porcentaje de respuestas afirmativas es aún mayor que en la

pregunta anterior. De nuevo se recopilaron 220 respuestas y, en este caso, un 97,73% dijo que sí y solo un 2,27% respondió que no.

Q18 En general, ¿cómo calificaría el servicio de audiodescripción de TVE?

227 personas calificaron el servicio de audiodescripción de TVE y le otorgaron una nota media de 6,34 en una escala de 0 a 10. De estas opciones, la calificación que las personas encuestadas marcaron en más ocasiones fue el 6, mientras que la menos seleccionada fue el 10. Esta cuestión, como se desarrollará más adelante en la discusión de resultados, muestra cómo la audiodescripción de TVE aprueba en nuestra encuesta, pero tiene un claro margen de mejora.

Q19 ¿Qué cambios o mejoras introduciría en el servicio de audiodescripción de TVE?

168 personas respondieron a esta pregunta abierta que cerraba el bloque sobre audiodescripción. Más de 60 personas solicitaron un aumento de los programas con audiodescripción, siendo esta la respuesta que más veces se repite. Por ejemplo, “El mayor número posible de programas audiodescritos” o “Más audiodescripción en todos los programas y formatos” son algunas de las respuestas en este sentido. Tras esta cuestión estaría la necesidad de incorporar este servicio a la emisión *online* y a la carta, argumento que se repitió en más de 30 ocasiones. Por ejemplo: “la posibilidad de acceder a la audiodescripción desde dispositivos móviles y ordenador” o “En el siglo XXI, no es que a mí o a otros nos guste ver a la carta y online los contenidos audiodescritos; es que resulta obligatorio para no discriminar a nadie. Y no hay excusas para que esto no se lleve a cabo”.

Hasta 16 personas solicitaron más diversidad en los formatos de los programas con audiodescripción y varias pidieron también mayor variedad en los horarios. Algunas respuestas en este sentido fueron: “Incluir audiodescripción, no solo en películas sino también en series, documentales y noticias” o “Más variedad de programación y en horarios (en *prime time* no hay demasiada)”.

Por otra parte, las personas encuestadas reclamaron hasta en 13 ocasiones que se aporte información sobre qué programas cuentan con audiodescripción para su conocimiento previo. Rescatamos aquí una de las respuestas en este sentido:

Primordialmente y ante todo, poder conocer de antemano qué programas y cuándo llevan audiodescripción. ¿Cómo? Por ejemplo, mediante suscripción por correo

electrónico, WhatsApp, información automática telefónica, comunicación a la ONCE del contenido audiodescrito en el mes siguiente para que pueda difundirlo a su vez. Si se desconoce, no se usa el servicio.

En cuanto a los aspectos cualitativos del servicio, hasta 27 personas dijeron que el volumen de la audiodescripción no se correspondía con el del programa y aportaban soluciones como la siguiente: “Que la audiodescripción se emita en una pista conjunta con el audio del programa, y no por separado”. El otro aspecto cualitativo que también aparece más de una decena de veces es que la audiodescripción, en ocasiones, no está sincronizada con el programa y se producen solapamientos entre el servicio de accesibilidad y los diálogos.

Aumentar la variedad y expresividad de las voces; eliminar elementos redundantes y ampliar la descripción de aspectos relevantes; incluir información sobre los actores que representan a los personajes en series y películas; narrar la información escrita en pantalla; hacer descripciones objetivas y que se tengan en cuenta las sugerencias de la audiencia completan las aportaciones sobre aspectos cualitativos o relacionados con la calidad del servicio.

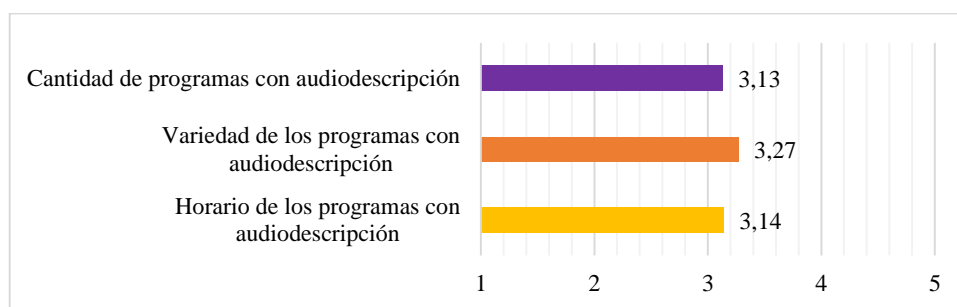
5.3.3.3. Audiodescripción en Canal Sur

Como en el resto de televisiones, la sección sobre audiodescripción de Canal Sur comenzaba con las dos preguntas sobre aspectos cuantitativos y cualitativos de este servicio en televisión tradicional. Como se avanzaba al comienzo de este apartado, de las 109 personas que respondieron a la encuesta sobre la televisión andaluza, 25 dijeron ver la televisión con audiodescripción. Por lo tanto, han sido estas personas quienes han respondido al bloque sobre audiodescripción y son sus respuestas las que analizamos en este apartado.

Q14 ¿Cómo de satisfecho/a está con los siguientes aspectos de la audiodescripción de Canal Sur en TDT?

El siguiente gráfico muestra cómo los tres atributos estudiados superaron la barrera intermedia del valor 3, pero solo ligeramente. Además, todos estos aspectos tuvieron una valoración muy similar. En todos los casos, la respuesta elegida más veces fue la que se corresponde con el valor 4, es decir, “algo satisfecho/a”. Por el contrario, las opciones de los extremos, que se corresponden con las respuestas “muy insatisfecho/a” y “muy satisfecho/a”, y que otorgan la puntuación más baja y más alta respectivamente, fueron las menos escogidas por las personas encuestadas.

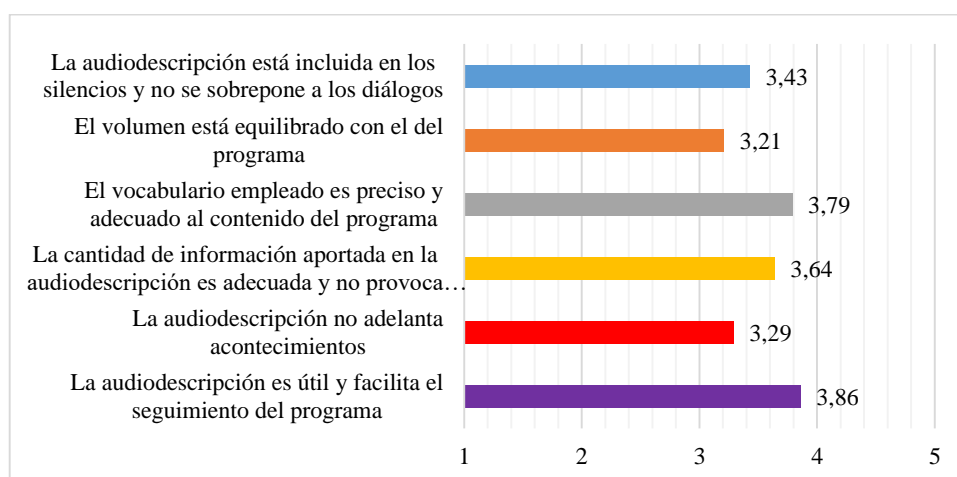
Gráfico 79. Promedio de satisfacción con los aspectos cuantitativos de la audiodescripción de Canal Sur



Fuente: elaboración propia

Q15 Por favor, indique su grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones sobre la audiodescripción de Canal Sur.

Gráfico 80. Promedio de acuerdo con las afirmaciones sobre los aspectos cualitativos de la audiodescripción de Canal Sur



Fuente: elaboración propia

Esta pregunta sobre los aspectos cualitativos de la audiodescripción de Canal Sur contenía las mismas variables y opciones de respuesta que en el resto de cuestionarios —BBC y TVE—. La afirmación mejor valorada en este caso fue la que hacía referencia a la utilidad general de este servicio de accesibilidad para el seguimiento y disfrute de los programas (3,86). Por el contrario, el volumen de la audiodescripción fue la opción que obtuvo peor nota (3,21), seguida de la variable sobre el adelanto de acontecimientos (3,29). Sin embargo, si observamos el gráfico anterior, vemos que la valoración de las variables es bastante similar, con solo 65 décimas de diferencia máxima entre ellas.

En cuanto a la audiodescripción en la emisión *online* en directo y a la carta, el análisis de contenido demostró que era inexistente en el caso de Canal Sur, por lo que en ambos casos se preguntó a las personas usuarias si les gustaría tener esta opción.

Q16 ¿Le gustaría ver los programas de Canal Sur *online* en directo con audiodescripción? (En el ordenador, móvil, *tablet* o *smart TV*)

En el caso de la emisión *online* en directo, un 87,5% respondió que sí mientras que solo un 12,5% dijo que no.

Q17 ¿Le gustaría ver los programas de Canal Sur a la carta con audiodescripción? (En el ordenador, móvil, *tablet* o *smart TV*)

La respuesta obtenida fue exactamente la misma que en la pregunta anterior: un 87,5% querría poder verlos con audiodescripción y un 12,5% rechazó esta posibilidad.

Q18 En general, ¿cómo calificaría el servicio de audiodescripción de Canal Sur?

La calificación media de la audiodescripción de Canal Sur fue de 7,25 en la escala de 0 a 10. Ninguna persona encuestada eligió las opciones 0 ni 1, mientras que la nota seleccionada en más ocasiones fue 5.

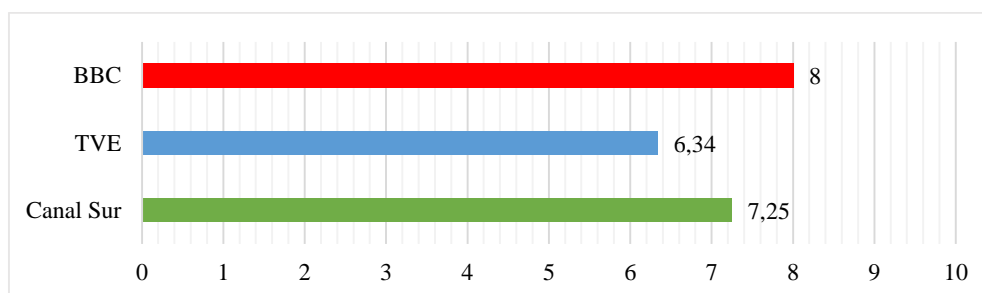
Q19 ¿Qué cambios o mejoras introduciría en el servicio de audiodescripción de Canal Sur?

Esta pregunta, como en el resto de casos, cerraba el bloque sobre audiodescripción. Aunque 25 personas de las 109 que respondieron a la encuesta afirmaban ver Canal Sur con audiodescripción, solo 11 de ellas respondieron a esta pregunta abierta. Las mejoras reclamadas en este caso fueron: incrementar el número de programas con audiodescripción; aumentar la expresividad en las voces; equilibrar el volumen de la audiodescripción con el del programa (por ejemplo: “Que esté todo situado en la misma pista de un audio, es decir, que lo pueda escuchar al mismo volumen del que se está viendo el programa”); y la inclusión de este servicio en “informativos” y programas de “deporte”.

5.3.3.4. Comparativa de la satisfacción con la audiodescripción de la BBC, TVE y Canal Sur

Como en el subtítulo, hemos detectado varios paralelismos en las encuestas sobre audiodescripción. Comenzamos comparando las respuestas a la pregunta obligatoria sobre la calificación general de los servicios de audiodescripción de la BBC, TVE y Canal Sur. El siguiente gráfico recoge la puntuación obtenida por cada corporación. Como se observa, al igual que en el subtítulo, el servicio de audiodescripción de la BBC fue el mejor valorado por las personas encuestadas. Le sigue en este caso la audiodescripción de Canal Sur, y la de TVE obtuvo la puntuación más baja.

Gráfico 81. Calificación media de la audiodescripción de la BBC, TVE y Canal Sur



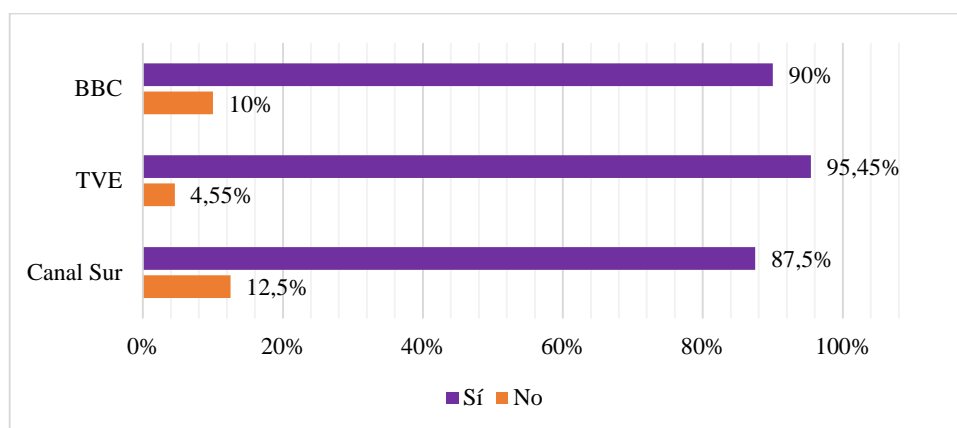
Fuente: elaboración propia

Esta calificación tiene sentido además si se compara la satisfacción con los aspectos cuantitativos —cantidad, variedad y horario de los programas con audiodescripción—, que en el caso de la BBC y de Canal Sur obtuvieron una puntuación superior a 3. De hecho, el promedio de satisfacción con estos aspectos en la BBC y Canal Sur fue de entre 3,13 (cantidad de programas con audiodescripción en Canal Sur) y 3,30 (cantidad de programas con audiodescripción en la BBC), lo que demuestra la gran similitud en la nota conseguida por todos ellos. En el caso de TVE, en cambio, la calificación fue inferior para las tres variables estudiadas, lo que, como decíamos, da sentido también a la calificación general más baja respecto a las otras televisiones. En concreto, la cantidad de programas con audiodescripción en TVE obtuvo un 2,38 de media, la variedad de los programas audiodescritos fue calificada con un 2,36 y el horario de emisión obtuvo un 2,7. Como se aprecia, la satisfacción media de TVE en todos los casos fue inferior a 3, que sería la calificación intermedia o el aprobado, mientras que en el caso de la BBC y en el de Canal Sur, todas las variables superaron ese valor.

En cuanto a los aspectos cualitativos, se observa una coincidencia en los tres casos, y es que el aspecto mejor valorado es la utilidad general de la audiodescripción para facilitar el seguimiento y el disfrute de los programas. Este aspecto obtuvo un 4,33 en la encuesta sobre la BBC, un 4,1 en TVE y un 3,86 en Canal Sur. Por el contrario, no hay unanimidad en el aspecto con peor puntuación. En el caso de la BBC es la anticipación de eventos en la audiodescripción antes de que sucedan en el programa (3,26), mientras que en las encuestas sobre TVE y Canal Sur es el equilibrio del volumen de la audiodescripción respecto al audio del programa (2,78 en TVE y 3,21 en Canal Sur).

Ninguna de las corporaciones estudiadas ofrece audiodescripción en su emisión *online* en directo, por lo que en todos los casos se preguntó si querían tener esta opción. En todos los casos, las personas encuestadas eligieron la opción afirmativa por amplia mayoría, como puede observarse en el siguiente gráfico.

Gráfico 82. Porcentaje de personas encuestadas que querrían ver la televisión *online* en directo con audiodescripción

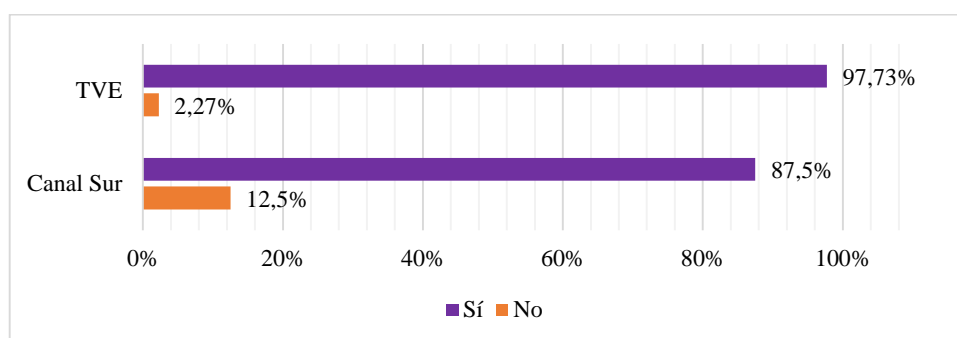


Fuente: elaboración propia

Por otra parte, solo la BBC tiene audiodescripción a la carta. De este modo, en la encuesta de la televisión británica se preguntó si hacían uso de este servicio, así como su nivel de satisfacción, mientras que en las de TVE y Canal Sur se preguntó si les gustaría tener la posibilidad de ver estas televisiones a la carta con audiodescripción.

Empezando por la BBC, las personas encuestadas que dijeron ver los contenidos con audiodescripción a la carta (68,7%) superaron a las que no hacían uso de este servicio (31,43%). Quienes no lo utilizan argumentaron que se debe principalmente a la escasez de programas a la carta con audiodescripción o a que desconocían esta posibilidad. Por su parte, una amplia mayoría de las personas que respondieron a las encuestas sobre TVE y Canal Sur dijo querer contar con audiodescripción a la carta, como muestra el siguiente gráfico.

Gráfico 83. Porcentaje de personas encuestadas que querrían ver los contenidos de TVE y Canal Sur a la carta con audiodescripción



Fuente: elaboración propia

Por último, en cuanto a los cambios o mejoras de la audiodescripción en las televisiones analizadas, en todos los casos, las personas encuestadas solicitaron más cantidad de programas con este servicio y más diversidad de formatos audiodescritos (documentales, concursos, programas deportivos, informativos, etc.). Además, las respuestas sobre la

BBC y TVE pidieron la incorporación de este servicio a la emisión *online* y a los contenidos a la carta. Asimismo, en las encuestas de todas las televisiones se reclamaron mejoras en la adecuación del volumen de la audiodescripción respecto al sonido del programa.

Otros aspectos a mejorar, según las encuestas, serían: la expresividad de las voces, en TVE y Canal Sur, o la adecuación de las voces al programa, en la BBC. Las propuestas de mejora se completan con la petición de las personas encuestadas que ven TVE de que se tenga en cuenta su opinión a la hora de audiodescribir los programas y que estos se incluyan en más franjas horarias y, en el caso de la BBC, de que la audiodescripción aporte más detalle y que no se adelanten acontecimientos.

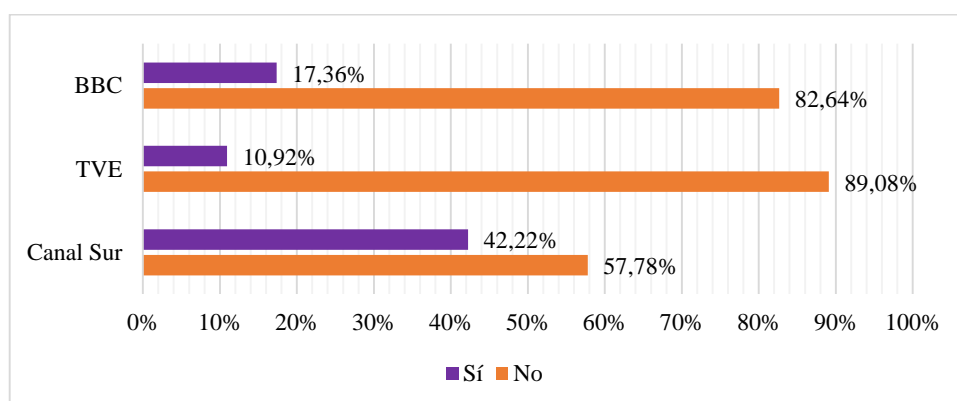
5.3.4. Lengua de signos

Del mismo modo que con el resto de servicios de accesibilidad, el bloque sobre lengua de signos en el cuestionario comienza con la pregunta a las personas encuestadas sobre si hacen uso de este servicio para ver la televisión. Esta pregunta obligatoria hacía de filtro y, por lo tanto, respondían al bloque sobre lengua de signos solamente quienes utilizaban este servicio.

Q20 ¿Utiliza el servicio de lengua de signos para ver la televisión? / Q19 Do you use the sign language service to watch TV?

Como en los casos anteriores, la pregunta en inglés es de la encuesta de la BBC y la pregunta en castellano corresponde con la de las encuestas de TVE y Canal Sur. Asimismo, recordamos que la numeración es distinta porque los cuestionarios están adaptados a la accesibilidad de cada televisión. El siguiente gráfico recoge los datos sobre el porcentaje de personas encuestadas que ven la televisión con lengua de signos en cada caso.

Gráfico 84. Porcentaje de personas encuestadas que ven la televisión con lengua de signos



Fuente: elaboración propia

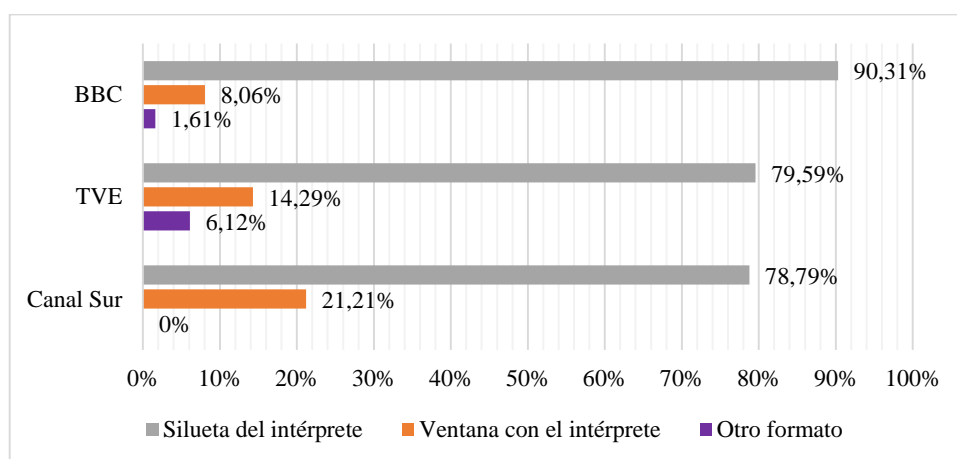
Como se puede apreciar, en todos los casos la mayoría de las personas encuestadas no utilizaban este servicio, aunque se observa un porcentaje claramente más elevado en el caso de Canal Sur. En concreto, son 67 personas las que ven la BBC con lengua de signos, 62 en el caso de TVE y 38 en Canal Sur. Son las respuestas proporcionadas por estas personas las que se muestran en este apartado.

Además de esta primera pregunta de filtro, el bloque sobre lengua de signos comenzaba con una pregunta común para todas las encuestas sobre el formato que prefieren quienes utilizan este servicio para insertar la imagen del intérprete en pantalla.

Q21 ¿Qué formato prefiere para la interpretación de la lengua de signos? / Q20 Which format do you prefer to have the interpretation into sign language?

Se trataba de una pregunta cerrada con tres opciones de respuesta: 1) silueta del intérprete; 2) ventana con el intérprete y 3) otro formato —se pedía a quienes seleccionaban última esta opción que especificaran qué formato preferían—. Además, se adjuntaba una imagen de los dos formatos más extendidos —silueta y ventana con el intérprete— en sus correspondientes opciones de respuesta, como puede verse en los cuestionarios de encuesta incluidos en el anexo externo 3 (Dropbox).

Gráfico 85. Preferencias sobre el formato de la lengua de signos en televisión



Fuente: elaboración propia

Como se aprecia en el gráfico anterior, en todos los casos, la opción elegida por la mayoría de las personas encuestadas fue la silueta del intérprete, seguida a distancia por la segunda opción, que sería la de colocar al intérprete dentro de una ventana. Solo cuatro personas optaron por la tercera opción —otro formato—. De ellas, dos indicaron que la imagen del intérprete debería ser mayor, una prefería que el intérprete se situase junto al presentador y no en una imagen aparte, y la última aportó un formato combinado para la lengua de signos y los subtítulos: “Letra de color claro con borde negro fuera pantalla de emisión

de imágenes y de doble prisma (una arista de pantalla normal de emisión de imágenes y otra arista de pantalla de intérprete de signos) teniendo la opción de tener idioma subtulado”.

A estas dos preguntas generales les seguían las preguntas específicas sobre cada corporación. El análisis de contenido mostró que todas las corporaciones estudiadas emitían programas con lengua de signos en una o varias de sus cadenas, por lo que las preguntas sobre los aspectos cuantitativos y cualitativos en televisión tradicional fueron las mismas en todos los casos. La primera, como siempre, hacía alusión a los aspectos cuantitativos y medía la satisfacción de las personas encuestadas con la cantidad de programas con lengua de signos, la variedad de los programas signados y el horario en el que se emiten. Del mismo modo, como en el resto de casos, se optó por una escala Likert con cinco opciones, más no sabe/no contesta.

Entre esta pregunta y la que hace alusión a los aspectos cualitativos se introdujo una pregunta cerrada con solo dos opciones de respuesta. En concreto, se preguntaba a las personas usuarias de este servicio si preferían los programas presentados directamente en lengua de signos o los presentados en lengua oral e interpretados a la lengua de signos. El objetivo de introducir esta pregunta aquí era hacer el cuestionario más sencillo introduciendo una pregunta corta entre dos matrices.

La siguiente pregunta hacía referencia a los aspectos cualitativos y utilizaba una escala Likert con cinco opciones para medir el grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones:

- La posición del intérprete es correcta para seguir el programa y el signado / The position of the interpreter is correct and allows me to follow the programme and the signing
- El tamaño del intérprete es correcto / The size of the interpreter is adequate
- El vestuario del intérprete es adecuado / The interpreter's clothing is adequate
- La interpretación a lengua de signos es comprensible y facilita el seguimiento del programa / Sign language interpretation is understandable and facilitates the enjoyment of the programme

Además, a diferencia del subtulado y la audiodescripción, la lengua de signos no puede activarse y desactivarse, sino que viene predeterminada en la imagen que emite la televisión y el espectador solo puede ver con lengua de signos los programas que la corporación emite directamente con este servicio. Del mismo modo, los espectadores que no quieren ver la imagen con lengua de signos no pueden desactivarla, ya que aparece por

defecto. Por ello, consideramos necesario incluir aquí una pregunta sobre si este servicio, como los demás, debería tener la opción de ser activado y desactivado según las preferencias de los espectadores.

En cuanto a la emisión *online* en directo, en nuestro análisis confirmamos que era posible ver los programas con lengua de signos de la BBC y TVE, ya que emiten la misma imagen que en televisión tradicional. No ocurre así con Canal Sur, ya que solo tiene un canal de emisión *online*, que se corresponde con Canal Sur 1 y, por lo tanto, no tiene lengua de signos. De este modo, en las encuestas sobre la BBC y TVE se preguntó a las personas usuarias si hacían uso de este servicio, mientras que, en el caso de Canal Sur, se les preguntó si les gustaría tener esta opción.

Por otra parte, todas las corporaciones tienen contenidos a la carta con lengua de signos, aunque la cantidad varía sustancialmente entre unas y otras. Por ello, en todos los casos se preguntó a los usuarios si hacían uso de este servicio y, en caso afirmativo, se les pidió su opinión sobre la cantidad y la variedad de los programas con lengua de signos a la carta. No se preguntó en este caso por el horario de los programas, ya que esta cuestión no tiene sentido al hablar de contenidos bajo demanda. Del mismo modo, no se volvió a preguntar por los aspectos cualitativos porque la imagen con lengua de signos es exactamente igual que la que se emite en televisión tradicional, por lo que ya contábamos con los datos necesarios sobre esta cuestión.

Por último, como en las secciones sobre subtítulo y audiodescripción, el bloque sobre lengua de signos terminaba con una pregunta obligatoria sobre la calificación general del servicio y una pregunta abierta para que las personas encuestadas aportasen aquellos cambios o mejoras que considerasen oportunos.

5.3.4.1. Lengua de signos en la BBC

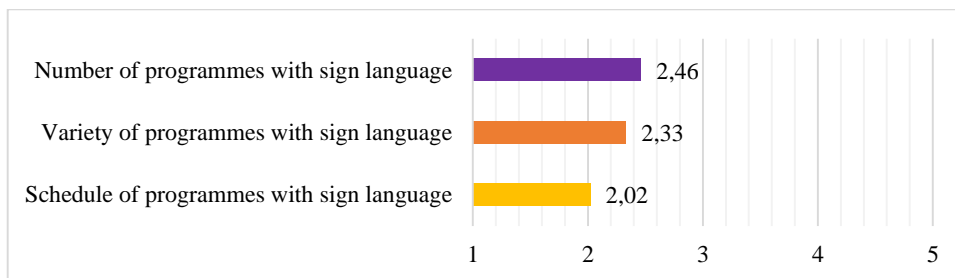
Como se acaba de exponer, el bloque sobre la lengua de signos de cada televisión comenzaba con la pregunta sobre la satisfacción con los aspectos cuantitativos de cantidad, variedad y horario de los programas con este servicio de accesibilidad.

Q21 How satisfied or dissatisfied are you with the following aspects of BBC sign language on DTT?

Ninguno de los aspectos medidos alcanzó el 3, que representaría el aprobado. De entre ellas, la variable que obtuvo la peor calificación fue el horario de emisión de los programas signados (2,02). De hecho, la opción más escogida en este caso fue “very

dissatisfied”, que representa la puntuación más baja. Además, en todos los casos, el mayor número de respuestas se concentró en las dos opciones con valores más bajos, lo que muestra la insatisfacción de las personas encuestadas con estos aspectos de la lengua de signos en la BBC.

Gráfico 86. Promedio de satisfacción con los aspectos cuantitativos de la lengua de signos en la BBC



Fuente: elaboración propia

Como se avanzaba en la introducción, entre la pregunta que se acaba de exponer y la que hace referencia a los aspectos cualitativos se introdujo una pregunta cerrada sobre si las personas que ven la televisión con lengua de signos preferían los programas presentados directamente en BSL o los programas presentados en inglés e interpretados.

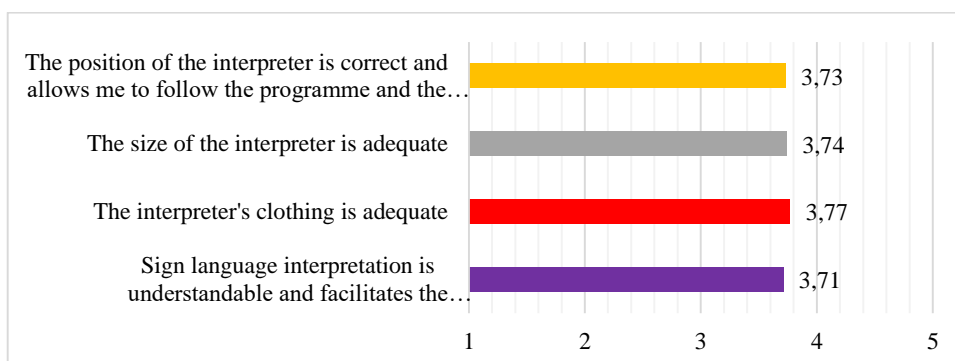
Q22 In general, what kind of programmes do you prefer?

Un 61,29% dijo preferir los programas presentados en lengua oral (inglés en este caso) e interpretados a la lengua de signos, mientras que un 38,71% eligió los programas presentados directamente en BSL como sus preferidos.

Ahora sí, tras esta pregunta, se colocaba la que hacía referencia a las variables cualitativas de la lengua de signos en televisión, que se enunciaba de la siguiente forma:

Q23 Please indicate your level of agreement with the following statements about BBC sign language.

Gráfico 87. Promedio de acuerdo con las afirmaciones sobre aspectos cualitativos de la lengua de signos de la BBC



Fuente: elaboración propia

Como se puede ver en el gráfico, todas las variables obtuvieron una puntuación media muy similar. La mejor valorada fue el vestuario del intérprete (3,77), mientras que la inteligibilidad del signado para seguir el programa obtuvo la calificación más baja (3,71). Sin embargo, como mencionábamos, todas ellas alcanzaron un promedio muy similar, siempre por encima del valor intermedio (3) y con tan solo seis décimas de diferencia.

Q24 Do you think that the image with sign language should be able to be activated and deactivated by the viewer?

Antes de las preguntas sobre la emisión *online* y a la carta, se introdujo esta pregunta sobre la posibilidad de activar o desactivar la imagen con lengua de signos. En la encuesta sobre la BBC, el 92,06% respondió afirmativamente, mientras que solo el 7,94% rechazó esta opción de la imagen con signado opcional. Se trata, por tanto, de una amplia mayoría de personas encuestadas que querría poder activar o desactivar la imagen con lengua de signos según sus preferencias.

Entrando ya en las preguntas sobre la emisión *online*, dado que la BBC emite la misma programación *online* en directo con lengua de signos que en televisión tradicional, se preguntó a las personas encuestadas si hacían uso de este servicio en la siguiente pregunta.

Q25 Do you usually watch or have you ever watched BBC live online with sign language? (On your computer, smartphone, tablet or smart TV)

El resultado en este caso estuvo muy igualado. Así, mientras un 50,79% contestó que sí, el 49,21% dijo que no. Además, se pedía a quienes no hacían uso de esta opción que explicasen sus motivos en la encuesta. En este sentido, 31 personas explicaron sus argumentos de entre los que destaca el pequeño tamaño de las pantallas del móvil, la *tablet* o el ordenador (“Too small”), que los horarios no son adecuados (“Never on at suitable times”) o que los programas con lengua de signos son escasos. Otras personas afirmaron no conocer esta posibilidad (“Didn’t know it was possible”) o no saber cómo utilizarla (“Don’t know how”).

Q26 Do you usually watch or have you ever watched BBC on demand with sign language? (On your computer, smartphone, tablet or smart TV)

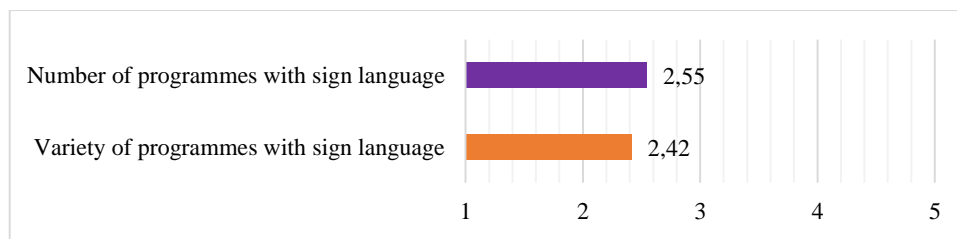
Esta pregunta era similar a la anterior, pero hacía referencia a los contenidos bajo demanda. Aquí el número de personas encuestadas que utiliza esta opción sube al 60,32%, mientras que el 39,68% no veía los contenidos a la carta con lengua de signos.

Se preguntó de nuevo sobre los motivos para no acceder a estos contenidos a la carta. Aunque algunas personas encuestadas dijeron no necesitar esta opción o no haber intentado utilizarla, otras apuntaron que no sabían que era posible (“Didn’t know it was possible”) o que no sabían cómo ver estos contenidos (“Don’t know how”). Por el contrario, a quienes respondieron afirmativamente, se les preguntó por su nivel de satisfacción con la cantidad y la variedad de programas a la carta con lengua de signos.

Q27 If your answered yes, how satisfied or dissatisfied are you with the following aspects of BBC sign language on demand?

Esta pregunta era similar a la que se realizó sobre los aspectos cuantitativos del signado en televisión tradicional, pero, en este caso, no se preguntaba por el horario de los programas, ya que no tiene sentido al tratarse de un servicio bajo demanda.

Gráfico 88. Promedio de satisfacción con la lengua de signos de la BBC a la carta



Fuente: elaboración propia

Como se observa en el gráfico, ambos aspectos obtuvieron una valoración muy similar y, si nos remontamos a la misma pregunta en televisión tradicional, podemos observar que la puntuación obtenida es muy parecida a la de esta pregunta. Concretamente, el número de programas signados alcanzó un 2,46 sobre 5 en televisión tradicional y un 2,55 a la carta. Por su parte, la variedad de programas signados obtuvo un 2,33 en televisión y un 2,42 a la carta. En resumen, la diferencia es de nueve décimas en ambos casos, lo que supone una distancia mínima y, a su vez, enlaza con el hecho de que los contenidos signados en televisión y a la carta son en general los mismos.

Q28 In general, how would you rate the BBC's sign language service?

La lengua de signos en la BBC obtuvo una nota media de 6,57 en nuestra encuesta. Ninguna persona calificó este servicio con un 0 o un 1 y, por el contrario, las notas que más veces se otorgaron fueron 7, 3 y 4, en este orden.

Q29 What changes would most improve the BBC's sign language service?

En esta pregunta, 53 personas aportaron sus propuestas de mejora y las respuestas más repetidas fueron aquellas que tenían que ver con los aspectos cuantitativos estudiados

tanto en el análisis de contenido como en las encuestas. Hasta 23 personas pidieron más programas con lengua de signos, más de una decena reclamó que estos programas se emitieran en horarios más accesibles, y otra decena de personas demandó más variedad en los programas signados, incluyendo programas infantiles e informativos. Extraemos aquí una respuesta que incluye estas tres reivindicaciones: “Increase in availability, range of programmes and more peak time availability (not 3am)”¹²⁵. Se suma a estas peticiones la reivindicación de que la lengua de signos pueda activarse o desactivarse: “Better scheduling and facility to activate / deactivate”¹²⁶.

Otras respuestas solicitaban contenidos signados en más canales, que el signado fuera más claro o que los intérpretes fueran bilingües. Por ejemplo, “Clearer signing. Some are better to understand than others” o “Accuracy, bilingual interpreters, better scheduling, wider representation of interpreters, monitoring”¹²⁷ son algunas respuestas en este sentido. 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.

5.3.4.2. Lengua de signos en TVE

Tras la pregunta que hacía de filtro para seleccionar únicamente a quienes veían TVE con lengua de signos y la primera pregunta sobre el formato para incorporar el signado en pantalla, comenzaban las preguntas sobre la satisfacción con la lengua de signos de la televisión pública española.

Q22 ¿Cómo de satisfecho/a está con los siguientes aspectos de la lengua de signos de TVE en TDT?

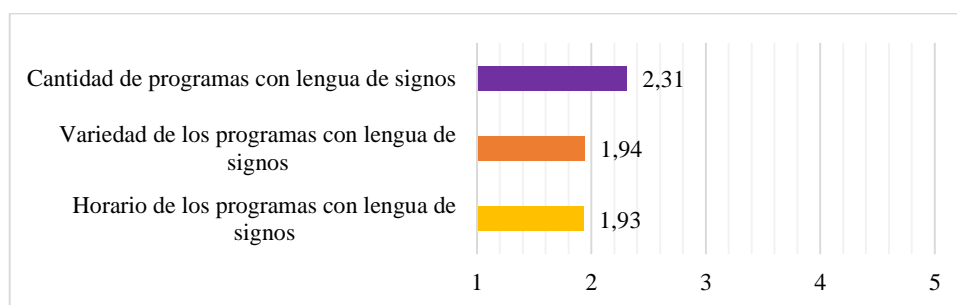
El siguiente gráfico recoge el promedio de satisfacción alcanzado en la encuesta y, como puede observarse, la nota obtenida en general en todos estos aspectos cuantitativos fue baja. Solo la cantidad de programas con lengua de signos superó el 2, mientras que la variedad y el horario de los programas con este servicio no llegaron a este valor y se quedaron en 1,94 y 1,93 sobre 5, respectivamente. Además, en todos los casos, la opción más elegida fue “muy insatisfecho/a”.

¹²⁵ “Aumento de la disponibilidad, el rango de programas y más disponibilidad en hora punta (no a las 3 a.m.)”. (Traducción propia).

¹²⁶ “Mejor horario y facilidad para activarlo /desactivarlo”. (Traducción propia).

¹²⁷ “Signado más claro. Algunos se entienden mejor que otros”; “Precisión, intérpretes bilingües, mejor horario, representación más amplia de intérpretes, monitoreo”. (Traducción propia).

Gráfico 89. Promedio de satisfacción con los aspectos cuantitativos de la lengua de signos en TVE



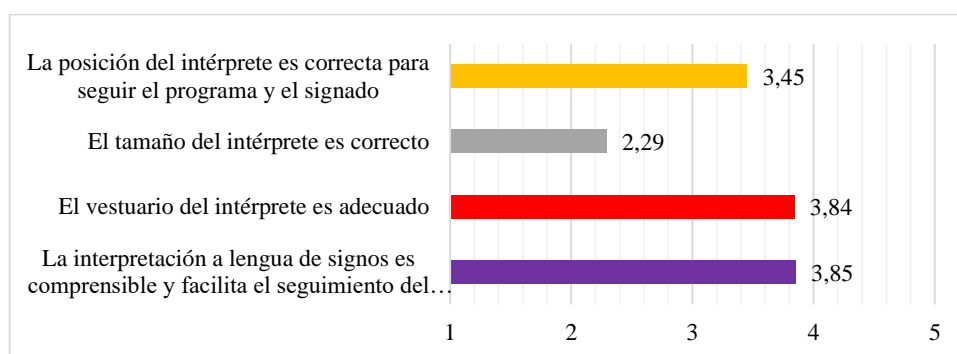
Fuente: elaboración propia

Q23 En general, ¿qué tipo de programas prefiere?

En este caso, las personas encuestadas que prefieren los programas presentados en lengua de signos suponen el 62,50%, mientras que el 37,50% prefiere los programas presentados en lengua oral e interpretados a la lengua de signos.

Q24 Por favor, indique su grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones sobre la lengua de signos de TVE.

Gráfico 90. Promedio de acuerdo con las afirmaciones sobre aspectos cualitativos de la lengua de signos de TVE



Fuente: elaboración propia

En este caso, se observa una clara diferencia en los resultados de las variables sobre las que se pedía el grado de acuerdo de las personas encuestadas —expuestas en la introducción de este epígrafe y en el gráfico anterior—. Así, las variables sobre el vestuario y la utilidad de la lengua de signos para seguir el programa obtuvieron calificaciones más altas y muy similares. En el extremo contrario estaría la cuestión del tamaño del intérprete, que obtuvo la puntuación más baja (2,29). De hecho, mientras que, en el resto de variables, el mayor número de respuestas se acumula en el valor 4 (“de acuerdo”), en el caso del tamaño del intérprete, las opciones elegidas más veces fueron “muy en desacuerdo” y “en desacuerdo”, es decir, las puntuaciones más bajas.

Q25 ¿Cree que la imagen con lengua de signos debería poder activarse y desactivarse por el espectador?

50 personas respondieron a esta pregunta y, de ellas, un 96% lo hizo afirmativamente, mientras que solo un 4% dijo que no. Por lo tanto, una abrumadora mayoría de las personas encuestadas estaría a favor de que la interpretación a la lengua de signos tuviera un mecanismo similar al del subtítulo y la audiodescripción, pudiendo ser activada y desactivada por el espectador.

Q26 ¿Suele ver o ha visto alguna vez TVE *online* en directo con lengua de signos? (En el ordenador, móvil, *tablet* o *smart TV*)

Como se avanzaba en la introducción de este apartado sobre lengua de signos, es posible ver la emisión *online* en directo con lengua de signos cuando existe este servicio en televisión tradicional, por lo que se preguntó a las personas usuarias si utilizaban esta vía para ver los contenidos signados.

Un 68% respondió de manera afirmativa, mientras que un 32% lo hizo de manera negativa. A quienes no utilizaban esta opción se les preguntó por los motivos para no hacerlo. Las personas encuestadas argumentaron que preferían ver la televisión tradicional, que los dispositivos para ver la televisión *online* eran muy pequeños o que tenían problemas para manejarse con las tecnologías, pero también que no lo utilizaban porque no sabían que existía esta posibilidad (por ejemplo: “No lo sabía” o “No encuentro esa opción”) o porque los programas con lengua de signos son escasos (“Apenas hay”).

Q27 ¿Suele ver o ha visto alguna vez TVE a la carta con lengua de signos? (En el ordenador, móvil, *tablet* o *smart TV*)

La misma pregunta se hizo sobre los contenidos con lengua de signos a la carta. En este caso, un 57,14% respondió que sí, mientras que un 42,86% dijo que no. Del mismo modo que en la cuestión anterior, se preguntó a quienes no ven los contenidos de TVE a la carta con lengua de signos por qué no hacen uso de esta opción. Aquí se repitieron respuestas como la escasez de contenidos con lengua de signos o el desconocimiento de que existía esta posibilidad. La falta de internet o la dificultad para utilizar las herramientas tecnológicas, el tamaño de la pantalla de la *tablet* o el móvil (“En el portátil y en la *tablet* ocupa demasiado espacio de la pantalla”, por ejemplo) o la preferencia por ver los contenidos en la televisión tradicional completan los motivos para no hacer uso de esta opción.

Q28 En general, ¿cómo calificaría el servicio de lengua de signos de TVE?

La lengua de signos de TVE recibió una nota media de 6,64 en la encuesta. Es necesario mencionar que, en este caso, las respuestas estuvieron muy repartidas entre las distintas calificaciones, que van del 0 al 10. Las notas que más respuestas acumularon fueron 7, 6 y 5, en este orden.

Q29 ¿Qué cambios o mejoras introduciría en el servicio de lengua de signos de TVE?

Esta pregunta abierta que cerraba el bloque sobre lengua de signos fue respondida por 41 personas que aportaron sus comentarios para la mejora del servicio en TVE. Las respuestas más frecuentes fueron la necesidad de aumentar el número de programas con lengua de signos (“Ilse en todos los programas”) y la necesidad de aumentar el tamaño del intérprete (“De tamaño grande para visualizar mejor”). Sobre este último aspecto, varias personas argumentaron que sería mejor optar por poner la silueta del intérprete y no incluirlo dentro de una ventana.

Además de la cantidad de programas con lengua de signos, las personas encuestadas reclamaron un aumento de la variedad de estos programas, de los canales que cuentan con este servicio y de los horarios en los que se emiten los contenidos signados. Por ejemplo, “Programación diaria de noticias, documentales, programas culturales y de conocimiento” o “Más horas y todos los canales con LSE” son algunas de las respuestas en este sentido.

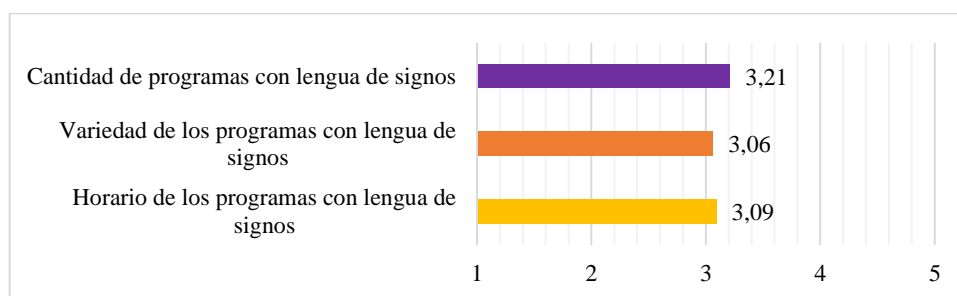
Completan la lista otras cuestiones como cuidar que los rótulos no tapen la figura del intérprete, que el signado sea más pausado, que los intérpretes sean nativos, que haya presentadores sordos y que la interpretación a la lengua de signos pueda ser activada y desactivada.

5.3.4.3. Lengua de signos en Canal Sur

Q22 ¿Cómo de satisfecho/a está con los siguientes aspectos de la lengua de signos de Canal Sur en TDT?

Como siempre, la primera pregunta trataba sobre la satisfacción con los aspectos cuantitativos de la lengua de signos en televisión tradicional —cantidad, variedad y horario de los programas signados—.

Gráfico 91. Promedio de satisfacción con los aspectos cuantitativos de la lengua de signos de Canal Sur



Fuente: elaboración propia

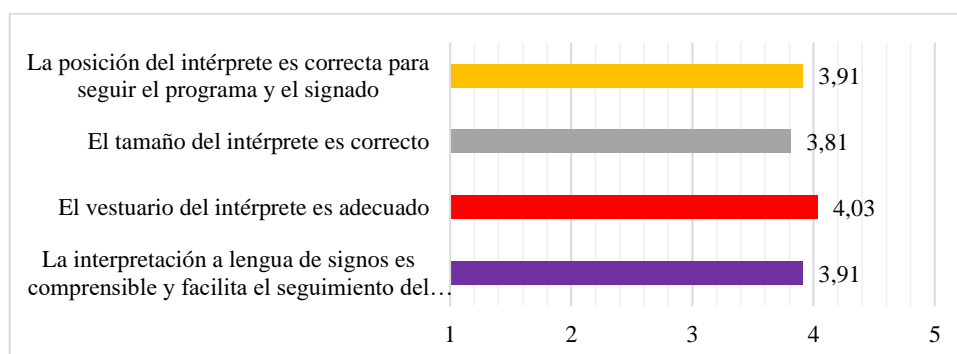
Como se observa en el gráfico, todas las variables obtuvieron una calificación media similar, superando ligeramente el valor intermedio (3). La respuesta escogida en más ocasiones en todos los casos fue “algo satisfecho/a”, que equivale al valor 4 en la escala numérica del gráfico. De hecho, en esta opción se concentraron entre un 39% y un 42% de las respuestas.

Q23 En general, ¿qué tipo de programas prefiere?

El 51,52% de las personas encuestadas sobre Canal Sur que respondieron a esta pregunta dijo preferir los programas presentados en lengua oral e interpretados a la lengua de signos, mientras que el 48,48% optó por los programas presentados en lengua de signos. Aunque ninguna de las dos opciones domina por una amplia mayoría, en este caso son más las personas que prefieren ver los programas interpretados que las que escogen que sean presentados directamente en lengua de signos. Esto enlaza con el hecho de que Canal Sur es la televisión con más programación signada de las estudiadas.

Q24 Por favor, indique su grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones sobre la lengua de signos de Canal Sur.

Gráfico 92. Promedio de acuerdo con las afirmaciones sobre aspectos cualitativos de la lengua de signos en Canal Sur



Fuente: elaboración propia

Esta pregunta se refería a los aspectos cualitativos de la lengua de signos y mantenía la misma escala Likert que en el resto de televisiones y de servicios de accesibilidad. Como muestra el gráfico, el aspecto mejor valorado fue el vestuario del intérprete (4,03). Por el contrario, el tamaño del intérprete recibió la puntuación más baja (3,81). Sin embargo, no se aprecian grandes diferencias entre las variables estudiadas, que obtuvieron una calificación media muy cercana en todos los casos.

Q25 ¿Cree que la imagen con lengua de signos debería poder activarse y desactivarse por el espectador?

Un 69,7% consideró que sí debía poder activarse y desactivarse la imagen con lengua de signos, mientras que un 30,3% escogió la opción negativa. Como se aprecia, a pesar de ser un modelo de televisión con un canal específico para la emisión de contenidos accesibles, especialmente en lengua de signos, hay una mayoría de personas encuestadas que prefiere tener este servicio opcional.

Q26 ¿Le gustaría ver los programas de Canal Sur *online* en directo con lengua de signos? (En el ordenador, móvil, *tablet* o *smart TV*)

Canal Sur solo tiene una señal de emisión *online* y, como se adelantaba en la introducción, no cuenta con lengua de signos en ningún momento. Por ello, se preguntó a las personas usuarias si les gustaría tener esta opción. Un 93,94% respondió que sí, mientras que solo el 6,06% dijo que no.

Q27 ¿Suele ver o ha visto alguna vez Canal Sur a la carta con lengua de signos? (En el ordenador, móvil, *tablet* o *smart TV*)

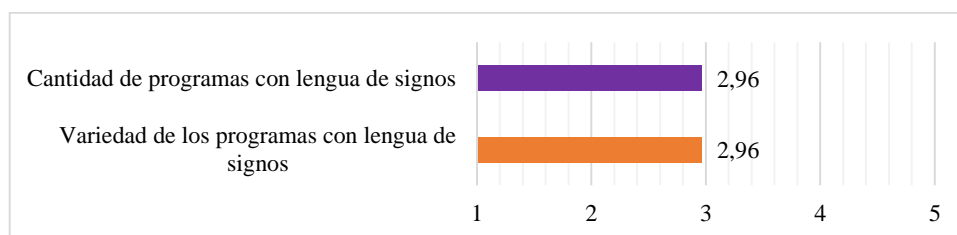
A diferencia del caso anterior, Canal Sur sí cuenta con un programa a la carta con lengua de signos. Por ello, se preguntó a las personas encuestadas si hacían uso de este servicio y un 60,61% contestó que sí, mientras que un 39,39% dijo que no. Como se aprecia, aunque el porcentaje que demanda programación signada en la emisión *online* es muy alto, este se reduce en el caso de las personas encuestadas que efectivamente consumen los contenidos signados de Canal Sur a la carta.

A quienes dijeron no hacer uso de este servicio se les preguntó por los motivos para no utilizarlo. En general, la falta de programas interpretados a lengua de signos (“No hay intérprete”) y el desconocimiento de que existía esta posibilidad (“No sabía que estaba disponible”) son las principales causas.

Por otra parte, a quienes respondieron afirmativamente se les preguntó por su satisfacción con la cantidad y variedad de los programas interpretados a la lengua de signos de Canal Sur a la carta en la siguiente pregunta.

Q28 Si ha respondido sí, ¿cómo de satisfecho/a está con los siguientes aspectos de la lengua de signos de Canal Sur a la carta?

Gráfico 93. Promedio de satisfacción con la lengua de signos en Canal Sur a la carta



Fuente: elaboración propia

A diferencia de la televisión tradicional, aquí ninguna de las variables llegó al valor 3, que es el que marca el punto intermedio o el aprobado, aunque ambas se quedaron cerca. La respuesta escogida más veces en las dos variables fue “Algo insatisfecho”, es decir, la que corresponde al valor 2 en la escala.

Q29 En general, ¿cómo calificaría el servicio de lengua de signos de Canal Sur?

Como en todos los casos, el bloque sobre lengua de signos terminaba con la pregunta cerrada sobre la valoración general del servicio y la pregunta abierta sobre las mejoras necesarias según las personas encuestadas. En el primer caso, las personas que respondieron a esta pregunta otorgaron una nota media de un 7,97 al servicio de lengua de signos de Canal Sur en una escala de 0 a 10. De hecho, las opciones seleccionadas en más ocasiones fueron 7 y 8, en este orden.

Q30 ¿Qué cambios o mejoras introduciría en el servicio de lengua de signos de Canal Sur?

28 personas aportaron sus propuestas de cambios o mejoras en la encuesta. La respuesta más repetida (hasta en 10 ocasiones) fue la petición de la mejora de la calidad del signado y de la formación de los intérpretes. Por ejemplo, “El intérprete de lengua de signos debe estar bien profesionalmente y algunos interpretes no traducen bien debido al escaso conocimiento de lengua de signos” o “Debería mejorar la calidad de la lengua de signos” son algunas respuestas en este sentido.

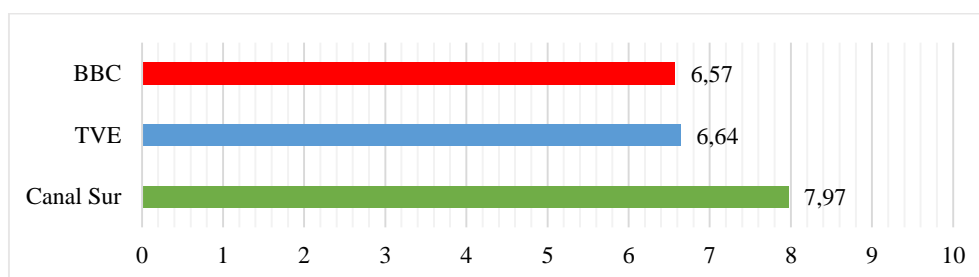
Las personas encuestadas solicitaron también más cantidad de programación, más variedad en los programas y en los horarios y más contenidos signados a la carta. Algunas

peticiones en esta línea fueron: “Más horas y programas con ILSE”¹²⁸ o “Ver programación en canal sur a la carta con intérprete de lengua de signos”, por ejemplo. Otras respuestas reclamaban aumentar el tamaño del intérprete o cambiar el formato (“Separaciones en la pantalla, que no disminuya la imagen del programa, sino que divida la pantalla”), que se pudieran activar y desactivar los subtítulos de Canal Sur 2 y “mejores condiciones laborales” para los intérpretes de lengua de signos.

5.3.4.4. Comparativa de la satisfacción con la lengua de signos de la BBC, TVE y Canal Sur

Comenzamos este apartado comparando la nota que obtuvieron los servicios de lengua de signos en cada una de las televisiones estudiadas. La lengua de signos en la BBC y TVE obtuvo calificaciones muy similares, y ambas fueron superadas por Canal Sur, con una nota cercana al 8. Estos datos muestran una clara relación con los resultados de nuestro análisis de contenido, en el que se demostró que la cantidad de programación signada en la televisión pública andaluza era mayor que en el resto de televisiones estudiadas.

Gráfico 94. Comparativa de la calificación de la lengua de signos de la BBC, TVE y Canal Sur

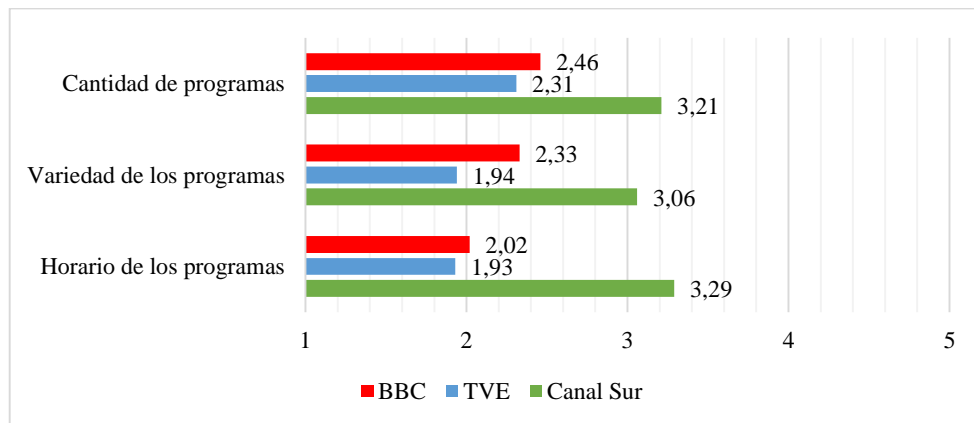


Fuente: elaboración propia

Los datos se relacionan también con los que se extraen de la satisfacción con la cantidad, variedad y horario de los programas con lengua de signos en cada corporación. Así, los resultados en la BBC oscilaban entre 2,02 y 2,46 sobre 5 y, en TVE, entre 1,93 y 2,31. Sin embargo, Canal Sur superaba de nuevo los niveles de satisfacción de las televisiones nacionales analizadas y, en todos los casos, estos aspectos obtuvieron una calificación media superior a 3 sobre 5 en la televisión autonómica. De hecho, como se puede observar en el siguiente gráfico, TVE obtuvo la nota más baja en todos los casos, seguida de cerca por la BBC, mientras que la mejor valorada fue Canal Sur.

¹²⁸ Siglas de intérprete de lengua de signos española.

Gráfico 95. Comparativa de la satisfacción con los aspectos cuantitativos del signado en la BBC, TVE y Canal Sur



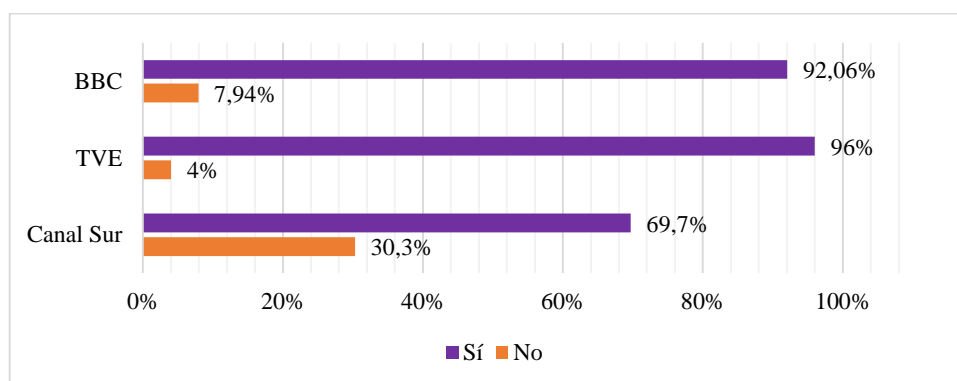
Fuente: elaboración propia

También se observan diferencias en la pregunta sobre el tipo de programas que prefieren las personas encuestadas —programas presentados en lengua de signos o presentados en lengua oral e interpretados a lengua de signos—. Las personas que respondieron a la encuesta sobre la BBC dijeron preferir los programas en lengua oral e interpretados a lengua de signos (61,29%), mientras que, en la encuesta de TVE, sobresalen los programas presentados en lengua de signos (62,50%). En el caso de Canal Sur, las cifras se igualan, con un 51,52% a favor de los programas interpretados y un 48,48% que se decanta por los programas presentados directamente en lengua de signos.

En cuanto a los aspectos cualitativos —posición, tamaño, vestuario y comprensión del signado— observamos una similitud en este caso entre la BBC y Canal Sur, donde todas las variables se mantienen entre 3,71 y 4,03 sobre 5, con tan solo una distancia máxima de 32 décimas entre todas ellas. Sin embargo, en el caso de TVE apreciamos una diferencia significativa en la opinión de las personas encuestadas sobre el tamaño del intérprete, que obtiene una puntuación claramente más baja que el resto de variables (2,29). Le sigue la posición del intérprete, con una nota también inferior respecto a la BBC y Canal Sur (3,49). Esto puede tener su explicación en que la BBC y Canal Sur colocan al intérprete silueteado, mientras que TVE lo inserta en una ventana, lo que reduce su tamaño y cambia su posición.

Donde se aprecia mayor acuerdo es en la pregunta sobre si la imagen con lengua de signos debería poder ser activada y desactivada por el espectador. En todos los casos esta opción ha sido respaldada por la mayoría de las personas encuestadas, aunque, como muestra el siguiente gráfico, esta ha sido más amplia en la BBC y TVE que en Canal Sur.

Gráfico 96. Comparativa del porcentaje de personas encuestadas que quieren que la imagen con lengua de signos sea opcional



Fuente: elaboración propia

En cuanto a la emisión *online* en directo con lengua de signos, solo la BBC y TVE disponen de esta opción. Por ello, se preguntó a las personas usuarias si hacían uso de ella. Concretamente, el 68% de las respuestas en el caso de TVE y el 50,79% en el de la BBC fueron afirmativas. En cambio, quienes no ven los programas de la BBC o TVE con lengua de signos en la emisión *online* argumentan que se debe principalmente a la escasez de programas con este servicio, a que desconocían que existía esta posibilidad o cómo acceder, y también al pequeño tamaño de la pantalla respecto al televisor. Como Canal Sur no dispone de esta opción, se les preguntó a las personas encuestadas si les gustaría poder ver los programas de Canal Sur *online* con lengua de signos y una amplia mayoría (93,94%) respondió que sí.

Por otra parte, todas las televisiones estudiadas contaban con contenidos signados a la carta, por lo que, en todos los casos, se preguntó a las personas encuestadas si utilizaban esta opción. Los datos recopilados a esta pregunta en todas las encuestas fueron similares. Un 60,32% de las personas encuestadas sobre la BBC respondieron afirmativamente, la cifra ascendió a un 57,14% en el caso de TVE y a un 60,61% en el caso de Canal Sur. Los motivos expuestos por quienes dijeron no ver los contenidos con lengua de signos a la carta fueron los mismos que en el caso de la emisión *online* en directo: mayor comodidad al verlos en la televisión tradicional, escasez de programas y desconocimiento de su existencia o de cómo acceder a ellos. Estos motivos también se aprecian en los casos del subtítulo y la audiodescripción.

Por último, hemos detectado coincidencias en los cambios o mejoras aportados por las personas encuestadas sobre las distintas corporaciones analizadas. Por ejemplo, en todos los casos, creen necesario que haya más programas con lengua de signos, más variedad en estos programas y que se emitan en horarios más diversos. Además, piden que se

amplíe el servicio a más canales en la BBC y TVE. En resumen, esto implica que las personas encuestadas solicitan mejoras en los tres aspectos cuantitativos estudiados en esta investigación.

Asimismo, las respuestas sobre TVE y Canal Sur también demandan más contenidos signados a la carta, y las de la BBC, que estos estén disponibles durante más tiempo. Aumentar el tamaño del intérprete es otra de las demandas más repetidas, sobre todo en el caso de TVE. La lista se completa con la mejora de la calidad del signado y la posibilidad de activar y desactivar la imagen con lengua de signos.

Para terminar, consideramos necesario destacar que, en las encuestas sobre la BBC y TVE, la petición más repetida fue el aumento de los programas con lengua de signos, mientras que, en el caso de Canal Sur, la mayoría de las demandas iban orientadas hacia la mejora de la calidad del servicio y de la formación de los intérpretes. Esto, como se verá en profundidad en el siguiente apartado, está vinculado a los resultados obtenidos en nuestro análisis de contenido, en el que se muestra cómo Canal Sur destaca en cantidad de programación signada sobre las demás televisiones.

5.4. Entrevistas cualitativas y triangulación de resultados

Este capítulo recoge los resultados hallados en las entrevistas cualitativas a representantes de las principales organizaciones de personas sordas y personas ciegas de Reino Unido y España, así como a los representantes de las televisiones estudiadas y a expertos académicos con una dilatada experiencia en la investigación de la accesibilidad audiovisual.

Como se expuso en el apartado metodológico, el objetivo principal de las entrevistas es profundizar en los aspectos clave hallados tanto en el análisis de contenido —cuantitativo y cualitativo— como en las encuestas. Por ello, en este único apartado, y siguiendo las directrices de autores citados como Creswell (2003), triangulamos los resultados de todos los métodos aplicados en nuestro estudio, aportando la visión profunda de las entrevistas cualitativas.

De este modo, durante todo este epígrafe se pone de manifiesto la correlación entre los datos obtenidos al aplicar un método u otro y se evidencia cómo los resultados, tanto cuantitativos como cualitativos, se dotan de sentido mutuamente los unos a los otros, quedando los fenómenos estudiados explicados en profundidad gracias al aporte de las entrevistas.

5.4.1. Subtitulado

En primer lugar, en la medición de los resultados de nuestro análisis cuantitativo tuvimos en cuenta las cuotas mínimas exigidas por la normativa británica y española para compararlas con los datos obtenidos y determinar si se cumple o no la ley. Así, pudimos establecer que la BBC cumple con el 100% del subtitulado exigido por el *Ofcom's Code on Television Access Service* (2017) en televisión lineal. Asimismo, también subtitula toda su emisión en directo *online* y alcanza un 99,8% de sus contenidos a la carta. Del mismo modo, TVE superaba el 90% mínimo exigido por la Ley General de la Comunicación Audiovisual (Ley 7/2010) al situar su cuota de subtitulado en un 95,5%. Sin embargo, la emisión en directo a través de su web carecía de subtítulos y a la carta estos se reducían hasta un 31,8%. Por último, Canal Sur se quedaba en un 58,8% de subtítulos en televisión tradicional, con una diferencia significativa entre Canal Sur 2, que alcanzaba el 79,1% de programación subtitulada, y Andalucía TV, con un 39,1%. La televisión pública andaluza, como TVE, no cuenta con subtítulos en su emisión *online* en directo y, además, tampoco tiene este servicio a la carta. Solo un programa, *Noticias Andalucía*, se encuentra a la carta con subtítulos, lo que supone un 0,3% de su programación durante el período analizado en este estudio.

Estas normas han sido un punto de referencia para medir los niveles de subtitulado —y también de audiodescripción y signado— en nuestro estudio. Por ello, hemos preguntado a expertos en accesibilidad audiovisual y a representantes de las principales asociaciones de personas ciegas y personas sordas de Reino Unido y España si esta regulación es oportuna y suficiente para garantizar la accesibilidad universal de los contenidos televisivos.

En cuanto a la norma británica, esta obliga a la BBC a subtitular el 100% de su programación, pero solo en televisión. En este sentido, Roger Wicks, director del departamento Policy and Campaigns de Action on Hearing Loss, afirma que el subtitulado se enfrenta a dos desafíos: por un lado, la mejora de la calidad y, por otro, que sea obligatorio también para el vídeo bajo demanda. Centrada en esta última cuestión, esta organización inició una campaña hace tres años para promover la obligatoriedad de subtitular los contenidos bajo demanda. Esta iniciativa ha tenido éxito y su enmienda sobre los subtítulos de los contenidos bajo demanda ha sido incluida en la nueva Digital Economy Act. Wicks sostiene que, en el momento de nuestra entrevista, la Ofcom estaba trabajando en la nueva regulación que saldrá próximamente a la luz.

En España, Begoña Gómez Nieto, responsable del Área de Accesibilidad de la Confederación Española de Familias de Personas Sordas (FIAPAS) afirma que, ni siquiera aunque se cumpliera la ley audiovisual en todos los casos, esto garantizaría la accesibilidad universal puesto que la norma no exige un 100% de subtítulo, sino un 90% para las televisiones públicas y un 75% para las privadas. Sin embargo, reconoce que lo que más preocupa a las personas que utilizan este servicio actualmente es la calidad, y afirma que les gustaría que se reformara la ley para incluir el subtítulo obligatorio en la publicidad y los canales de pago, así como el cumplimiento total de la norma AENOR (2012).

En cambio, desde el ámbito académico, el profesor de la University College London y director del Centre of Audiovisual Translation, Jorge Díaz-Cintas, afirma que “el subtítulo ha ganado mucho terreno en los últimos años y, de hecho, es el servicio que más visibilidad tiene a la hora de ofrecer accesibilidad para personas con discapacidades sensoriales, tanto auditivas como visuales”. En este sentido, Francisco Utray, profesor de la Universidad Carlos III, reconoce que las cuotas de subtítulo exigidas por la ley en España también son muy elevadas, pero añade que sería interesante tener en cuenta algo que ya hace la Ofcom, que es poner en relación la audiencia de los programas con las prioridades a la hora de subtítular: “No creo que sea tanto una cuestión cuantitativa, sino de exigir unos niveles de calidad en el servicio y de calidad en la selección de los contenidos que se hacen accesibles”. Asimismo, Pilar Orero hace alusión a la necesidad de extender el servicio a la televisión de pago y bajo demanda y a cómo la nueva Directiva europea (Directiva 2018/1808) obligaría a actualizar la ley española en este sentido.

Las demandas de las organizaciones e investigadores sobre la extensión de la obligatoriedad de subtítular contenidos para la televisión de pago y el vídeo bajo demanda también son compartidas en nuestras encuestas, donde numerosas respuestas han puesto de manifiesto estas carencias. Sin embargo, al preguntar a Canal Sur sobre esta cuestión, su coordinador de Programación, Gabriel de Río Márquez, nos asegura que los responsables de “Televisión a la carta” no contemplan la posibilidad de incluir subtítulo en los contenidos que ofrecen a corto plazo: “Se debe a limitaciones técnicas que, por ahora, no están resueltas. Sí existe la idea de que la totalidad de los contenidos cuenten con la opción de emitirse con subtítulos en el futuro”.

Por su parte, la jefa de la Unidad de Accesibilidad de TVE, Laura Feyto Álvarez, nos asegura que están trabajando en ello. Coincidiendo con los resultados de nuestro análisis,

nos confirma que los contenidos de La 1, La 2 y Clan son los que tienen un nivel de subtítulo mayor, mientras que Teledeporte y 24 Horas aún carecen de este servicio:

Con Teledeporte tenemos el problema de que la continuidad está en Barcelona y no en Madrid, eso supone un problema y (...) nos provoca un montón de retos técnicos. En 24 Horas todo es en directo, prácticamente todo, y no está implementada la herramienta para subir todos los contenidos. Además, la web no depende de nosotros, es otra dirección separada.

Avanzando en el análisis del subtítulo, además de la cantidad de programación, hemos tenido en cuenta qué formatos de programas cuentan con este servicio y la franja horaria en la que se emiten, y hemos preguntado por el nivel de satisfacción con estos aspectos en nuestras encuestas. En TVE, las encuestas otorgan un 2,96 sobre 5 a la variedad de programas subtítulos y un 3,13 al horario en el que se emiten. Como se observa, aún hay margen de mejora en estas cuestiones para las personas encuestadas. En nuestro análisis hemos constatado que todos los formatos televisivos de TVE tienen altos niveles de subtítulo, a excepción de los programas educativos o divulgativos (59,7%), donde el porcentaje se reduce debido a la falta de subtítulos en los programas de inglés de La 2. También algunos informativos que se emiten de madrugada, así como los noticieros regionales carecen de subtítulos. En cuanto al horario de emisión, constatamos que solo durante la madrugada el subtítulo baja del 90% (85,8%).

Por su parte, las encuestas de Canal Sur califican con un 2,79 sobre 5 la cantidad de programación subtitulada. Esta puntuación, inferior al 3,07 conseguido por TVE, parece coincidir con que el nivel de subtítulo de Canal Sur también es menor. La variedad de programación subtitulada obtiene un 3,05 y el horario de emisión un 3,03. De nuevo, las encuestas muestran cierto margen de mejora y, en este caso, se observan claras diferencias en el subtítulo de los distintos formatos, con cuotas que alcanzan el 99,2% en el caso de los magazines y bajan al 18% de los programas culturales porque la televisión andaluza no subtítulo los programas musicales. También se observan diferencias amplias entre el subtítulo de las distintas franjas horarias. Mientras que el subtítulo de Canal Sur 2 se mantiene estable durante el día, el de Andalucía TV desaparece durante varias franjas.

Además de estos aspectos cuantitativos, hemos tenido en cuenta una amplia variedad de aspectos cualitativos del subtítulo entre el análisis de contenido y las encuestas. Sin duda, el apartado que más controversias despierta es el subtítulo en directo y ha sido la variable peor valorada en todas las encuestas. Los subtítulos de los programas en directo llevaban retraso en todos los casos. En concreto, hemos medido el retardo de tres

informativos emitidos en agosto, uno en cada televisión. En el caso de la BBC, que no debe excederse de 3 segundos de retardo según el código de la Ofcom (2017), el retardo se reducía de 1 a 3 segundos en los fragmentos previamente grabados o recitados en plató por la presentadora. En cambio, en las conexiones en directo con corresponsales o declaraciones en directo de políticos u otros personajes, el retardo aumentaba hasta los 7 o 9 segundos. Esta es la variable peor valorada en nuestra encuesta con diferencia, con un 2,02 sobre 5.

Del mismo modo, en TVE, que no debe superar los 8 segundos de acuerdo a la norma de AENOR (2012), el *Telediario 1* analizado muestra un subtítulo con un retardo mínimo en las noticias previamente grabadas y en el texto enunciado en plató, que se situaba entre 0 y 3 segundos, mientras que en las conexiones en directo subía hasta 8 o, incluso, 13 segundos. De nuevo, esta variable fue la peor valorada en las encuestas, con un 2,36 sobre 5. Por último, en Canal Sur encontramos que el subtítulo del texto preparado con antelación se retrasaba entre 5 y 7 segundos y el que se enunciaba en directo llegó a acumular más de medio minuto de retardo en varias ocasiones. Así, esta variable también obtuvo la peor nota en las encuestas, con un 2,45 sobre 5.

Dado que el subtítulo en directo es la cuestión que más preocupa a las personas encuestadas, la que más se repite cuando nos indican qué debe mejorar y la que peor nota obtiene en todos los casos, hemos preguntado a las televisiones qué técnica utilizan para subtítular en directo. Desde la BBC, David Lerner afirma que la televisión británica utiliza tanto la estenotipia como el rehablado para subtítular programas en directo o aquellos que se emiten poco tiempo después de ser grabados, y define estas dos técnicas de la siguiente manera:

For subtitles on live programmes (...) we employ a technique known as broadcast stenography or stenocaptioning, a type of machine-written shorthand based on phonetics which is also used to record proceedings at high speed in Court and for Parliamentary committees. We also use a carefully developed speech recognition system whereby a subtitler listens to the live output and “respeaks” it via a microphone into specially designed software which recognises the speech and translates it into subtitles on the screen.¹²⁹

¹²⁹ Para los subtítulos en programas en directo (...) empleamos una técnica conocida como estenografía o estenotipia, un tipo de taquígrafía escrita a máquina basada en la fonética que se usa también para registrar procedimientos a alta velocidad en el juzgado y los comités parlamentarios. También utilizamos un sistema de reconocimiento de voz cuidadosamente desarrollado por el cual un subtitulador escucha la salida en

Sin embargo, Lerner comenta que los estenotipistas deben poseer unas habilidades muy específicas y su formación requiere al menos tres años, por lo que son difíciles de encontrar. Añade también que el subtítulo en directo es un proceso problemático, complejo y costoso, y espera que los receptores entiendan estas dificultades que provocan que los subtítulos se muestren con retardo y que contengan ocasionalmente faltas de ortografía u otros errores.

En TVE, Feyto Álvarez confirma que la televisión pública española emplea el rehablado para poner subtítulos a los programas en directo —utilizando Dragon, el mismo software que la BBC— y señala que, de momento, no existe una solución tecnológica que permita sincronizar totalmente el subtítulo en este tipo de contenidos.

Es imposible porque hay una persona que está escuchando el programa, lo está rehablado al Dragon y lo está emitiendo esa misma persona. Entonces, tiene que estar rehablándole, lo que implica a veces adaptar porque no cabe o no da tiempo, y luego lanzándolo al aire cuando considera que ya hay suficiente información para un subtítulo. El tiempo que tarda la persona en entender lo que está escuchando, en rehablárselo a la máquina, la máquina en entenderlo y presentarlo y en lanzarlo al aire... es que somos rápidos. Hacerlo más rápido es muy complicado.

Feyto Álvarez reconoce que hay sistemas automáticos de reconocimiento de voz que son un poco más rápidos, “pero no son muy fiables y se perdería tiempo también porque necesitarías a una persona por detrás corrigiendo lo que la máquina está haciendo mal”. Para la jefa de Accesibilidad de TVE la única opción es la que ya han implantado “los nórdicos”, que consiste que retrasar el directo para que coincida con el subtítulo, pero afirma que eso no es posible en España porque “habría sombras de manipulaciones”.

Por último, en Canal Sur, el subtítulo lo realizan “empresas externas que han superado un concurso público de adjudicación por el tiempo definido en contrato, normalmente dos años”. El representante de la televisión pública andaluza afirma que el compromiso está en llegar como máximo a nueve segundos —aunque la norma AENOR indica un máximo de ocho—, pero reconoce que este tiempo se prolonga en ocasiones debido a todos los factores que influyen en el proceso: “El tiempo que transcurre en llegarle la señal al puesto en que está el traductor, el tiempo en procesar y escribir, el tiempo que tarda la señal en volver a continuidad...” Así explica del Río Márquez el proceso:

directo y lo “rehabla” a través de un micrófono en un software especialmente diseñado que reconoce el habla y lo traduce a subtítulos en la pantalla. (Traducción propia).

Los subtítulos en directo se insertan directamente a través del insertador de teletexto desde la propia empresa adjudicataria que los crea. La subtitulación en estricto directo se realiza “en tiempo real”, con la referencia audiovisual de los programas, a través de una aplicación de software específico que facilita la subtitulación. Con el objeto de que el retardo no sea excesivo, estas empresas reciben, desde continuidad, el audio de emisión, a través de línea RDSI¹³⁰.

Además, hemos comparado estas respuestas con la opinión de los académicos entrevistados sobre cuál sería el mejor sistema para el subtulado en directo. Mientras que Pilar Orero defiende el rehablado, utilizado por TVE, como la mejor técnica, Jorge Díaz-Cintas apuesta por la estenotipia, método que utiliza la BBC. Para Díaz-Cintas:

La estenotipia sí que te permite una precisión respecto al original muy directa y un retardo bastante controlado, muy muy cortito. El problema que existe con la estenotipia es que apenas hay gente preparada. Requiere un proceso de preparación muy muy largo. Necesitas meses o años hasta que llegas a una velocidad apropiada y es caro para la industria.

Este investigador argumenta que se conocen las bondades de este sistema y muestra de ello es que se emplea en el Congreso, por ejemplo, pero es la preparación y el coste económico lo que hace que no se utilice y que se opte por la opción más económica, que es el rehablado. Sin embargo, Díaz-Cintas sostiene que este servicio lo suelen hacer muy bien las personas ciegas porque “se fijan un poco más en el sonido”, por lo que podría ser también una iniciativa de empleo.

Francisco Utray expone que, en realidad, existe una relación entre la sincronización y la calidad del servicio, es decir, “si queremos hacer un servicio de alta calidad en cuanto a la transcripción, entonces aumentamos el tiempo de retardo”. El autor propone una solución alternativa a esta cuestión: “Desde mi punto de vista, la tecnología ha solucionado este problema. Simplemente retrasando la emisión se podría conseguir un subtulado de calidad y sincronizado”. En este sentido, coincide Utray con la opinión de la jefa de Accesibilidad de TVE al argumentar que esto no se realiza actualmente porque en la cultura televisiva existe cierto “recelo al retardo”, vinculado a elementos de “censura”. En cambio, él no ve problema en desfasar unos segundos el informativo para que coincida con el subtulado, sobre todo en las corporaciones que tienen dos cadenas de emisión simultánea, como Canal Sur. Además, añade que “es inexplicable que los

¹³⁰ Siglas de Red Digital de Servicios Integrados (RDSI).

subtítulos no se hayan sincronizado a la carta” y argumenta que esto no se hace porque “tiene un coste económico y no está exigido en la ley”.

También los representantes de las asociaciones entrevistadas confirman la necesidad de mejorar el subtítulo en directo. Roger Wicks (Action on Hearing Loss) reconoce que la calidad del subtítulo en directo es muy pobre: “It can be very slow, it can be very inaccurate, but we think that the technology does exist to improve it”¹³¹. El director del departamento Policy and Campaigns de Action on Hearing Loss recuerda que mejorar la calidad del subtítulo es urgente porque es un servicio utilizado por una gran cantidad de espectadores. También en Reino Unido, Áine Jackson, coordinadora de la unidad Research and Policy de la British Deaf Association (BDA), reconoce la necesidad de mejorar los subtítulos en directo y afirma que recientemente se han puesto en marcha varias campañas en esta línea, incluyendo una adoptada por Karamo Brown, de Queer Eye sobre la precisión de los subtítulos en Netflix (Telegraph.co.uk, 2018).

En España, David Sánchez Moreno, Coordinador del área Producciones en lengua de signos española en Fundación CNSE, afirma que la Confederación Estatal de Personas Sordas (CNSE) recoge las demandas y propuestas de accesibilidad de la ciudadanía a través de sus federaciones y asociaciones para trasladarlas posteriormente a diversos foros como el “Grupo de trabajo de indicadores de calidad de los servicios de subtítulo y audiodescripción en la televisión”. Además, la CNSE participa en el Consejo Asesor de CESyA (Centro Español de Subtitulado y Audiodescripción), “a quien siempre solicita incluya en los informes cuantitativos información relativa a la calidad del subtítulo que se ofrece”.

También Begoña Gómez Nieto (FIAPAS) confirma que están trabajando en este aspecto y defiende el uso de la estenotipia porque “garantiza una literalidad y una sincronía en el tiempo”. Se apoya en una encuesta que realizaron desde FIAPAS tras un debate electoral, en la que una de las cadenas utilizó estenotipia y fue la “mejor valorada”, y añade:

Hoy por hoy los sistemas de reconocimiento de voz van a ir avanzando cada vez más y será a lo que se tienda. Pero, ahora mismo, en tanto en cuanto no se llegue a ese 100% de literalidad y sincronía, el sistema que mejor resultados da es la estenotipia. Pero esto requiere que haya un profesional y resulta más costoso en todos los sentidos.

¹³¹ Puede ser muy lento, puede ser muy impreciso, pero creemos que la tecnología para mejorarlo existe. (Traducción propia).

Además, Gómez Nieto destaca el problema que provoca el retardo de los subtítulos en directo cuando se producen cambios en el turno de palabra o varios personajes hablan a la vez: “Está hablando Pepito cuando se está subtitulando lo de Menganito, eso induce a errores y preferimos que no se subtitule. Eso sí que es grave”.

Dentro de FIAPAS se encuentra la Federación Andaluza de Familias de Personas Sordas (FAPAS), a quien hemos preguntado expresamente por el caso de Canal Sur. El equipo de FAPAS reconoce que las quejas recogidas en nuestras encuestas son reales y, como la confederación estatal, defiende la estenotipia. Además, añade: “No tiene sentido que no haya una buena sincronización cuando el programa, película o documental ya está grabado”.

Por último, el vicepresidente de la Asociación Cultural de Personas Sordas de la Provincia de Sevilla (ACSS)¹³², Manuel Mateos Moreno, reconoce el mal funcionamiento de los subtítulos en directo en Canal Sur: “Se omite información o se acorta, a veces pasa mucho tiempo sin subtítulos y luego van demasiado rápido y no da tiempo a leerlos”. Para mejorar esto, Mateos Moreno propone que se sigan las normas sobre subtitulado que existen y que se colabore directamente con las organizaciones que trabajan por la accesibilidad.

Otro aspecto que ha salido a la luz en nuestro análisis cualitativo y por el que se ha preguntado en las encuestas es la diversidad de formatos utilizados para incorporar los subtítulos en las televisiones estudiadas. En primer lugar, el subtitulado se compone de letra de color sobre caja negra en la BBC y este formato es el preferido en nuestra encuesta por quienes ven la televisión británica, con un 65,96%. TVE ofrece dos tipos de subtítulos: los digitales, que tienen letra de color con borde negro y sin fondo, y los del teletexto, que comparten el mismo formato que los de la BBC. Asimismo, en la encuesta, la opción elegida en más ocasiones fue la del subtitulado digital (45,11%), con diferencia respecto a la segunda opción, que fue la del teletexto y la BBC (28,57%). Sin embargo, Canal Sur cuenta con la peculiaridad de que el subtitulado tiene un formato distinto según el canal. En Canal Sur 2, se compone de letra de color sobre una banda semitransparente que ocupa de lado a lado de la pantalla, mientras que el de Andalucía TV coincide con el subtitulado digital de TVE, siendo letra de color con borde negro y sin fondo. Sin embargo, a diferencia de los otros dos, en este caso, la opción más valorada por las

¹³² Esta asociación forma parte de la Federación Andaluza de Asociaciones de Personas Sordas (FAAS), que, a su vez, pertenece a la Confederación Estatal de Personas Sordas (CNSE).

personas encuestadas fue la del subtulado con borde negro y sin fondo (53,66%), es decir, la de su tercer canal y los subtítulos digitales de TVE. Mientras que la de su canal accesible, Canal Sur 2, se quedó en segunda posición (26,83%). En general, observamos una diferencia por países: las encuestas sobre TVE y Canal Sur prefieren el formato de letra de color con borde negro que utiliza TVE, mientras que las de la BBC eligen con diferencia el formato de letra de color sobre caja negra de la corporación británica.

Mención especial merece el caso de Canal Sur, donde uno de sus canales emite todos los servicios de accesibilidad en abierto, sin posibilidad de ser activados o desactivados. Ante la particularidad de este modelo, preguntamos al coordinador de Producción de la televisión andaluza por qué Canal Sur ha optado por esta opción. Del Río Márquez lo califica como una “revolución” y defiende que “Canal Sur 2 se ha convertido en la única cadena de televisión en España totalmente accesible” y que, desde que se optó por este modelo de accesibilidad, RTVA es “el grupo de comunicación audiovisual español con el mayor nivel de programación accesible para las personas con discapacidad sensorial”. Además, argumenta que es el único modelo posible para cumplir con las cuotas exigidas por la ley audiovisual de Andalucía: “En caso contrario tendríamos que asumir, actualmente, el 10% de toda la programación con una ventana en la que se incluye el traductor de signos, y según la nueva ley, de 15 horas diarias con esa ventana, a partir de 2021”.

Sin embargo, las dos organizaciones de personas sordas entrevistadas en Andalucía coinciden en que sería más positivo contar con un único canal con todos los servicios de manera opcional, es decir, que pudieran ser activados y desactivados por los espectadores. Para el equipo técnico de FAPAS, “es preferible un único canal con los servicios opcionales de esa forma el usuario puede ajustarlo a sus necesidades reales”. Coincide con esta opinión el vicepresidente de la ACSS, Mateos Moreno, quien añade que el hecho de tener todos los servicios de accesibilidad activados por defecto no es beneficioso:

No podemos disfrutar de programas, como películas o series, con nuestras familias porque, al elegir la opción con subtítulos, la audiodescripción viene impuesta también, lo que puede ser molesto para nuestros familiares oyentes. Lo mismo ocurre en el caso de una persona con baja visión que quiera disfrutar de los programas con audiodescripción, pero sin subtítulos o sin intérprete de lengua de signos. No podemos elegir qué servicios queremos utilizar y cuáles no, por lo que consideramos que es mejor un único canal en el que se puedan activar o desactivar todos los servicios.

En resumen, teniendo en cuenta las declaraciones del movimiento asociativo y de la propia televisión autonómica, parece que este sistema es útil únicamente para la incorporación de la lengua de signos, ya que es un servicio que no puede ser activado y desactivado en la TDT a día de hoy.

Otra de las demandas más repetida en las encuestas y que hemos trasladado a las entrevistas para conocer sus causas y posibles soluciones es la petición de que el subtítulo sea personalizable. Numerosas respuestas piden que cuestiones como el tamaño de la letra, el color o, incluso, la velocidad puedan ser adaptadas a las necesidades de quienes ven los contenidos con subtítulos. Desde la BBC, David Lerner afirma que la televisión británica ha implementado distintos tamaños de subtítulo en el iPlayer — como confirmó nuestro análisis—, pero que es imposible hacer esto mismo en televisión porque deben crearse protocolos y estándares técnicos a escala global. Así, debido a la existencia de dichos parámetros técnicos globales, la BBC no puede actuar en solitario para cambiar esto y que el subtítulo de esta corporación sea personalizable. Asimismo, Gareth Ford Williams confirma que la BBC sigue criterios normativos y científicos para que su subtítulo sea útil y accesible:

Closed Captions (Subtitles in UK) have a specific size of real estate that enables programme makers to also include onscreen information graphics and avoid issues such as covering mouths, which can significantly impact on comprehension. The sizes we have offered work within that real estate, and the font the BBC is moving to, BBC Reith, which has been developed for maximum readability and legibility for people who have vision impairments or dyslexia, so currently there isn't a case for providing any additional font choices.¹³³

Desde el ámbito asociativo, Áine Jackson (BDA) confirmaba la utilidad de personalizar el color, tamaño o velocidad de los subtítulos, y afirmaba que estas cuestiones se están probando en la esfera de la accesibilidad web (Web Content Accessibility Guidance) para hacer el subtítulo más accesible, pero aún no en televisión.

En España, desde TVE, Feyto Álvarez afirma que es posible cambiar el tamaño, la posición y el color de los subtítulos con los nuevos terminales *smart TV*: “Hay un menú

¹³³ Los subtítulos cerrados (subtítulos en el Reino Unido) tienen un tamaño específico que permite a los creadores de programas incluir también gráficos de información en pantalla y evitar problemas como cubrir la boca, lo que puede tener un impacto significativo en la comprensión. Los tamaños que hemos ofrecido funcionan dentro de esos estándares, y la fuente hacia la que se está moviendo la BBC, BBC Reith, se ha desarrollado para la máxima legibilidad para las personas con discapacidad visual o dislexia, por lo que actualmente no hay opción de ofrecer cualquier opción de fuente adicional. (Traducción propia).

de accesibilidad en el que el usuario puede personalizar qué tamaño quiere, dónde lo quiere y qué color quiere”. También Gómez Nieto (FIAPAS) afirma que la tecnología de la TDT debería permitir que se pudieran personalizar aspectos como el tamaño, la posición y los colores: “De hecho, el INTECO (Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación), del antiguo Ministerio de Industria, trabajó mucho en este tema — nosotros trabajamos con ellos—, se hicieron algunos prototipos y sí que se hicieron cosas, lo que pasa es que luego no se comercializó”.

Tras la entrevista, comprobamos esta cuestión en varios terminales y, de manera preliminar, podemos afirmar que no todos los televisores ofrecen esta opción, sino que depende de la marca o el modelo. Desde este punto de vista, Sánchez Moreno (CNSE) afirma que “el futuro va encaminado a la utilización del sistema HbbTV que permitirá la configuración de diversos aspectos u opciones de accesibilidad a demanda del usuario”. Por su parte, desde Canal Sur, del Río Márquez se limita a confirmar que la televisión andaluza cumple con los requisitos visuales de la norma AENOR (2012) en “los subtítulos de Canal Sur 2, y se ajustan en cuanto a velocidad de exposición y sincronismo”.

Otra cuestión a destacar en este apartado es que numerosas respuestas a nuestras encuestas solicitan subtítulos útiles para personas con discapacidad visual. Dado que el subtítulo se entiende como un servicio de accesibilidad para personas con discapacidad auditiva y no visual, hemos preguntado a académicos y representantes de las asociaciones de personas ciegas cómo deberían ser los subtítulos para personas con baja visión. Desde el ámbito académico, Pilar Orero (Universidad Autónoma de Barcelona) afirma que la solución en este caso son los audiosubtítulos. En este sentido, Sonali Rai (Royal National Institute of Blind People, RNIB) afirma tajantemente: “If you want subtitles to be universally accessible for people with sight loss, (...) then audio subtitles are a must”¹³⁴. La ejecutiva de audiodescripción del RNIB explica que no es algo que actualmente se esté haciendo en Reino Unido, pero que es esencial para los contenidos en otros idiomas que son emitidos en versión original con subtítulos.

Rai define los audiosubtítulos como un doblaje del subtítulo y explica que, aunque el programa no tenga audiodescripción, el hecho de que los subtítulos estén doblados ya lo hace más accesible. En cambio, si una persona con baja visión no puede leer los subtítulos de un programa en versión original, le será imposible acceder al contenido. Del mismo

¹³⁴ Si quieres que los subtítulos sean universalmente accesibles para las personas con baja visión, (...) entonces los audiosubtítulos son imprescindibles. (Traducción propia)

modo, recuerda que los subtítulos de declaraciones en otros idiomas también deben ser doblados como parte de la audiodescripción, como hemos podido comprobar que hace la BBC en los programas que han sido objeto de nuestro análisis cualitativo.

Además, Francisco Utray (Universidad Carlos III) habla de la idoneidad de que los subtítulos se envíen como texto y no como imagen para que los receptores puedan utilizar magnificadores y ampliar el tamaño, beneficiando así a las personas con baja visión como ocurre en Estados Unidos. Por su parte, Jorge Díaz-Cintas (University College London) recuerda que, aunque normalmente se hace una distinción “tajante” entre subtítulo para personas con discapacidad auditiva y audiodescripción para personas con discapacidad visual, lo cierto es que muchas personas necesitan los dos, sobre todo cuando la pérdida de visión y audición va vinculada a la edad: “Necesitan los subtítulos porque no escuchan bien y también la audiodescripción porque, a lo mejor, tampoco ven bien”.

En general, las personas encuestadas que ven la BBC con subtítulos valoran este servicio en la televisión británica con un 7,45. En esta puntuación no solo se engloban los aspectos cuantitativos, sino también los cualitativos. Hemos pedido a los representantes de personas sordas de Reino Unido que calificasen el subtítulo de la BBC para comparar estos datos. Así, tanto Roger Wicks (Action on Hearing Loss) como Áine Jackson (BDA) han valorado los subtítulos de la BBC con un 7 sobre 10, puntuación muy cercana a la que han otorgado las encuestas.

En el caso de TVE, las encuestas valoran su subtítulo con un 6,51 sobre 10. Por su parte, Gómez Nieto (FIAPAS) le otorga un 9,5, aunque reconoce que “a veces reponen cosas que ya están subtituladas desde hace años y deja mucho que desear”. Sin embargo, la responsable de Accesibilidad de FIAPAS destaca el “interés en mejorar las cosas” mostrado por TVE al tener en cuenta la opinión de quienes consumen sus contenidos subtitulados y a su avance en el subtítulo a la carta. Desde la CNSE, Sánchez Moreno puntúa con un 8 o 9 sobre 10 la implementación del subtítulo en número de horas, pero a la calidad y literalidad le da un 2.

Por último, las encuestas sobre Canal Sur valoran los subtítulos de la televisión andaluza en un 6,4 sobre 10. Sin embargo, el equipo de FAPAS califica este servicio con un 4. Más duro aún se muestra el vicepresidente de la ACSS, Mateos Moreno, quien le otorga un 1 debido a los años de reivindicación de mejoras de este servicio que no han sido tenidas en cuenta. A diferencia de la BBC, la nota final de los subtítulos de TVE y, sobre todo,

de Canal Sur ha sido distinta en las encuestas y las asociaciones, posiblemente debido a que unos y otros han primado distintos factores a la hora de conformar su nota final.

En resumen, el subtulado ha alcanzado cuotas muy altas, sobre todo en la BBC y TVE, lo que se refleja también en la valoración de las encuestas y entrevistas. El subtulado en directo es la cuestión más controvertida y no existe unanimidad sobre la mejor técnica a aplicar, si la estenotipia o el rehablado. Destaca la posibilidad mencionada por Utray (Universidad Carlos III) y Feyto Álvarez (TVE) de retrasar la emisión para hacerla coincidir con los subtítulos, descartada a priori porque se asociaría a cuestiones de censura. Otros aspectos a mejorar son la personalización de los subtítulos y la inclusión de los audiosubtítulos para personas con discapacidad visual.

5.4.2. Audiodescripción

Como en el caso del subtulado, medimos si la audiodescripción cumplía o no los niveles mínimos exigidos por ley en cada caso. La BBC emitía un 27,1% de audiodescripción en su programación en televisión, superando ampliamente el 10% exigido por la Ofcom (2017). Su emisión *online* en directo no contó con este servicio mientras que los contenidos a la carta sumaban un 24,9% de audiodescripción (una ligera bajada respecto a la televisión debido a que algunas películas audiodescritas no se encuentran en el iPlayer).

TVE no contó con audiodescripción en sus contenidos *online* directo ni a la carta. En televisión, sí que emitió un 7,6% de su programación con audiodescripción o, lo que es lo mismo, una media de 21,37 horas semanales en cada uno de los canales que cuentan con este servicio —La 1, La 2 y Clan, ya que ni 24 Horas ni Teledeporte tenían programas audiodescritos—. De este modo, las cadenas que cuentan con este servicio no solo cumplen con la cuota mínima de 10 horas semanales dictada por la ley audiovisual española (2010), sino que en algunos casos llegan a doblar la cifra.

Por último, Canal Sur contó con una media de 7,34 horas semanales de audiodescripción, aunque con diferencias reseñables entre las 10,8 horas de media en Canal Sur 2 y las 3,8 horas en Andalucía TV. Si nos atenemos a lo dictado por la ley audiovisual española vigente en el momento del análisis, aunque Canal Sur 2 supere las 10 horas semanales de media, solo las cubrió realmente en la semana de Navidad, gracias al aumento de documentales y películas con audiodescripción, mientras que Andalucía TV no llegó al mínimo requerido en ninguno de los casos.

Para estos cálculos hemos tenido en cuenta el cumplimiento de la ley, aunque los representantes de las asociaciones entrevistados consideran que la regulación puede mejorarse. En concreto, hemos entrevistado a los responsables de la accesibilidad a través de audiodescripción de las principales organizaciones de personas ciegas en Reino Unido y España. Sonali Rai, ejecutiva de audiodescripción del Royal National Institute of Blind People (RNIB), señala que, aunque la cuota mínima de audiodescripción sea pequeña, las principales televisiones del país anglosajón, incluyendo la BBC, están audiodescribiendo más de 20% desde 2012. Sin embargo, aún hay posibilidades de mejora según Rai, ya que sigue habiendo contenido que los espectadores quieren ver con audiodescripción y que carece de este servicio: “What broadcasters need to ensure is that within this 20% they are covering a wider ground, not just drama or film”¹³⁵.

En España, Víctor López Eiris, jefe del Departamento de Autonomía Personal y Accesibilidad de la ONCE, es rotundo al calificar los niveles mínimos de audiodescripción exigidos por la ley audiovisual española como “claramente insuficientes”, ya que “no garantizan el acceso a la televisión por parte de las personas con discapacidad visual”. Además, desde la ONCE reivindican no solo que se aumente el número mínimo de horas audiodescritas exigido, sino también que se tenga en cuenta el horario en el que se emite y se creen cuotas mínimas para distintas franjas horarias. En este sentido, López Eiris afirma:

Se puede cumplir perfectamente la legislación con un mismo programa, una misma serie, y repitiéndola varias veces en varios canales, que es una práctica habitual en determinadas franjas horarias. Con lo cual, con un programa que se emite de madrugada, cuando el número de espectadores es mínimo, aunque esté audiodescrito, no significa que se esté dando acceso en realidad al grueso de espectadores de una canal de televisión.

Para el representante de la ONCE, además, deberían ampliarse estos requerimientos a la televisión de pago y las plataformas que emiten a través de internet. Desde la división andaluza de esta organización (ONCE Andalucía), su responsable de Servicios Sociales, José Antonio Ornedo Acuña, reconocía que la cantidad de programas audiodescritos debía seguir aumentando, pero puntualizaba que, si actualmente se tiene más conciencia de la necesidad de incluir este servicio, es gracias a la legislación vigente.

¹³⁵ Lo que los radiodifusores deben garantizar es que dentro de este 20% están cubriendo un terreno más amplio, no solo series o películas. (Traducción propia).

Si comparamos los datos expuestos sobre las cuotas mínimas y el desarrollo del subtítulo y la audiodescripción, observamos que el primero se ha implantado de forma muy amplia, superando el 95% en TVE y llegando al 100% en la BBC, mientras que los niveles de audiodescripción y lengua de signos siguen siendo muy inferiores. Hemos preguntado por las causas de estas diferencias a los académicos entrevistados. En primer lugar, Pilar Orero (Universidad Autónoma de Barcelona) reconoce que la cantidad de programas audiodescritos —y también signados— no es suficiente para garantizar la accesibilidad de los contenidos. Asimismo, esta académica achaca la diferencia entre la implantación del subtítulo y la del resto de servicios de accesibilidad a la propia ley audiovisual española y al “lobby (o falta de lobby) de las asociaciones de usuarios”. En este sentido, el profesor de la Universidad Carlos III, Francisco Utray, expone dos motivos para esta implantación desigual en los servicios de accesibilidad:

El primero es el número de usuarios, que es muchísimo más amplio en el subtítulo porque incluye no solo a las personas con discapacidad, sino también el subtítulo interlingüístico. Y luego hay otra cuestión que tiene que ver con el coste, es decir, es más caro producir una señal de vídeo con lengua de signos y audiodescripción. Por esos dos motivos, la normalización a nivel internacional ha seguido ese criterio.

Por último, Jorge Díaz-Cintas, director del Centre for Translation Studies de la University College London, reconoce que las cuotas exigidas para uno u otro servicio son dispares entre sí en todo el mundo: “Ha sido algo que se ha copiado prácticamente en todas las legislaciones”. Coincide con Utray en que “uno de los motivos principales, sobre todo desde el punto de vista de la industria es que el subtítulo es muchísimo más barato y rápido de producir”. Y también coincide con Orero al afirmar que “ha habido mucha más presión a través de los lobbies y de los grupos de presión de personas sordas exigiendo que haya más subtítulos en pantallas, que desde el punto de vista de las personas ciegas”. En resumen, para este investigador, la accesibilidad audiovisual no será universal hasta que el 100% de la programación sea completamente accesible a través de los distintos servicios existentes. Y en el caso particular de la audiodescripción, concluye que, aunque algunos programas pueden no necesitar este servicio, como los informativos, la cuota debería estar mucho más cerca de ese 100% de lo que está hoy en día.

Una vez establecido si las televisiones estudiadas cumplen o no las cuotas mínimas y analizadas las causas expuestas por representantes de las principales organizaciones e investigadores para los niveles de audiodescripción hallados, nos acercamos ahora a la opinión de las propias personas usuarias recopilada a través de las encuestas. La

audiodescripción de la BBC, que supera ampliamente los niveles mínimos exigidos, obtuvo un 3,3 sobre 5 en nuestra encuesta. Por su parte, TVE, que también cumple los niveles mínimos, pero cuenta con dos canales sin este servicio, alcanzó un 2,38 sobre 5. Por último, Canal Sur, con una diferencia notable entre sus canales, obtuvo un 3,13 sobre 5 en la encuesta. En resumen, tanto los datos del análisis cuantitativo como las respuestas de las encuestas y entrevistas muestran claras posibilidades de mejora en la incorporación de este servicio.

También hemos medido la variedad de los programas audiodescritos, que se reduce drásticamente en comparación con el subtítulo. La audiodescripción se concentra en programas grabados, destacando en los formatos de ficción —cine y series— en las tres televisiones estudiadas, aunque en TVE se expande a algunos programas de entretenimiento como *talent shows* o programas de recetas (*MasterChef Celebrity* y *Torres en la Cocina*, respectivamente), y a algunos documentales. Además de estos formatos, en la BBC encontramos un alto porcentaje de audiodescripción en la programación infantil (80,9% del cine infantil, por ejemplo) o en algunos programas de telerrealidad (52,1% de los *docushows*).

No obstante, aunque existe una implantación más diversa en la BBC, seguida de TVE y una reducción considerable en Canal Sur, la valoración de las encuestas no es tan dispar. De hecho, paradójicamente, la corporación que obtiene un nivel de satisfacción mayor con la variedad de programas audiodescritos es Canal Sur, con un 3,27 sobre 5. Le sigue la BBC, con un 3,17, y TVE se queda en un 2,38. Sin embargo, a pesar de esta valoración desigual, las encuestas coinciden en que uno de los aspectos a mejorar es ampliar la oferta a nuevos formatos televisivos y a los contenidos a la carta. Teniendo en cuenta esta reivindicación, hemos preguntado a los responsables de accesibilidad de las televisiones estudiadas cómo seleccionan los programas a audiodescribir.

En el caso de la BBC, tanto David Lerner (miembro senior del BBC Audience Service) como Gareth Ford Williams (jefe del departamento Accessibility, BBC Design and Engineering) informan de que se trata de “decisiones editoriales” tomadas por el equipo de Access Services basándose en qué programas son más interesantes y valiosos para la audiencia con baja visión. “In the case of Audio Description, we also have to bear in mind practicalities in that some types and genres of programmes are much better suited to allowing additional audio tracks to be added than others”, afirma Lerner, quien añade:

“We greatly welcome and value all feedback from our viewers which can help guide us”¹³⁶.

En el caso de TVE, Feyto Álvarez afirma que tienen en cuenta las franjas horarias de mayor audiencia para incluir la audiodescripción y que, partiendo de este criterio, eligen los programas que más les demandan, que son “las series de *prime time* y sobremesa”, así como “documentales” y “películas”. Efectivamente, nuestro análisis confirma que estos formatos televisivos incluyen audiodescripción en TVE en mayor o menor proporción. Concretamente, la jefa de Accesibilidad de TVE asegura que eligen el cine del fin de semana en La 2, además de algunos contenidos en horario de mañana, tarde y *prime time*. En cuanto al canal infantil Clan, afirma que tienen en cuenta que la audiodescripción cubra contenidos para distintas franjas de edad. Por último, Feyto Álvarez confirma que TVE empezó a audiodescribir “en serio” en 2014 y que su idea es llegar al 90%.

Por último, del Río Márquez, coordinador de Programación de Canal Sur, sostiene que actualmente audiodescriben “todo el cine que se emite, así como los documentales que se emiten por primera vez en la cadena”. A esto se suma el “esfuerzo” para audiodescribir documentales de archivo que vuelven a programar. Aunque para la nueva temporada 2018-2019 no cuentan con series en su parrilla, del Río Márquez asegura que, en caso de programarse, serían audiodescritas. Preguntado por las posibilidades de aumentar la audiodescripción, afirma que para Canal Sur “sería un gran logro” llegar al 100% de la ficción y el 100% de documentales y confirma que estudian cómo afrontar la audiodescripción de programas en directo, “aunque la complejidad que supone hace que no pueda abordarse a medio plazo”.

También los representantes de asociaciones de personas ciegas confirman las reivindicaciones de las encuestas sobre la necesidad de aumentar la diversidad de programas audiodescritos. En este sentido, Sonali Rai (RNIB) señala que este servicio debe expandirse a los programas en directo, especialmente a aquellos acontecimientos relevantes para la sociedad como la boda real acontecida en 2018 en el país anglosajón o los juegos olímpicos, que no han sido audiodescritos.

Por su parte, López Eiris (ONCE) afirma que, aunque TVE cumple con la ley, “no cubren las necesidades de los usuarios”. Confirma que existe una carencia de audiodescripción

¹³⁶ "En el caso de la audiodescripción, también debemos tener en cuenta los aspectos prácticos, ya que algunos tipos y géneros de programas son mucho más adecuados para permitir que se agreguen pistas de audio adicionales que otras. Agradecemos enormemente y valoramos todos los comentarios de nuestros espectadores que pueden ayudar y guiarnos. (Traducción propia).

en documentales (10% de audiodescripción en TVE), aunque reconoce que no se está recomendando incluir este servicio en programas en directo como informativos porque, aunque existan muchos componentes visuales, “el propio locutor está describiendo las noticias, con lo cual, por decirlo así, no es tan significativa la carencia de audiodescripción”. Coincide en este punto con lo expuesto por el profesor de la Universidad Carlos III, Francisco Utray, en nuestra entrevista, cuando sostiene que lo útil en los informativos y en programas de entretenimiento es un “código de buenas prácticas” para que los propios redactores y presentadores incluyan la información visual necesaria en sus textos.

Por último, desde la ONCE Andalucía, Ornedo Acuña afirma que hay que audiodescribir “cuanto más mejor”, independientemente de si un programa es seguido por una audiencia masiva o minoritaria: “Para mí, aunque haya solo una persona a la que le guste un determinado contenido, es tan válido audiodescribirlo como hacerlo con otros contenidos que gusten a más gente. Porque si no lo hacemos, lo excluimos”.

Para terminar con los aspectos cuantitativos de la audiodescripción, nos fijamos ahora en el horario en el que se emiten los programas con este servicio. En general, nuestro análisis de contenido muestra que, en la BBC, la franja de mayor audiencia —*prime time*— es la que tiene un porcentaje de audiodescripción mayor, llegando a un 38,9%, mientras que de madrugada baja hasta el 15,6%. En este sentido, las encuestas han valorado esta cuestión con un 3,28 sobre 5, siendo esta puntuación ligeramente superior a la otorgada a la cantidad y variedad de programas audiodescritos.

En TVE, las personas encuestadas puntuaron esta cuestión con un 2,7 sobre 5, de nuevo ligeramente superior a las calificaciones dadas al resto de aspectos cuantitativos. Esto se justifica porque, efectivamente, las franjas con mayor audiencia como la sobremesa (11,8% audiodescrito) o el *prime time* (12%) tienen cuotas altas de audiodescripción respecto a otras como la madrugada (6,5%). Además, confirma los criterios de selección de programas audiodescritos en TVE, donde, según Feyto Álvarez, se tiene en cuenta el horario y las preferencias de los espectadores.

Por último, en Canal Sur advertimos en nuestro análisis que la audiodescripción se concentraba principalmente en la franja *late night* (12,5% audiodescrito), aunque también se audiodescribieron series y películas en *prime time* (5,9%) y otras franjas. Este aspecto fue valorado en las encuestas con un 3,14 sobre 5. Como se aprecia, en ningún caso se

alcanza el 4 sobre 5, lo que indica que queda margen de mejora en los aspectos cuantitativos medidos, según las personas encuestadas.

Estas tres cuestiones —cantidad, tipo de programación y horario de emisión— completan las variables cuantitativas tenidas en cuenta en el análisis de contenido. En cuanto a los aspectos cualitativos, en todos los casos hemos percibido que se prioriza la descripción de la acción en pantalla en los espacios sin diálogos y, si es posible y pertinente, se suman cuestiones como la localización, los cambios temporales, etc. Las expresiones faciales y el lenguaje no verbal destacan especialmente en la ficción. En todos los casos, las respuestas a nuestra encuesta valoran muy positivamente la utilidad de la audiodescripción para el seguimiento de los contenidos (4,33 sobre 5 en la BBC, 4,10 en TVE y 3,86 en Canal Sur).

En general, todos los aspectos cualitativos sobre la audiodescripción tenidos en cuenta han recibido calificaciones entre 3 y 4 sobre 5 en nuestras encuestas. La única excepción es el volumen de la audiodescripción en TVE, calificado con un 2,78 de media, una nota claramente inferior al resto de valores. En nuestro análisis cualitativo comprobamos que la BBC baja el volumen del programa en cada bocadillo de audiodescripción para facilitar su escucha, mientras que TVE no hace esto, sino que se suma la audiodescripción al sonido original o, incluso, aumenta el volumen de la audiodescripción sobre el del programa. Así, hasta 27 de las respuestas sobre los aspectos a mejorar de la audiodescripción de TVE incluyen la cuestión del volumen e indican que este no se corresponde con el sonido del programa.

Preguntada por esta cuestión, Feyto Álvarez (TVE) nos explica que, en España, se decidió optar por enviar la pista de audio del programa por un canal y la audiodescripción por otro, de tal manera que todo se mezcla en el receptor al final. Sin embargo, como se ha podido comprobar en nuestro análisis, cuando hay música o ruido de fondo, este dificulta la audición de la audiodescripción claramente.

Estos factores cualitativos —volumen, variedad y adecuación de las voces, contenido audiodescrito, sincronización de la audiodescripción, etc.— influyen en la calidad del servicio. Hemos preguntado a los responsables de las principales organizaciones de personas ciegas su opinión sobre la calidad de la audiodescripción y los factores a tener en cuenta para mejorarla, en caso de ser necesario.

En primer lugar, Rai (RNIB) asevera: “I would strongly recommend that audio description providers have regular panel discussions and regular feedback sessions with

AD users”¹³⁷. Asegura que es la única manera de conocer qué funciona y qué no, así como de ejecutar mejoras efectivas. Además, López Eiris (ONCE) afirma que la calidad del servicio es “manifiestamente mejorable” y que se ha visto perjudicada por la obligatoriedad de audiodescribir y cumplir con las horas mínimas:

Por ley, se obliga a los canales de televisión a introducir audiodescripción, con lo cual, a partir de ahí, empiezan a aparecer pequeñas empresas que ofrecen servicios de subtítulo y audiodescripción tanto para productoras de cine como para televisión. Eso supone que, Televisión Española, como cualquier otro canal, cuando contrata una película y quiere que sea audiodescrita, acuda a empresas del sector. Al proliferar estas empresas, el tema de la calidad de la audiodescripción es muy dispar y, en general, inferior.

Otra de las carencias encontradas tanto a la hora de preparar nuestro propio análisis como en las respuestas a las encuestas es la dificultad para saber de antemano qué programas tienen audiodescripción. En este sentido, en Reino Unido, Rai (RNIB) afirma que esta información está disponible en la guía de programación (EPG) o en las parrillas de programación, tanto en televisión como en periódicos como *The Guardian* o *The Times*. Sin embargo, reconoce que sería positivo un anuncio al comenzar los programas: “An announcement, I think, would be very, very useful”.

En España, Feyto Álvarez (TVE) admite que llevan tiempo solicitando una pestaña en la web de RTVE con la información sobre accesibilidad, pero que aún no la han conseguido. Según la jefa de Accesibilidad, esta página sería útil a todas esas personas que no encuentran en el menú de su televisor cómo activar o desactivar la audiodescripción, por ejemplo. Además, tanto TVE como la ONCE, reconocen que tienen un canal conjunto — el blog versionaccesible.blog— en el que se difunde la previsión de programación audiodescrita de TVE, pero no la de las televisiones privadas o autonómicas.

Los programas con audiodescripción en TVE cuentan con un símbolo visual que dice “AD” y que aparece junto al de subtítulo o lengua de signos al principio del programa. Sin embargo, Feyto Álvarez reclama además una señal sonora:

Tiene que haber una señal sonora en los programas que llevan audiodescripción. Porque la señalización visual no sirve para nada en esos casos. Debe haber una señal acústica porque tú, usuario, estás esperando a que empiece un programa y no sabes si tiene audiodescripción o no, tienes que esperar un rato para saber si lleva audiodescripción o no. Si tuviera algo sonoro, ya sabrías automáticamente que sí tiene. (...) Se lo propusimos

¹³⁷ Recomiendo encarecidamente que los proveedores de audiodescripción mantengan discusiones regulares y sesiones de comentarios con los usuarios de AD. (Traducción propia).

al CESyA y nos dijeron que habría que regularlo. Porque como empezamos nosotros con un sonido y otros con otro... Tenemos que ponernos todos de acuerdo para establecer un estándar.

Por último, también el teletexto de TVE y la guía de programación (EPG) contienen información sobre los programas audiodescritos. No obstante, la información del teletexto no es completa (no aparecen las series audiodescritas de Clan, por ejemplo) y la de la EPG varía de un televisor a otro (esta cuestión se corroboró en la preparación de nuestro análisis y fue confirmada por Feyto Álvarez desde TVE). Teniendo en cuenta esto, López Eiris (ONCE) recomienda que se tenga la audiodescripción activada en el televisor para que se oiga automáticamente.

Esta última recomendación no resulta útil en el caso de Canal Sur. Como ya hemos expuesto, la televisión pública andaluza cuenta con un modelo de accesibilidad diferente. Su canal accesible, Canal Sur 2, tiene audiodescripción —y también subtítulos y lengua de signos— por defecto y no se puede desactivar, por lo que se oye siempre independientemente de la configuración de accesibilidad elegida. En cambio, para activar la audiodescripción en Andalucía TV no sirve el menú de audiodescripción del televisor, sino que es necesario cambiar el idioma cuando empieza un programa audiodescrito si se quiere incorporar este servicio.

Ornedo Acuña (ONCE Andalucía) confirma que no existe una herramienta para saber de antemano qué programas de Canal Sur tienen audiodescripción y, tras nuestra entrevista, reconoce: “A raíz de lo que hemos hablado, quizás haga falta un poquito más de relación entre Canal Sur y nosotros para que también se beneficien nuestros afiliados de estos servicios y mejorar todo lo que sea mejorable”. Además, preguntado sobre el caso de Andalucía TV, admite que este modo de activar la audiodescripción dificulta su acceso y lo argumenta con las siguientes palabras: “Para nosotros, cualquier tipo de información es una cosa rutinaria que ya conocemos de antemano y, si con el mismo método que tienen las demás cadenas, no podemos activarlo en esa, pues eso para nosotros es una barrera infranqueable”.

Sin embargo, Canal Sur, en la entrevista a del Río Márquez, justifica que no se trata de una elección suya, sino que se debe a cuestiones técnicas:

El canal por el que se emite Andalucía TV solo dispone de cuatro salidas de audio. En estos casos, por los canales 1 y 2 va el audio doblado, en el caso de producciones extranjeras, y por los audios 3 y 4, la versión original. No disponemos de dos canales más,

5 y 6, por los que iría la versión audiodescrita que podría activarse automáticamente. (...) La inversión futura en medios técnicos ha de implementar este servicio para poder actualizar el sistema de emisiones.

Además, todas las asociaciones entrevistadas y numerosas personas encuestadas hablan de la importancia de incluir este servicio en la programación a la carta. Desde la ONCE, López Eiris habla de cómo la falta de audiodescripción a la carta en TVE supone una “carencia” y una “limitación para poder acceder a ese servicio”. Por su parte, Rai (RNIB) confirma las respuestas halladas en las encuestas que afirman tener dificultades para encontrar programas audiodescritos en el BBC iPlayer.

Para terminar, teniendo en cuenta todos los criterios cuantitativos y cualitativos, pedimos tanto a las personas encuestadas como a las representantes de las asociaciones entrevistadas que nos dieran una valoración general de la audiodescripción en una escala de 0 a 10. Las encuestas otorgaron un 8 a la audiodescripción de la BBC, aunque la ejecutiva de Audiodescripción del RNIB afirma que lo reduciría a entre un 6 y un 7, teniendo en cuenta el *feedback* que recibe de los usuarios.

Por su parte, la audiodescripción de TVE obtuvo un 6,34 en las encuestas, mientras que López Eiris (ONCE) le da un 7 porque cumplen la ley, pero que queda “mucho campo de mejora”. Por último, las encuestas otorgaron un 7,25 a la audiodescripción Canal Sur, mientras que el representante de la ONCE Andalucía, Ornedo Acuña, le da un 7 basándose en las respuestas recibidas por las personas usuarias. En resumen, como puede apreciarse, las valoraciones son similares, con un punto o menos de diferencia entre lo expuesto por los representantes de las organizaciones de personas ciegas y las encuestas.

Para concluir, destaca en este caso la reducción de las cuotas respecto al subtulado, cuestión vinculada a la menor presión por parte del movimiento asociativo y al mayor coste económico de la audiodescripción. Todos los actores implicados corroboran la necesidad de ampliar este servicio en televisión y a la carta. En cuanto a la calidad, el cuidado del volumen en el caso de TVE es el aspecto más criticado con diferencia. Se muestra el método de la BBC como el más acertado para equilibrar el volumen del programa con la audiodescripción. Por último, en todos los casos son necesarias nuevas vías para informar a las personas usuarias de los programas que tienen audiodescripción con antelación.

5.4.3. Lengua de signos

Comenzando por los aspectos cuantitativos, la BBC emitió un 5,9% de su programación con lengua de signos, ya fuera interpretada o presentada en BSL o Makaton, superando el 5% mínimo exigido por la Ofcom, pero solo ligeramente. TVE, por su parte, emitió un 2% de programación signada, cuando debía llegar al 5,95%. Además, solo contó con lengua de signos en 24 Horas, Clan y un programa de La 2. En el período analizado, Clan solo superó las 10 horas semanales exigidas por la ley audiovisual española en agosto, mientras que 24 Horas lo hizo en octubre, abril y agosto, pero no en diciembre, coincidiendo con el período festivo de Navidad. Por el contrario, Canal Sur sí destaca por la cantidad de programación signada, que alcanza el 22,9% de media en sus dos canales con accesibilidad, superando con creces las cuotas mínimas. Además, si tenemos en cuenta que solo se interpretan programas en Canal Sur 2, este canal llegó a signar el 45,9% de sus contenidos en el período analizado.

Preguntamos a la televisión andaluza por qué solo tiene este servicio en Canal Sur 2 y no en Andalucía TV. El coordinador de Producción, del Río Márquez, explica que se debe a la necesidad de “disponer de un segundo plató, un segundo intérprete, duplicidad de software y una línea más. Además, habría que crear una ventana especial para incluir el traductor en el programa principal”.

Independientemente de que cumplan o no lo estipulado por ley, hemos preguntado a los representantes de las principales asociaciones de personas sordas en Reino Unido y España si los niveles exigidos en la normativa son suficientes o si debería mejorarse la regulación. Concretamente sobre la lengua de signos, todas las organizaciones coinciden en que la legislación es insuficiente. En concreto, desde la BDA, Áine Jackson afirma que la normativa británica no es precisa ni eficaz para las personas sordas que utilizan la lengua de signos:

This is because British and Irish Sign Languages do not have a full legally recognised status (apart from in Scotland), and current equality legislation does not make specific provision for Deaf sign language users. Therefore English-based ‘reasonable adjustments’ are often made, not taking into account the fact that for many Deaf sign language users, English is a second language.¹³⁸

¹³⁸ Esto se debe a que las lenguas de signos británica e irlandesa no tienen un estatus legalmente reconocido (aparte de en Escocia), y la legislación de igualdad actual no establece disposiciones específicas para las personas Sordas usuarias de lengua de signos. Por lo tanto, a menudo se realizan “ajustes razonables” basados en el inglés, sin tener en cuenta el hecho de que, para muchos usuarios Sordos de lengua de signos, el inglés es un segundo idioma. (Traducción propia).

En España, también desde CNSE, Sánchez Moreno afirma que la legislación es “claramente insuficiente” en cuanto a la provisión de lengua de signos, y añade:

Las corporaciones audiovisuales no están obligadas a emitir el contenido traducido a unas horas determinadas, por lo que en muchas cadenas el horario con programación accesible en lengua de signos se encuentra relegado a la franja comprendida entre las 2:00 de la madrugada y las 9:00 de la mañana, siendo éste un horario de mínima audiencia y dejando así de lado la accesibilidad para aquellos programas que se emiten en *prime time*.

En su opinión, la verdadera accesibilidad en cuanto a la lengua de signos se refiere requiere “la reformulación de una normativa más específica que realmente se ajustase al cumplimiento de la Ley 27/2007” —por la que se reconocen las lenguas de signos españolas— y también “la aplicación de medidas sancionadoras en los casos en que no se cumpla la ley para evitar que se sigan vulnerando impunemente los derechos de las personas sordas”.

Además de la necesidad de modificar las normativas en ambos países, los representantes de todas las organizaciones de personas sordas entrevistadas nos confirman que la cantidad de programación signada en la BBC y TVE es insuficiente. En Reino Unido, Roger Wicks (Action on Hearing Loss), Áine Jackson (BDA) y Russell Cooke (Royal Association for Deaf People, RAD) son tajantes sobre este aspecto. Del mismo modo, en España, tanto Sánchez Moreno (CNSE) como Gómez Nieto (FIAPAS) coinciden en la insuficiencia de la programación en lengua de signos en TVE. Sin embargo, en Canal Sur, dado que uno de sus canales emite casi la mitad de su programación signada, las exigencias de las personas encuestadas y de las propias asociaciones van encaminadas a otras cuestiones como la calidad del signado, de la que nos ocuparemos más adelante.

Asimismo, además de medir si los niveles de programación signada cumplen o no lo estipulado en la normativa, también hemos tenido en cuenta la opinión de quienes ven las televisiones estudiadas con este servicio de accesibilidad a través de las encuestas. En el caso de la BBC, le otorgaron un 2,46 sobre 5 a la cantidad de programación signada. Esta variable recibió un 2,31 en TVE y un 3,21 en Canal Sur. Se aprecia claramente una correlación entre la reducción de la cantidad de programación signada y la baja nota obtenida por la BBC y TVE en contraste con la alta proporción de lengua de signos en Canal Sur 2 y la mejor calificación recibida. Sin embargo, como en el caso de los representantes del movimiento asociativo entrevistados, en todas las encuestas observamos que las notas indican la existencia de margen de mejora.

Además, se reduce significativamente la diversidad de formatos televisivos que incorporan lengua de signos respecto al subtítulo y la audiodescripción. En la BBC, formatos televisivos como entrevistas, magazines, concursos o el cine infantil (sea o no de animación) carecen de este servicio. En TVE, solo cuatro de los treinta formatos estudiados incorporaban lengua de signos: noticiarios generales y temáticos, series infantiles de animación y otros programas como la emisión en directo del Consejo de Ministros. Incluso en Canal Sur, donde la cantidad de programación signada es mucho mayor, algunos formatos como el cine, las series, los concursos o la programación infantil en su conjunto no incorporaban interpretación a la lengua de signos. De nuevo, los resultados obtenidos en las encuestas reflejan estos datos hallados en nuestro análisis, ya que la BBC (2,33 sobre 5) y TVE (1,94), obtienen una nota peor que Canal Sur (3,06).

La tercera variable cuantitativa estudiada ha sido el horario de emisión de la programación con lengua de signos. De nuevo encontramos un paralelismo entre la BBC y TVE, y una clara diferencia respecto a Canal Sur. En las dos primeras, las franjas acceso *prime time*, *prime time* y *late fringe* no tuvieron programación con lengua de signos, mientras que la franja con mayor porcentaje de signado en la televisión británica fue la madrugada (13,9%) y en TVE fue el desayuno (7,7%). Por el contrario, la programación signada en Canal Sur desaparece de madrugada y se concentra en horario diurno y franjas de máxima audiencia, llegando al 49,3% en acceso *prime time* y al 24,1% en *prime time*. Del mismo modo que en el resto de variables, la puntuación obtenida en las encuestas es inferior en la BBC (2,02 sobre 5) y en TVE (1,93), y aumenta en Canal Sur (3,09).

En este sentido, Gómez Nieto (FIAPAS) criticaba en nuestra entrevista un fenómeno que hemos encontrado en el análisis, que es el hecho de que la lengua de signos se inserte de madrugada incluso en los canales infantiles: “Digamos que es absurdo, porque incluso hay ahí programas infantiles o juveniles con lengua de signos de madrugada, que eso quién lo ve”.

Efectivamente, esto es lo que ocurre en el canal infantil de TVE, donde la programación signada se reduce a algunas series de animación emitidas de madrugada, entre las cuatro y las seis de la mañana. Preguntada al respecto, la jefa de la Unidad de Accesibilidad de TVE afirma que es el único horario en el que les permiten insertar la ventana con intérprete. “No nos dejan”, responde cuando le preguntamos por qué no todas las cadenas de TVE tienen programación signada y por qué no se inserta en horarios con una mayor audiencia. Sobre los informativos, afirma: “Dicen que despistamos al espectador y que

desviamos la atención, que debe estar en el presentador, (...) al intérprete, y además que invadimos la pantalla”. Sin embargo, Feyto Álvarez se muestra positiva cuando añade:

Ya hemos hablado con todas las cadenas para que nos vayan dando espacios para signar. En el 24 Horas estamos haciendo el *Telediario Matinal* y el *Telediario 1*, y nos gustaría hacer en La 1 el *Telediario Matinal* y en 24 Horas el *Telediario 2*. Tenemos un montón de ideas y de proyectos y, si tenemos suerte y nos los aceptan, empezaremos a expandirnos a todas las cadenas en poco tiempo. Yo creo que de aquí a final de año.

También en el caso de la BBC encontramos programación signada en la BBC Two y la BBC Four en horario de madrugada. En este sentido, David Lerner, antiguo subtitulador y actual miembro senior del BBC Audience Service, afirma que esto se debe a que no es un servicio de accesibilidad que pueda ser activado ni desactivado de momento, por lo que reciben quejas de quienes no utilizan este servicio y no quieren ver al intérprete en pantalla:

Hearing viewers find the in-vision signer very distracting and thus complain about their presence, thus we have to try and come up with a compromise to try and satisfy as many people as possible. (...) But where we can, we do simulcast programmes with and without signing. For example, our main BBC News programmes are shown on both BBC One and the BBC News channel to reach as wide an audience as possible and to allow for regional news inserts across the country. On BBC One we present the programme itself, and on the BBC News channel we are able to add a signer to be able to cater for everyone because of course news bulletins are important to everyone.¹³⁹

Además, sobre el caso específico de los programas que se emiten primero en un horario de mayor audiencia sin signado y, posteriormente, se reponen de madrugada interpretados, Gareth Ford Williams (Head of Accessibility, BBC Design and Engineering) explica que la opción que se da a las personas signantes que quieren ver los contenidos interpretados es grabar los programas que reponen de madrugada o verlos en el iPlayer. En cambio, para Roger Wicks (Action on Hearing Loss), esta forma de proceder implica ofrecer un tratamiento de segunda clase a este servicio de accesibilidad:

¹³⁹ Los espectadores oyentes encuentran al intérprete en pantalla muy molesto y, por lo tanto, se quejan de su presencia, por lo que tenemos que intentar llegar a un compromiso para intentar satisfacer a la mayor cantidad de personas posible. (...) Pero donde podemos, hacemos programas de transmisión simultánea con y sin signado. Por ejemplo, nuestros principales programas de noticias de la BBC se muestran tanto en la BBC One como en el canal BBC News para llegar a la audiencia más amplia posible y para permitir inserciones de noticias regionales en todo el país. En BBC One presentamos el programa en sí y en BBC News podemos agregar un signante para poder atender a todos porque, por supuesto, los boletines de noticias son importantes para todos. (Traducción propia).

“People shouldn’t have to wait to watch things or record the programmes. I think there must be more technologically based solutions that can make it more accessible”¹⁴⁰.

Por otra parte, de entre los elementos cualitativos de la interpretación a lengua de signos analizados destaca el tamaño del intérprete en pantalla y el formato que se utiliza para insertar su imagen. Mientras que la BBC y Canal Sur muestran al intérprete silueteado a la derecha y ocupando más de una sexta parte de la pantalla, como indican las guías al respecto (Ofcom, 2017; CNLSE, 2017), TVE sitúa al intérprete en una ventana y con un tamaño inferior al mínimo recomendado.

Esta cuestión ha tenido un claro reflejo en nuestras encuestas, donde, tanto la BBC como Canal Sur han obtenido unos niveles de satisfacción muy similares en todos los aspectos cualitativos preguntados, valorados siempre entre 3,71 y 4,03 puntos sobre 5, es decir, con tan solo 0,32 puntos de diferencia. En cambio, en TVE observamos una ligera caída en la valoración de la posición del intérprete (3,45) y una puntuación claramente inferior en el tamaño (2,29).

Además, en la pregunta de encuesta sobre qué aspectos debían mejorar de la interpretación a la lengua de signos de las distintas televisiones, destaca el número de respuestas que piden que se aumente el tamaño del intérprete y que se muestre silueteado como en la BBC y Canal Sur. Sobre esta cuestión, Feyto Álvarez (TVE) afirma que actualmente no es posible optar por otra opción que no sea la ventana con el intérprete, ya que el signado lo realizan intérpretes de la CNSE y no la propia TVE. De este modo, argumenta, la pugna por el espacio en pantalla entre el programa y la ventana para el signado, así como la propia disposición del intérprete dentro de una ventana, hacen que el tamaño quede reducido.

En cambio, en las tres encuestas, las personas que ven la programación signada prefieren el formato utilizado por la BBC y Canal Sur. Concretamente, un 90,32% de las encuestas sobre la BBC y un 78,79% de las de Canal Sur afirman preferir el formato del intérprete silueteado que utilizan estas televisiones. En el caso de TVE, un 79,59% de las respuestas prefieren este mismo formato para la programación signada y solo un 14,29% prefiere el formato del intérprete en una ventana que utiliza esta corporación.

Sobre esta cuestión del formato, Sánchez Moreno (CNSE) recuerda que, en general, “muchas personas sordas prefieren ver al intérprete silueteado sobre la imagen que se esté

¹⁴⁰ La gente no debería tener que esperar para ver cosas o grabar los programas. Creo que debe haber soluciones basadas en la tecnología que la hagan más accesible. (Traducción propia).

mostrando ocupando como mínimo la mitad de la altura de la pantalla”. En cambio, las personas sordociegas prefieren ver al intérprete “dentro de una ventana con un fondo liso no brillante que favorezca el contraste con la figura de la persona signante y cuyo tamaño sea como mínimo la mitad de la altura de la pantalla”. Por lo tanto, el experto de la CNSE concluye que, si la tecnología no permite la elección de intérprete en ventana o en silueta, se deben seguir las indicaciones de “ventana reservada para la lengua de signos” con las características indicadas en la *Guía de buenas prácticas de la lengua de signos española en televisión* (CNLSE, 2017).

Además, debemos detenernos en un aspecto característico de la lengua de signos en televisión que diferencia este servicio del subtítulado y la audiodescripción, y es que este no puede ser activado o desactivado, sino que se emite en abierto y por defecto. Esta cuestión ha coartado la implantación de este servicio, que cuenta en la BBC y TVE con unas cuotas muy inferiores respecto a los subtítulos y programas audiodescritos, además de ser ofrecido en horario de madrugada o emisiones simultáneas, para dar la opción de ver el programa sin intérprete. En cambio, en Canal Sur 2, la opción de ofrecer los contenidos accesibles en un canal específico con todos los servicios activados por defecto ha tenido un efecto positivo en el aumento de programación signada y en su inclusión en horario de máxima audiencia.

Sin embargo, aunque esto pueda parecer a priori una cuestión positiva porque aumenta la programación signada, las dos organizaciones de personas sordas entrevistadas en Andalucía nos confirman que prefieren un único canal en el que se puedan activar y desactivar todos los servicios de accesibilidad. Desde la Federación Andaluza de Familias de Personas Sordas (FAPAS) defienden la idoneidad de un único canal con todos los servicios de accesibilidad opcionales de modo que puedan ser activados o desactivados según las preferencias de cada persona. Además, desde la Asociación Cultural de Personas Sordas de la Provincia de Sevilla (ACSS), Mateos Moreno asegura que, aunque este modelo haya permitido aumentar el número de horas con lengua de signos, el hecho de que la versión subtitulada esté también signada por defecto puede ser contraproducente:

Es importante que los espectadores puedan elegir si quieren ver los programas con intérprete o no, pero, con el modelo actual, si quieren verlos con subtítulos, también tienen que verlos con intérprete porque no se puede elegir. La mejor opción sería que los subtítulos, la audiodescripción y la interpretación estuvieran en el primer canal y que cada persona pudiera elegir los que quiere utilizar. Esto lo hace Movistar+, pero es una

televisión de pago. Canal Sur, que es una televisión pública, debería ser accesible y mejorar esta cuestión.

Coincidiendo con lo expresado por estas organizaciones, la respuesta a esta cuestión en nuestras encuestas muestra, sin lugar a dudas, que las personas usuarias de este servicio reclaman que la imagen con lengua de signos pueda ser activada y desactivada como ocurre con el resto de servicios de accesibilidad. Así, un 92,06% de las personas que respondieron la encuesta de la BBC, un 96% en el caso de TVE y un 69,7% en Canal Sur querría poder activar y desactivar la imagen con lengua de signos. No pasamos por alto, sin embargo, que el porcentaje es menor en Canal Sur, televisión con mayor cuota de lengua de signos no solo de las estudiadas, sino de toda España, según su coordinador de Producción.

Preguntamos a las asociaciones entrevistadas si consideran que la tecnología actual permite la incorporación de la imagen con lengua de signos opcional y si conocen proyectos al respecto. Efectivamente, tanto Wicks (Action on Hearing Loss) como Gómez Nieto (FIAPAS) afirman que tecnológicamente esto es posible y Jackson (BDA) añade: “We are aware of some projects to introduce this to services such as YouTube, but are not aware of any similar projects with any television broadcaster”¹⁴¹.

También desde el ámbito académico, Pilar Orero (Universidad Autónoma de Barcelona) afirma que la opción de activar o desactivar la imagen con el signado no solo es posible, sino que “es una realidad”. Así lo confirma Jorge Díaz-Cintas (University College London), quien sostiene que esto se ha experimentado tanto con humanos como con “avatares que puedan interpretar la información que se está transmitiendo”. Para este investigador, lo que ocurre es que hay una pugna interna en el movimiento asociativo de personas sordas por el uso de uno u otro de los servicios: “Muchos de ellos prefieren el subtítulo para sordos porque opinan que es mucho más inclusivo, porque permite a los niños a aprender el idioma de lo que es la mayoría del país”. En este sentido, Díaz-Cintas reclama “más armonía entre las asociaciones” para conseguir estos logros. Francisco Utray (Universidad Carlos III) coincide con las opiniones expuestas hasta ahora en que “la tecnología lo permite perfectamente”, y añade que “lo que pasa es que la incorporación de tecnologías a la sociedad depende del mercado”:

¹⁴¹ Sabemos de varios proyectos para introducir esto en servicios como YouTube, pero no conocemos ningún proyecto similar con ningún operador de televisión. (Traducción propia).

Mientras no existan receptores que permitan la incorporación de la lengua de signos de forma opcional, los prestadores de servicios no van a mandar un flujo de lengua de signos separado. La única forma para que esta funcionalidad obtenga una economía de escala y que no sea costosa es que la propia normativa técnica de la fabricación de receptores la incluya. (...) La lengua de signos opcional tiene que venir de serie en los receptores. Una vez que venga de serie en los receptores, entonces será posible exigirle a los radiodifusores que la utilicen.

Sin embargo, en su opinión, la solución menos costosa es enviar la señal por el canal OTT (*Over The Top*), aunque esto implica que los receptores tengan una televisión conectada y acceso a internet.

Por su parte, las televisiones ofrecen posturas diferentes. Para la BBC y Canal Sur, esta opción de activar o desactivar la imagen con el intérprete no es una opción actualmente. Sin embargo, en TVE advertimos cierta sintonía con la solución propuesta por Utray, ya que aseguran estar trabajando en HbbTV para enviar la señal signada opcional. “Creemos que es la mejor solución”, afirma la jefa de la Unidad de Accesibilidad de TVE. Se trata de la opción que propone Utray y que mencionamos en el capítulo sobre nuestro análisis cualitativo, en el que detectamos que el programa *España directo* (La 1) incorporaba lengua de signos opcional a través del botón rojo. Así lo explica Feyto Álvarez:

Con *España directo* hemos hecho un piloto de seis meses. Hemos tenido buenas críticas de los usuarios, aunque los prearranques han sido malos y hemos tenido fallos, pero es normal. Ahora mismo, como *España directo* está bastante estable y va bien, vamos a empezar con *Corazón*. Y probablemente sigamos expandiendo por ahí, porque ya el mercado de receptores inteligentes se está expandiendo a una velocidad pasmosa. Además, tecnológicamente, las personas con discapacidad son muy avanzadas. Entonces, si por ahí les podemos ayudar, iremos por ahí si es nuestra única solución, pero es verdad que eso no nos cuenta para cumplir la ley, porque no es TDT.

Una última cuestión a tener en cuenta es la calidad de la lengua de signos. En las encuestas realizadas sobre todas las televisiones recopilamos, en menor o mayor medida, respuestas que solicitaban aumentar la calidad del signado. De este modo, hemos preguntado su opinión al respecto a los representantes de las principales organizaciones de personas sordas y también hemos consultado a las propias televisiones.

En primer lugar, desde el movimiento asociativo británico, Wicks (Action on Hearing Loss) afirma que hay regulaciones muy claras para garantizar que los intérpretes están plenamente cualificados y que las televisiones deben seguir esas normas. Cooke (RAD)

afirma que debe aumentar la formación y calidad del signado para asegurar que se mantienen altos estándares. Sin embargo, Jackson (BDA) defiende la calidad del signado de la BBC:

In our encounters with the BBC (...) there has largely been a satisfactory standard of interpreter. They have used our choice of interpreters when requested, and have always used qualified and registered interpreters. On programmes such as *See Hear* there has been a welcome shift to using Deaf interpreters for interpretation overlays, and we would welcome a broader shift in this direction as we feel that this provides a much higher, immersive, and appropriate quality of interpreting.¹⁴²

Por su parte, desde la BBC, Lerner defiende así la formación de los intérpretes que trabajan para la televisión británica:

The quality of each Signer's work is regularly reviewed and the Access Services team also undertake regular away-days for training and the sharing of best practice in this area. I'd add that all our Signers are also registered with the NRCPD (The National Registers of Communication Professionals working with Deaf and Deafblind People). This is a charity which exists to: protect the public by regulating communication and language professionals who work with deaf and deafblind people, and they hold Registers of interpreters for deafblind people, lipspeakers, notetakers, sign language interpreters, sign language translators and speech to text reporters.¹⁴³

En España, Sánchez Moreno (CNSE) explica que el perfil del intérprete de un medio audiovisual debe ser “el de una persona que tenga una dilatada experiencia profesional y un bagaje laboral que le haya permitido desarrollar su labor en distintos ámbitos, teniendo por ello una gran versatilidad a la hora de adoptar distintos registros”. Y añade que “han de estar asesorados por profesionales sordos especialistas en lengua de signos”. En la calidad del signado, Sánchez Moreno indica que se debe tener en cuenta no solo la opinión de los usuarios, sino también “otros factores como son la velocidad del mensaje

¹⁴² En nuestros encuentros con la BBC (...) ha habido en gran medida unos estándares de interpretación satisfactorios. Han utilizado nuestra elección de intérpretes cuando se ha solicitado, y siempre han utilizado intérpretes cualificados y registrados. En programas como *See Hear*, ha habido un cambio positivo en el uso de intérpretes Sordos para las superposiciones de interpretación, y agradeceríamos un cambio más amplio en esta dirección, ya que consideramos que esto proporciona una calidad de interpretación mucho más alta, inmersiva y adecuada. (Traducción propia).

¹⁴³ La calidad del trabajo de cada signante se revisa regularmente y el equipo Access Service también realiza jornadas para la formación y para compartir las mejores prácticas en esta área. Me gustaría agregar que todos nuestros signantes también están registrados con el NRCPD (Registro Nacional de Profesionales de la Comunicación que trabajan con Personas Sordas y Sordociegas). Esta es una organización benéfica que existe para: proteger al público regulando a los profesionales de la comunicación y el lenguaje que trabajan con personas sordas y sordociegas, y tienen Registros de intérpretes para personas sordociegas, intérpretes oralistas, redactores, intérpretes de lengua de signos, traductores de lengua de signos y traductores de voz a texto. (Traducción propia).

transmitido, la complejidad de la información en sí misma, etc”. Por último, el experto de la CNSE apunta a la necesidad de incorporar “profesionales sordos especialistas en lengua de signos en algunos programas”, de manera que no sea siempre un intérprete oyente para quien la lengua de signos sea su segunda lengua.

TVE, por su parte, defiende que los intérpretes que trabajan en la televisión pública española “son los mejores”. En este sentido, Feyto Álvarez expone que son intérpretes de CNSE, “que se supone que es el organismo de referencia en la lengua de signos española. Solo permitimos que vengan signantes de CNSE para garantizar la calidad del signado”.

En Andalucía, el representante de la ACSS, Mateos Moreno, afirma que la calidad de la interpretación en Canal Sur “es pésima”:

Para mejorar la calidad debería existir una bolsa de trabajo y tanto Canal Sur como la empresa que contrata a los intérpretes deberían estar en contacto con la FAAS para que esta federación pueda revisar que efectivamente la persona que va a trabajar como intérprete tiene unos conocimientos profundos de lengua de signos española (LSE).

En este sentido, Canal Sur explica que este servicio está externalizado mediante adjudicación pública. Del Río Márquez revela: “En el pliego de condiciones se especifica que la empresa adjudicataria deberá contar con el personal necesario para el desarrollo de los trabajos, que deberá estar suficientemente capacitado y habilitado para atender adecuadamente sus obligaciones”. En caso contrario, asegura el coordinador de Programación, Canal Sur podría resolver el contrato. Además, defiende:

Los profesionales que actualmente prestan este servicio tienen muchos años de experiencia como traductores. Para algunos de ellos se trata de su lengua materna pues son hijos de madres y padres sordos. Además todos cuentan con titulaciones obtenidas en cursos impartidos por las diferentes Federaciones, e incluso cuentan con el título de Grado Superior de Interpretación de lenguaje de Signos [sic]. La plantilla de Traductores de Lenguaje de Signos cuenta con la formación y experiencia necesaria. Todos ostentan un máximo nivel en el desarrollo de su trabajo.

Por último, tanto en las encuestas como en las entrevistas hemos pedido a quienes ven las televisiones analizadas y a los representantes del movimiento asociativo que calificaran la lengua de signos en cada televisión en una escala de 0 a 10. El signado de la BBC es valorado con un 6,57 en la encuesta. Por su parte, Wicks (Action on Hearing Loss) le otorga un 5 y Jackson (BDA) un 4, por debajo de la puntuación de las personas encuestadas. Sin embargo, Cooke (RAD) lo califica con un 7,5 sobre 10.

Las encuestas otorgan un 6,64 sobre 10 al signado de TVE. En cambio, Sánchez Moreno (CNSE) valora entre un 8 y un 9 la calidad del signado, mientras que al tamaño del intérprete le otorga entre un 3 y un 4 sobre 10. Para el experto de la CNSE es “imprescindible” y “una necesidad” que se aumente el tamaño del signante:

Las personas que siguen el subtítulo no tienen que hacer un esfuerzo para seguir la información puesto que el tamaño de letra es adecuado. Sin embargo, las personas que siguen el informativo en lengua de signos tienen que hacer un sobreesfuerzo para poder seguir la información ya que en pantalla la mano del signante se ve muy pequeña.

Por último, las encuestas dan un 7,97 de media al signado de Canal Sur, mientras que la ACSS le otorga un 4 por la variación en la calidad del signado de unos intérpretes a otros. “Hay algunos intérpretes que ofrecen un signado de buena calidad, pero a otros es difícil entenderlos u omiten mucha información”, argumenta Mateos Moreno.

En resumen, destaca la cantidad de programación signada en Canal Sur 2 respecto a TVE y la BBC. Esta cuestión refuerza la idoneidad del modelo de accesibilidad de la televisión pública andaluza para este servicio, aunque las asociaciones entrevistadas prefieren un único canal con todos los servicios opcionales. También las encuestas muestran una amplia mayoría de personas que querría que la imagen con lengua de signos pudiera activarse y desactivarse. Según los académicos entrevistados, la tecnología existe y la principal vía para ello es el HbbTV, que está empezando a implantar TVE. Conseguir una solución se muestra como algo fundamental para incluir este servicio en horarios de gran audiencia. Sobre la cuestión de la calidad del signado, las encuestas reclaman aumentar la formación de los intérpretes, mientras que las televisiones garantizan que los trabajadores cumplen con los requisitos de formación necesarios.

6. Discusión de resultados

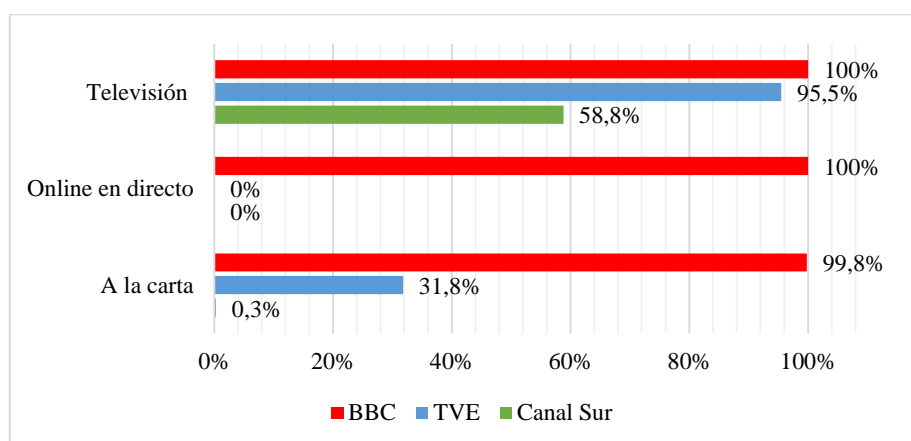
En este capítulo se sintetizan e interpretan los hallazgos más importantes de la investigación y se comparan los resultados obtenidos con la hipótesis, los estudios previos y las premisas teóricas sobre las que se ha construido el trabajo. Además, se pone de relieve la idoneidad del método utilizado, se aporta una síntesis de las limitaciones encontradas y se enlaza con las posibilidades de estudios futuros.

Esta tesis partía de la hipótesis de que la accesibilidad de la BBC era superior a la de TVE y buscaba compararla con el modelo de Canal Sur, que tiene una cadena dedicada exclusivamente a la programación accesible. Se partía de la idea de que TVE debía mejorar su accesibilidad a través de subtítulo, audiodescripción y lengua de signos. Sin embargo, aunque esta premisa ha resultado ser cierta, los datos hallados muestran una realidad más compleja. Ello se debe a que, en este trabajo, hemos analizado tres servicios distintos en tres corporaciones —BBC, TVE y Canal Sur— con múltiples canales de televisión, y en tres modelos de consumo televisivo diferentes —televisión lineal, emisión *online* en directo y a la carta—.

Siguiendo la estructura del trabajo, si empezamos hablando del subtítulo, debemos reconocer en primer lugar que este ha sido sin duda el servicio más extendido. Así lo muestra tanto su evolución, ya que fue el primer servicio que se implantó en todas las televisiones estudiadas y el que más ha crecido (véase capítulo 4), como el análisis de contenido llevado a cabo durante el año televisivo 2017-2018.

En este sentido, en televisión tradicional, la BBC subtulaba el 100% de su programación, TVE superaba el mínimo exigido por ley en España y alcanzaba un 95,5% y Canal Sur se quedaba por debajo de la cuota mínima al subtular un 58,8% de su programación. De hecho, ni siquiera su canal accesible, Canal Sur 2, llegaba al 90% requerido en la normativa. Si nos fijamos en la emisión *online* en directo, apreciamos una oposición total entre el 100% de subtítulo de la BBC y la inexistencia de este servicio en las televisiones estudiadas en España y Andalucía. Por último, el 99,8% de los contenidos de la BBC a la carta estaba subtulado, mientras que el porcentaje en TVE era del 31,8% y Canal Sur solo tenía un programa con subtítulos (0,3%).

Gráfico 97. Comparativa del nivel de subtitulado en la BBC, TVE y Canal Sur



Fuente: elaboración propia

Con estos datos cuantitativos y, teniendo en cuenta nuestra hipótesis, queda claro que la BBC ya ha alcanzado el nivel de subtitulado máximo y que todos sus contenidos, incluyendo promociones, pueden verse con subtítulos en cualquiera de los formatos de consumo televisivo analizados. Además, en la emisión *online* en directo y a la carta se puede elegir entre cinco tamaños de subtítulos diferentes. Esto responde a la demanda de adaptar los subtítulos a las necesidades de las personas que los reciben, cuestión que ha sido reclamada desde hace años por autores como Neves (2009), Ivarsson y Carroll (1998) o Gottlieb (1997). Sin embargo, en televisión tradicional aún no se puede adaptar el subtitulado en ninguna de las corporaciones, a pesar de ser una de las demandas más repetidas en las encuestas realizadas en este estudio. En España, según Feyto Álvarez (TVE) y Gómez Nieto (FIAPAS), debe ser el propio receptor el que contenga la opción de cambiar el tamaño o la configuración de colores, aunque no es posible alterar la velocidad.

Teniendo en cuenta la evolución histórica del subtitulado, la BBC ya alcanzó el 100% en 2008 y mantiene esta cuota exigida por la Ofcom (2017). TVE, por su parte, subtitulaba el 92,95% en 2016, subió al 93,74% en 2017 (RTVE, 2017) y en nuestro análisis alcanzó el 95,5%. Los programas educativos en inglés, algunos informativos de madrugada, las promociones y los patrocinios siguen sin contar con este servicio. Por último, Canal Sur pasó del 36,87% en 2017 al 58,8% en nuestro análisis. Esto se debe principalmente al aumento paulatino del subtitulado en Andalucía TV, aunque sigue sin llegar al mínimo exigido por la ley, ya sea la española o la andaluza. Tampoco su canal accesible, Canal Sur 2, alcanza el mínimo legal, principalmente debido a la falta de subtítulos en formatos musicales, programas emitidos de madrugada y publicidad.

Además, la emisión *online* en directo de TVE no tiene subtítulos y el porcentaje se reduce drásticamente a la carta principalmente por la falta de subtítulos en los programas de 24 Horas y Teledeporte. Por lo tanto, el margen de mejora resulta evidente, sobre todo en los formatos en línea. Asimismo, en Canal Sur, tanto la emisión en directo como a la carta carecen de accesibilidad. De hecho, su coordinador de Producción, del Río Márquez, nos confirmaba en la entrevista que, de momento, no se plantean incorporar el subtítulo a los contenidos bajo demanda a corto plazo por “limitaciones técnicas”. Así, aunque en un principio se planteaba como un modelo que favorecía la accesibilidad, desde un punto de vista estrictamente cuantitativo, esta sería la corporación más alejada del ideal de la accesibilidad universal en cuanto a la implantación del subtítulo.

Así lo confirman también las encuestas a personas usuarias en las que la BBC ha obtenido la mejor puntuación (7,45), seguida de TVE (6,51) y Canal Sur (6,4), en última posición. Sin embargo, como se puede apreciar por las calificaciones otorgadas, en todos los casos existe margen de mejora para el subtítulo, y esto se debe principalmente a las características cualitativas del servicio. El formato del subtítulo que ofrecen TVE y la BBC televisiones coincide con la opción preferida por quienes han respondido nuestras encuestas. En cambio, en la encuesta sobre Canal Sur, queda plasmado que la composición de los subtítulos que ofrece la televisión andaluza no es la que prefieren sus espectadores, que han elegido mayoritariamente el formato de TVE.

Asimismo, es esencial que se sigan las pautas estipuladas en la normativa (Ofcom, 2017; AENOR, 2012) y que el subtítulo sea uniforme en todos los canales, compartiendo el mismo formato general y el mismo modo de incorporar los distintos elementos en los subtítulos. En nuestro análisis observamos que los subtítulos grabados de la BBC mantenían el mismo formato en todas las cadenas mientras que, en TVE y Canal Sur, cuestiones como los efectos sonoros y otros elementos cambiaban de formato, color o posición según el canal o el tipo de programa. De hecho, Canal Sur, incluso, tiene un formato de subtítulo diferente para cada canal.

El aspecto del subtítulo que más controversias despierta, el que ha recibido la peor puntuación en todas las encuestas y que encabeza las demandas de mejora de quienes han respondido a nuestros cuestionarios es el subtítulo en directo. Sobre este tipo de subtítulos hay dos cuestiones clave a analizar: la sincronización y la precisión. En esta tesis hemos estudiado directamente la primera. En concreto, como se ha expuesto en los capítulos anteriores, analizamos el retardo del subtítulo de un informativo de cada

corporación, todos ellos emitidos durante la semana del 20 al 26 de agosto de 2018. En general, los resultados muestran una diferencia significativa entre los textos preparados con antelación, en los que se reduce el retardo y los subtítulos aparecen de una forma más fluida, y los textos enunciados en directo que se desconocen con anterioridad, en los que aumenta el retardo y desaparece temporalmente el subtítulo.

En cuanto a la técnica que utilizan las televisiones estudiadas para insertar el subtítulo en directo, Canal Sur reconoce que tiene este servicio externalizado, TVE dice utilizar el rehablado y la BBC, tanto estenotipia como rehablado. Efectivamente, el rehablado es el sistema más utilizado desde hace años (Eugeni, 2009; Romero-Fresco & Martínez Pérez, 2015) y ha sido defendido en nuestras entrevistas por la investigadora Pilar Orero (Universidad Autónoma de Barcelona). Sin embargo, Díaz-Cintas (University College London) habla de la estenotipia como un método más satisfactorio, ya que produce un retardo “muy corto”. Por su parte, tanto Utray (Universidad Carlos III), desde el ámbito académico, como Feyto Álvarez, desde TVE, coinciden en que la única solución real sería retrasar unos segundos la emisión para hacerla coincidir con los subtítulos, aunque ambos admiten que esta opción sería muy discutida en España porque se vincularía a cuestiones de censura. Sin embargo, es necesario destacar que todas las televisiones analizadas ofrecen sus informativos principales al menos en dos cadenas de manera simultánea, donde la segunda se utiliza en ocasiones para insertar la lengua de signos. Teniendo en cuenta esta cuestión, una posibilidad ya reseñada por Utray en la entrevista sería retrasar únicamente el informativo del segundo canal para hacerlo coincidir con los subtítulos, manteniendo el directo total en el de la cadena principal.

En conclusión, no existe un consenso en el ámbito académico ni televisivo sobre el mejor método para subtítular en directo. Según nuestro análisis, la opción de aportar subtítulos en bloque ya preparados para los textos que los subtituladores tienen con antelación ofrece un retardo mínimo, como se ha comprobado sobre todo en TVE. Asimismo, en caso de no poder retrasar la emisión, el subtítulo palabra por palabra de la BBC para el directo total ofrece unos subtítulos más fluidos, ya que no es necesario esperar a tener un subtítulo completo para lanzarlo en bloque. Sin embargo, según los estudios de Romero-Fresco (2010, 2012), el subtítulo palabra por palabra requiere más atención por parte del espectador, lo que deja poco tiempo para ver la imagen.

En resumen, volviendo a nuestra hipótesis sobre la necesidad de mejorar la accesibilidad, en los aspectos cualitativos del subtítulo destaca la necesidad de adecuar el formato a

las preferencias de las personas usuarias y garantizar la posibilidad de personalizarlo según las necesidades de cada persona. Además, es necesario dotarlo de homogeneidad en todas las cadenas —en TVE y Canal Sur— y trabajar sobre el subtulado en directo para conseguir una mejora efectiva. Por último, las características del subtulado para personas sordas —colores, efectos sonoros, elementos suprasedgmentales, etc.— aún no se incluyen en programas que se emiten en versión original en la BBC y TVE, cuestión demandada en varias investigaciones (Neves, 2008, 2009; Ivarsson & Carroll, 1998; entre otros) y necesaria, según estos y otros autores, para garantizar la accesibilidad del contenido. Esta cuestión coincide también con la normativa existente y con la idea que defiende Utray en nuestra entrevista de optar por el diseño para todas las personas.

Continuando con la discusión de resultados, como comentábamos al principio del capítulo, las cuotas de audiodescripción y lengua de signos son aún muy inferiores a las de subtulado. En este sentido, investigadores como Orero, Utray y Díaz-Cintas, entrevistados para este proyecto, argumentan que se debe a que el subtulado es útil a un mayor número de personas y es menos costoso que otros servicios. También la falta de presión de otros lobbies y la diferencia en las cuotas exigidas por ley explican esta cuestión. En concreto, en el período analizado, la audiodescripción de la BBC alcanzó el 27,1%, superando con creces el 10% mínimo exigido por la Ofcom. Sin embargo, la cifra es inferior a la del año anterior según los datos de la corporación (31,9%) e implica que la mayor parte de su programación carece de este servicio. De hecho, como se aprecia en los datos históricos expuestos en el capítulo 4, la audiodescripción se ha mantenido aproximadamente entre el 20% y el 30% desde 2010, lo que indica un estancamiento en la incorporación de este servicio. Por su parte, no es posible ver los contenidos *online* en directo con audiodescripción, aunque a la carta sí que mantienen este servicio. Sin embargo, nuestra encuesta y el *feedback* de las personas usuarias recibido por el Royal National Institute of Blind People (RNIB) muestran que existe cierta dificultad para encontrar los contenidos audiodescritos a la carta.

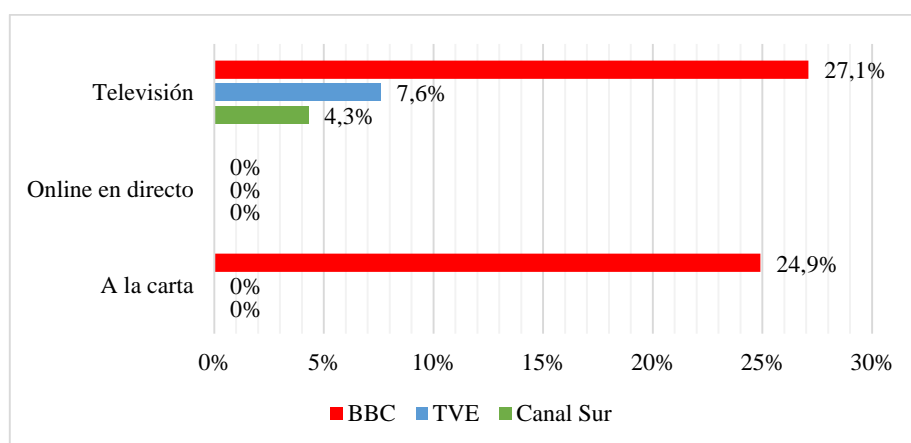
Esto se debe a que, a diferencia del subtulado, que se activa con un botón en la barra inferior del vídeo, la audiodescripción está en un vídeo diferente que se anuncia en la esquina inferior de la pantalla, pero que, para las personas ciegas o con baja visión, resulta difícil de encontrar. Coincide con esta opinión Víctor López, representante de la ONCE en España, quien afirma que la mejor opción para introducir la audiodescripción a la carta es la del botón similar al del subtulado, ya que permite activar este servicio en el mismo vídeo que ven todas las personas y no en un apartado específico. Esta cuestión concuerda

también con la defensa del diseño para todas las personas que hace Utray en nuestra entrevista, cuando, del mismo modo que el representante de ONCE, rechaza la imposición de modelos específicos para las personas con discapacidad sensorial y aboga por diseños universalmente accesibles.

En TVE, por su parte, la audiodescripción comenzó a crecer en 2015 y en 2016 alcanzaba el 7,37%, cifra muy similar al 7,6% registrado en nuestro análisis en las temporadas 2017-2018. Se cumple con la ley en general, aunque dos de los cinco canales de la televisión pública española, 24 Horas y Teledeporte, no incluyen este servicio. Además, tampoco está disponible *online*, ya sea en directo o a la carta. Una vez concluido nuestro análisis, TVE puso en pruebas la audiodescripción a la carta con un modelo similar al del subtulado, es decir, incorporando un botón en la barra del vídeo para activarla o desactivarla. Sin embargo, este servicio en pruebas, en lugar de extenderse, ha desaparecido en la web de RTVE de momento.

Por último, Canal Sur tampoco tiene audiodescripción en los formatos de consumo en línea y, en televisión tradicional, no llega a las cuotas mínimas exigidas por ley, ya que se queda en un 4,3% (ligeramente superior al 3,7% de 2017). Además, según la Ley Audiovisual de Andalucía (Ley 10/2018), esta corporación deberá aumentar notablemente sus niveles hasta alcanzar las 15 horas diarias en 2021.

Gráfico 98. Comparativa de la audiodescripción de la BBC, TVE y Canal Sur



Fuente: elaboración propia

En este sentido, la corporación más avanzada es la BBC —como se postulaba en nuestra hipótesis—, seguida a distancia por TVE y con Canal Sur en última posición. Sin embargo, advertimos que la mayor parte de la programación carece de este servicio en todas las televisiones públicas estudiadas. Es una carencia que reivindican tanto las

personas encuestadas como las asociaciones entrevistadas, que muestran que la cantidad y variedad de programas audiodescritos sigue siendo insuficiente en todos los casos.

En cuanto a los elementos cualitativos, según los datos obtenidos en nuestras encuestas y entrevistas, todas las corporaciones analizadas deben mejorar los canales de comunicación con las personas usuarias del servicio de audiodescripción, ya que en todos los casos hallamos múltiples respuestas que hablan de la dificultad para encontrar programas audiodescritos, ya sea en televisión tradicional o a la carta. Asimismo, en la preparación de nuestro análisis pudimos comprobar que la programación publicada por las propias televisiones en sus páginas web no cuenta con este dato y que la guía de programación muestra claras diferencias de un receptor a otro. Estas cuestiones dificultan saber de antemano qué programas están audiodescritos. En este sentido, tanto el RNIB en Reino Unido como la propia TVE en España hablan de la idoneidad de colocar un anuncio sonoro al comienzo del programa para avisar de que tiene audiodescripción. En Andalucía, por su parte, la división autonómica de la ONCE confirma que es necesario abrir vías de comunicación entre esta organización y Canal Sur para hacer llegar esta información a las personas usuarias.

Al mismo tiempo, de los resultados de nuestras encuestas y entrevistas extraemos también la necesidad de incorporar los audiosubtítulos, defendidos por Orero y Utray, desde el ámbito académico, y por el RNIB, desde el movimiento asociativo. Estos audiosubtítulos describen de forma oral el subtítulo de programas en versión original y las declaraciones subtituladas de personas que hablan en otros idiomas y han sido reclamados por varias personas en nuestras encuestas como servicio de accesibilidad para personas con discapacidad visual. Esta opción ha sido incluida en la actualización de la directiva europea de servicios audiovisuales (Directiva 2018/1808).

Además, no podemos pasar por alto que las limitaciones técnicas que impiden a Andalucía TV insertar la audiodescripción como el resto de canales —en el menú específico para este servicio— resultan un impedimento para la accesibilidad. Del mismo modo, el modelo adoptado en España para mezclar la audiodescripción en el receptor provoca claros problemas. Al enviar una señal solo con el audio del programa y otra solo con la audiodescripción para que ambas se mezclen en el momento de la recepción, la audiodescripción en ocasiones se solapa con la música u otros sonidos del programa, dificultando su recepción. Para ello, la solución aportada hasta el momento en TVE es subir el volumen a la audiodescripción respecto al audio del programa —dato que también

apareció en nuestro análisis cualitativo—. Sin embargo, las encuestas muestran un claro descontento con esta opción. En este sentido, el modelo implantado en la BBC se muestra más apropiado. En la televisión británica, la señal audiodescrita contiene todo el audio del programa junto con la audiodescripción de tal forma que el volumen del programa se reduce cuando se insertan los bocadillos de la audiodescripción. No es necesario subir el volumen ni se solapa con el sonido del propio programa, facilitando la audición.

Para terminar con la audiodescripción, en nuestro análisis hemos podido constatar cómo el contenido de esta se centra principalmente en la descripción de la acción en pantalla, sumando, si es posible y pertinente, otras cuestiones como los cambios temporales o de localización, o la expresión facial. La identificación de personajes y la información escrita son elementos que también aparecen audiodescritos en los programas analizados. Coinciden así los elementos detectados en los programas analizados con los que deben ser incluidos en la audiodescripción según las guías de la Ofcom (2017) y AENOR (2005), además de con autores como Fryer (2016) o Greening y Rolph (2007). Sin embargo, constatamos que la diversidad de programas y las propias características del contenido son determinantes para crear la audiodescripción, lo que confirma lo que otros muchos autores han puesto de manifiesto antes, y es que la decisión final depende de la persona que realiza la descripción (Vercauteren, 2007).

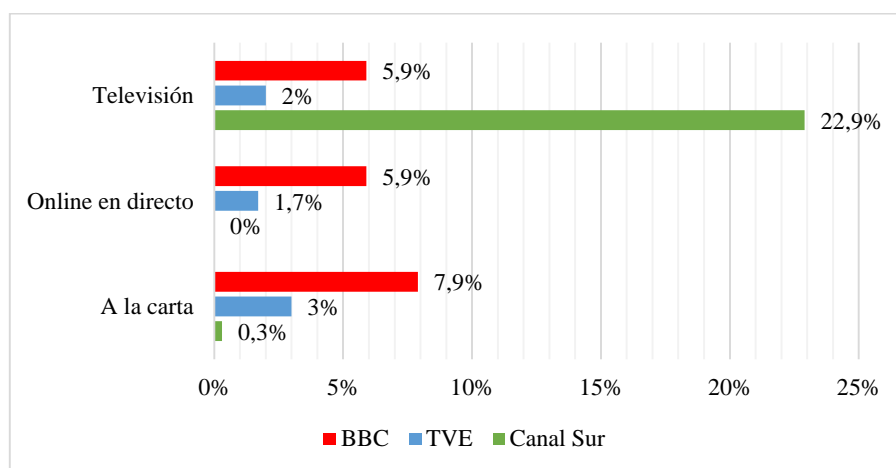
Por último, la lengua de signos muestra un patrón distinto respecto a los dos servicios de accesibilidad ya tratados. La BBC cumple con el 5% mínimo exigido por la Ofcom, pero se queda en un 5,9%, lo que indica que el 94,1% de su programación no está signada. Si tenemos en cuenta la evolución histórica de la lengua de signos en la BBC, observamos que este servicio se halla estancado desde 2008, cuando se supera el 5% mínimo de programación signada, pero se ha mantenido en un porcentaje cercano a esta cifra durante una década. En cuanto a los formatos *online*, tanto la emisión en directo como a la carta mantienen la lengua de signos si el programa se ha emitido con este servicio en televisión lineal.

En TVE, el porcentaje de programación signada se reduce aún más, quedándose en un 2%, por debajo del mínimo legal en España. A pesar de la aprobación de la ley audiovisual española en 2010 (Ley 7/2010), la programación con lengua de signos en TVE no comenzó a ascender hasta el año 2016 y aún no llegaba al mínimo requerido en el año televisivo 2017-2018. En la emisión *online* en directo se mantiene la lengua de signos en los canales disponibles (La 2 y 24 Horas), pero solo parte de los programas a la carta

contaban con una versión signada —no están signadas las series de Clan en el período de análisis—.

Por último, Canal Sur, que tenía los niveles más bajos de subtulado y audiodescripción, destaca en lengua de signos con un 22,9%. De hecho, toda la programación signada de la televisión andaluza se concentra en Canal Sur 2, con 45,9% de lengua de signos. Este es el canal con más horas de lengua de signos en España, como destaca la propia corporación en la entrevista realizada. Sin embargo, los contenidos *online*, ya sean en directo o a la carta, prácticamente carecen de este servicio. Solo un programa a la carta tiene subtítulos y lengua de signos, que supone únicamente un 0,3%.

Gráfico 99. Comparativa de la lengua de signos en la BBC, TVE y Canal Sur



Fuente: elaboración propia

Como se observa, aunque Canal Sur destaca en televisión tradicional, la mayoría de la programación sigue careciendo de este servicio en todos los casos. Así, llegados a este punto, parece lógico afirmar que, mientras la imagen con lengua de signos no sea un servicio opcional que pueda ser activado o desactivado, la opción más accesible es un segundo canal con programación signada, como ocurre en Canal Sur. De hecho, los informativos signados en la BBC y TVE también son una emisión simultánea de otro canal.

Asimismo, TVE ha comenzado a emitir algunos contenidos con lengua de signos a través de HbbTV, es decir, a través de la señal por internet en televisiones conectadas. Este servicio sí puede activarse y desactivarse, pero requiere que las personas usuarias tengan televisiones conectadas y acceso a internet, y no computa para las cuotas exigidas por la ley, ya que no forma parte de la TDT. En este sentido, en una encuesta anterior llevada a cabo en España por el Centro de Normalización Lingüística de la Lengua de Signos Española (CNLSE, 2015), el 90% de las respuestas indicaba que la imagen con lengua de

signos debería poder ser activada y desactivada. En nuestra encuesta, llevamos esta pregunta también a Reino Unido para comprobar si se sigue la misma tendencia en el tiempo y en otras zonas y, efectivamente, la mayoría de las respuestas —92,06% en la BBC, 96% en TVE y 69,70% en Canal Sur— pide la implantación del servicio opcional para la interpretación de la lengua de signos. Esta similitud no solo confirma la tendencia años después en España, sino también la coincidencia con la opinión de las personas usuarias en Reino Unido y el hecho de que nuestras encuestas efectivamente han llegado al público objetivo. De hecho, observamos claramente una reducción en el porcentaje de personas que quieren que la imagen con lengua de signos sea opcional en Canal Sur, donde cuentan con un canal específico que ha permitido aumentar exponencialmente el signado respecto al resto de canales analizados.

En este sentido, desde Canal Sur defienden que el modelo del segundo canal en versión accesible es “mucho más positivo” para la incorporación de la lengua de signos y “la única fórmula posible” mientras no sea posible activar y desactivar este servicio como se hace con los subtítulos o la audiodescripción. Sin embargo, las dos organizaciones de personas sordas entrevistadas en Andalucía —Federación Andaluza de Familias de Personas Sordas (FAPAS) y Asociación Cultural de Personas Sordas de la Provincia de Sevilla (ACSS)— reconocen que la mejor opción es un único canal con todos los servicios opcionales, ya que el modelo actual les obliga a ver los programas con todos los servicios que ofrezcan, sin posibilidad de desactivarlos aunque no los necesiten todos.

En resumen, sea a través de uno u otro método —emisión simultánea en un segundo canal o interpretación opcional—, lo cierto es que es necesario aumentar la cantidad de programación con lengua de signos. En este sentido, Napier y Lesson (2015) nos recuerdan la importancia de este servicio para la accesibilidad a la información de las personas sordas, y el análisis de contenido, las encuestas y entrevistas llevadas a cabo confirman que la cantidad de programación signada, especialmente en la BBC y en TVE, es claramente insuficiente.

Además de la cuestión de la cantidad, es necesario tener en cuenta que la variedad de programas con lengua de signos es muy escasa, sobre todo en TVE. Y a esto hay que sumar que el horario de la programación signada tanto en la BBC como en TVE no favorece la accesibilidad, ya que este servicio es inexistente en las franjas de mayor audiencia y, sin embargo, se inserta en horario de madrugada. En este sentido, la necesidad de aumentar tanto la cantidad como la variedad de contenidos, y de insertarlos

en horarios accesibles, coincide con las demandas recibidas a través de las encuestas y desde las propias organizaciones entrevistadas.

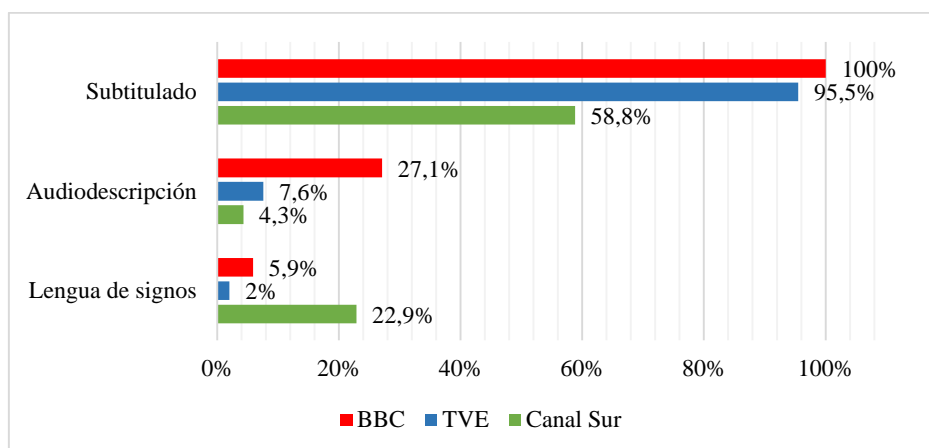
Por otra parte, sobre los aspectos cualitativos del signado, es imprescindible que se cumpla con el tamaño mínimo para el intérprete, cosa que no ocurre en el período estudiado en TVE. Esto se impone como una “necesidad” según Sánchez Moreno (CNSE), ya que las personas que siguen el informativo en lengua de signos tienen que hacer un “sobreesfuerzo para poder seguir la información ya que en pantalla la mano del signante se ve muy pequeña”.

Además, nuestro análisis ha podido constatar que la cantidad de programas presentados en lengua de signos es mínima: solo dos programas infantiles en la BBC, un programa en TVE y ninguno en Canal Sur. Sin embargo, el 38,71% de las personas encuestadas sobre la BBC prefiere programas presentados en lengua de signos frente a los presentados en inglés e interpretados. La cifra asciende al 48,48% en Canal Sur y al 62,50% en TVE, lo que indica la necesidad de ampliar la oferta de programas presentados en las lenguas signadas para cubrir esta demanda.

En cuanto al formato de presentación de la imagen con lengua de signos, en todos los casos las personas encuestadas prefieren la silueta del intérprete —utilizado por la BBC y Canal Sur— a la ventana —utilizado por TVE—. Sin embargo, desde la CNSE nos recuerdan que, en caso de no poder optar por uno u otro formato, como ocurre en la televisión española, la ventana debe ser el elegido porque es más accesible también para las personas sordociegas.

Llegados a este punto, podemos concluir que ha sido escrupulosamente cumplido el principal objetivo de nuestro estudio, que era realizar un análisis comparativo de la accesibilidad en la BBC, TVE y Canal Sur en televisión tradicional, *online* en directo y a la carta. En relación a la hipótesis, en resumen, de nuestros resultados se deduce que todas las televisiones deben mejorar su accesibilidad en unos u otros aspectos. Así, en televisión tradicional, aunque la BBC destaca en subtítulo y audiodescripción, el modelo de Canal Sur se ha mostrado como el más positivo en la implantación de la lengua de signos.

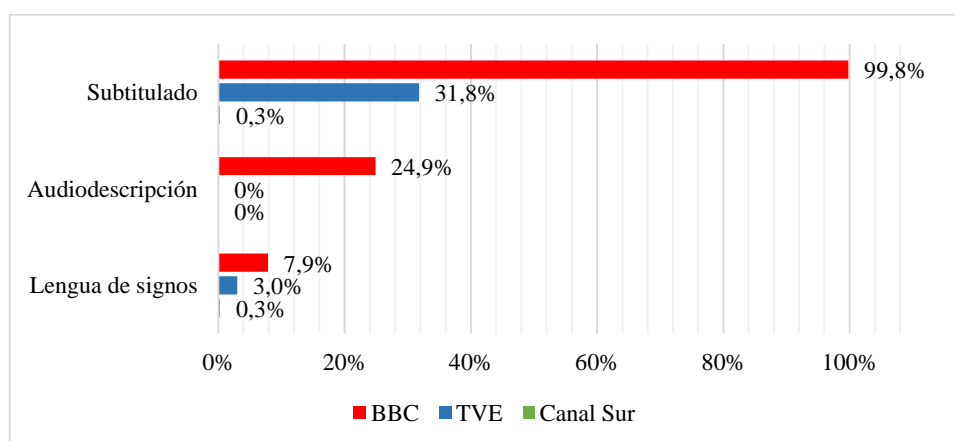
Gráfico 100. Comparativa de la accesibilidad en televisión tradicional



Fuente: elaboración propia

Sin embargo, en el formato de emisión *online* en directo, observamos la superioridad clara de la BBC en subtitulado y cómo mantiene los niveles de signado de la televisión lineal, aunque aún faltaría incluir la audiodescripción, que es inexistente. Peores son los datos arrojados por TVE, donde solo la lengua de signos de los canales La 2 y 24 Horas se mantienen en la emisión en línea, mientras que los subtítulos y la audiodescripción no existen en este formato de consumo audiovisual. Además, destaca la falta total de accesibilidad de Canal Sur, especialmente siendo una televisión que cuenta con un canal específico dedicado a ofrecer programación accesible, pero que no emite *online* a pesar de los cambios de consumo audiovisual y el auge de los contenidos en línea.

Gráfico 101. Comparativa de la accesibilidad a la carta



Fuente: elaboración propia

Por último, en televisión bajo demanda destaca con diferencia la BBC, confirmando parcialmente nuestra hipótesis sobre que es un referente en accesibilidad, aunque la diferencia entre el subtitulado y el resto de servicios es evidente. En concreto, destaca especialmente la falta de accesibilidad en Canal Sur, televisión que descarta incluir servicios de accesibilidad en sus contenidos a la carta a corto plazo. Asimismo, en general,

los niveles de audiodescripción y lengua de signos a la carta deben aumentar en todas las corporaciones.

Además, en nuestro análisis de contenido cuantitativo pusimos el foco especialmente en el nivel de accesibilidad de la programación infantil. Como principales resultados hemos de destacar que, a pesar de la gran implantación del subtítulo en general, el único programa infantil de Andalucía TV aún no estaba subtítulo al 100% durante nuestro estudio. Además, solo una serie infantil en esta cadena estaba audiodescrita. También sobre Clan es necesario destacar que, aunque el nivel general de la cadena es del 16,4% de contenido audiodescrito, solo el 7,1% se corresponde a contenidos infantiles y el resto —más de la mitad— se debe a la reposición de la serie *Cuéntame cómo pasó* en horario de madrugada. En cuanto a la lengua de signos, Andalucía TV no tiene ningún contenido infantil signado, mientras que las escasas series con lengua de signos en Clan se emiten de madrugada. La BBC, por el contrario, cuenta con un horario fijo y diurno para la lengua de signos en sus cadenas CBeebies y CBBC.

Como los contenidos infantiles no se emiten de manera simultánea en dos canales en ninguna corporación, el modelo del segundo canal implantado por Canal Sur —y también por TVE y la BBC para informativos— no resulta válido en este caso. De este modo, la BBC opta por emitir un bloque de series y programas infantiles y luego repetir ese mismo bloque con lengua de signos, de manera que los mismos programas se emiten signados y sin signar a lo largo del día. Así, sabiendo de antemano a qué hora se emiten los programas signados y a qué hora se ponen sin este servicio, el público infantil y juvenil puede decidir cuál ver. Este modelo se muestra como el más accesible de los analizados porque permite ver los programas con lengua de signos en horario diurno, pero, para ello, es imprescindible que las guías de programación y las páginas web de las corporaciones den una información completa. Las programaciones en las páginas web deberían incluir los símbolos de los servicios de accesibilidad que tiene cada programa para facilitar a los espectadores encontrarlos.

Por el contrario, en el análisis cualitativo no hallamos diferencias entre la programación infantil y el resto de contenidos. De hecho, la normativa no especifica una forma particular de subtítulo, audiodescribir o signar los contenidos infantiles. Sin embargo, como recogimos en el capítulo 4, diversos estudios (Bachmeier, 2014; Neves, 2009; RNID, 1999; Zárata, 2008; entre otros) proponen que los subtítulos para programas

infantiles estén adaptados a las propias características de los menores en lugar de a la normativa general, cuestión que podría abarcarse en investigaciones futuras.

Además, destacamos como parte de la discusión de los resultados la idoneidad de la triangulación metodológica llevada a cabo en este estudio. En general, podemos afirmar que la triangulación aplicada —con análisis de contenido cuantitativo y cualitativo, encuestas y entrevistas cualitativas— ha sido altamente satisfactoria, ya que nos ha permitido tanto comprobar nuestra hipótesis como abarcar los distintos objetivos planteados en este trabajo. Como se ha expuesto en el capítulo anterior, los datos obtenidos en uno y otro método confluyen y se apoyan mutuamente, reforzando la idoneidad del método escogido. Baste mencionar el caso del tamaño del intérprete de lengua de signos en TVE, que nuestro análisis cualitativo demostró que no cumplía con las recomendaciones. Esto tuvo un claro reflejo en la pésima valoración de este aspecto en las encuestas y en un reclamo específico por parte del representante de la CNSE en España. También otras cuestiones, como la penosa evaluación del horario de los programas signados en la BBC y TVE respecto a Canal Sur, muestran que las encuestas efectivamente han llegado a las personas usuarias que buscábamos.

Asimismo, realizar la encuesta *online* a través de una plataforma que permite hacer cuestionarios accesibles ha demostrado ser de gran utilidad en consultas internacionales. Del mismo modo, la decisión de contar con la colaboración de organizaciones para la difusión ha confirmado ser absolutamente exitosa. Así, no solo hemos recopilado más respuestas que otras encuestas hechas antes en España (CESyA, 2014; CNLSE, 2015, por ejemplo), sino que esta elección ha permitido llegar a las personas adecuadas al mismo tiempo y en dos países distintos. Sin duda, realizar tres encuestas de manera simultánea en dos países diferentes y llegar al público objetivo suponía un desafío, ya que no existen listados ni datos sobre personas usuarias de los servicios de accesibilidad, pero los resultados avalan el método elegido.

También el promedio de respuestas completadas demostró el correcto diseño del cuestionario, ya evaluado positivamente por expertos del movimiento asociativo y de la metodología de encuesta. Así, aunque la plataforma daba una previsión del 73% de respuestas completadas, este porcentaje se superó en todos los casos, llegando al 75% en Canal Sur, al 80% en TVE y al 83% en la BBC. Estos índices de respuesta muestran también el interés de las personas usuarias por que se escuche su opinión.

Por último, las personas entrevistadas reconocen que nuestras preguntas obedecen a carencias reales de los servicios de accesibilidad, lo que constata a su vez la validez de los resultados obtenidos tanto en nuestro análisis de contenido como en las encuestas. Se demuestra así que tanto uno como otro método han sido capaces de explorar de manera profunda y acertada el objeto de estudio.

Sin embargo, al tratarse de una tesis doctoral ambiciosa e internacional, este estudio también ha tenido sus limitaciones. Por un lado, el análisis de contenido televisivo en tiempo real y en dos países distintos impuso la necesidad de crear y formar a un equipo de codificadores con el que hemos trabajado durante más de un año. También la grabación manual y simultánea de programas de varios canales nos obligó a diseñar nuestro propio proceso de selección de la muestra para el análisis cualitativo. Y la colaboración voluntaria de decenas de organizaciones en Reino Unido y España, así como de representantes de las más destacadas asociaciones, de las propias televisiones y del ámbito académico ha sido fundamental para completar este trabajo. No nos detenemos en estos aspectos ahora porque ya han sido explicados con detalle en el apartado metodológico (capítulo 2). Sin embargo, destacamos aquí que, teniendo en cuenta los resultados y el volumen de la muestra finalmente utilizada, podemos afirmar que hemos logrado superar los desafíos impuestos por el propio trabajo para alcanzar resultados acertados y rigurosos.

En cambio, otras limitaciones no han podido ser solventadas, pues van más allá del propio trabajo. Así, aunque el volumen de respuestas a nuestras encuestas fue muy elevado, resulta imposible realizar una consulta representativa de este tipo, ya que no existen listados previos para seleccionar una muestra probabilística. Otras cuestiones como el análisis pormenorizado de la velocidad o la precisión del subtítulo en directo no han podido ser estudiadas, ya que estos aspectos supondrían un trabajo de investigación por sí solos, aunque podrían ser líneas de investigación futuras.

Una vez discutidos los resultados principales en relación a la hipótesis y objetivos planteados, y argumentadas las virtudes del método y limitaciones halladas, cerramos este capítulo vinculando los hallazgos encontrados con las premisas teóricas sobre las que sustentamos el trabajo. Así, parece obvio afirmar que los servicios de accesibilidad son fundamentales para mostrar en televisión la diversidad humana, social y cultural. Este último aspecto destaca sobre todo en el caso de la lengua de signos y la comunidad sorda, ya que esta lengua es la característica central de su cultura (Baker & Padden, 1978; Ladd,

2003; MacDonald, 2012; Padden & Humphries, 2005; Utray & Sabroso, 2014; Wurm, 2007; entre otros).

Del mismo modo, tanto autores citados en el marco teórico (Jiménez Hurtado & Soler Gallego, 2015; Rimmerman, 2012; Verma, 2016; entre otros) como académicos y expertos del movimiento asociativo entrevistados corroboran la importancia de la accesibilidad universal a la televisión para garantizar la inclusión social. En nuestras entrevistas, Utray reconocía que “el objetivo de la accesibilidad es la integración”. En palabras de López Eiris (ONCE), lo que se reivindica es “la inclusión, es decir, poder acceder en las mismas condiciones y a los mismos contenidos que cualquier otro ciudadano”. Desde Reino Unido, Wicks (Action on Hearing Loss) resaltaba en nuestra entrevista el papel social y de comunidad de la televisión, y la importancia del acceso a los contenidos para la inclusión. Y Díaz-Cintas, en este mismo sentido, defendía que la accesibilidad debería ser total (100% de contenidos) para hablar de sociedad realmente inclusiva. En resumen, queda claro que tanto los académicos como los responsables del movimiento asociativo entrevistados vinculan directamente la accesibilidad audiovisual a la inclusión social de las personas con discapacidad visual o auditiva.

Asimismo, esta cuestión también tiene su reflejo en las encuestas, donde se han acumulado decenas de respuestas que solicitan más contenidos accesibles tanto en televisión tradicional como *online*. De manera muy resumida, cuando no llega al 100%, la principal demanda de las personas usuarias es el aumento del subtítulo, la audiodescripción y la lengua de signos para poder acceder a los contenidos televisivos en igualdad. Es “importante” y “necesario”, nos confirman decenas de respuestas. El ideal es que todos los programas sean accesibles, especialmente en la televisión pública que, como nos recuerdan también las personas encuestadas, debe ser “de todos y todas”: “Debe implementarse obligatoriamente en la totalidad de la programación para responder a las necesidades de todos los públicos y cumplir con la que dice ser su vocación de servicio público”.

Rimmerman (2012) entiende que el papel de los medios en la exclusión o inclusión social es “extremadamente importante” y destaca el valor de las normas que promueven la accesibilidad a través de subtítulos o lengua de signos. También Kurz (2004) defiende que la televisión debe ser accesible, ya que juega un papel lingüístico, educacional, político y social. Y es que, como recuerda Snyder (2008), todas las personas necesitan

participar plenamente en la vida cultural para lograr la inclusión social real y, para ello, es necesario garantizar la accesibilidad universal.

Por último, y para concluir esta discusión de resultados, podemos afirmar que el concepto de pluralismo mediático que representa y, por tanto, incluye a cada mayoría y a cada minoría social y cultural (Comisión Europea, 2009) comprende también la accesibilidad universal a través del subtítulo, la audiodescripción y la lengua de signos como reflejo de la diversidad social y cultural y como modo indispensable de inclusión social.

7. Conclusiones y propuesta para la mejora de la accesibilidad televisiva

Comenzamos este epígrafe exponiendo las conclusiones de la tesis doctoral en relación con la hipótesis planteada. Concretamente, partíamos de la premisa de que los niveles de accesibilidad de TVE no son los adecuados y pueden ser mejores para cumplir con su papel de servicio público en relación a la diversidad. Siendo la BBC el referente europeo en accesibilidad, pretendíamos demostrar que TVE se encuentra menos desarrollada en este ámbito respecto a su equivalente británico, lo que influye directamente en unos niveles más bajos de pluralismo cultural. A su vez, comparamos estos parámetros con los de la televisión autonómica de Andalucía, que cuenta con un modelo de televisión pública accesible diferente. El objetivo principal era realizar un estudio comparativo de la accesibilidad de la televisión pública en España y Reino Unido.

Tras realizar la investigación, queda demostrado que la BBC es la corporación más avanzada en subtítulo y audiodescripción de las estudiadas, tanto en televisión tradicional como en los formatos de consumo *online*. En el caso del subtítulo, la televisión británica alcanza el 100% y las encuestas y entrevistas revelan que el principal escollo sigue siendo la calidad de los subtítulos en directo, que aún presenta discrepancias entre los representantes de las televisiones y la academia. Por su parte, TVE no llega al 100% y los niveles de subtítulo a la carta siguen siendo bajos. Canal Sur, en cambio, no alcanza el mínimo legal y no dispone de subtítulos *online*. Así, las prioridades de mejora de este servicio de accesibilidad en las televisiones española y andaluza recaen sobre la necesidad de alcanzar el 100% en todos los formatos y mejorar la calidad del servicio, especialmente en el subtítulo en directo.

En cuanto a la audiodescripción, la BBC vuelve a destacar, TVE alcanza los niveles mínimos exigidos por ley, pero se queda en segundo lugar, y Canal Sur se sitúa en última posición. El aumento de los contenidos audiodescritos es la principal demanda de las personas usuarias y las organizaciones en este sentido, junto con la ampliación de este servicio hacia formatos televisivos diversos.

Por último, la corporación que más destaca en la incorporación de la lengua de signos es Canal Sur, con un canal que signa casi la mitad de sus contenidos. Se reafirma el interés de estudiar este modelo de accesibilidad que se revela como el más positivo para la incorporación de un servicio que, de momento, se sigue emitiendo en abierto. Por su parte, la BBC cumple con el mínimo legal, pero lo supera muy ligeramente y lo incluye en

ocasiones en horario de madrugada, lo que provoca el enfado de las personas encuestadas. En última posición está TVE, que no llega al mínimo exigido, aunque está empezando a implantar un nuevo servicio de lengua de signos opcional a través de HbbTV. Estas se postulan como las dos opciones más válidas para la lengua de signos en televisión: emisión simultánea en segundo canal o servicio opcional en televisiones conectadas.

En resumen, en términos generales, podemos afirmar que la BBC es la televisión más accesible de las tres analizadas, tanto por sus niveles de subtulado y audiodescripción, como por su inclusión de los servicios de accesibilidad en los formatos de consumo audiovisual *online*. Efectivamente, nuestra investigación confirma, siguiendo los planteamientos de la hipótesis, que los niveles de accesibilidad de TVE no son los adecuados, especialmente en los contenidos *online*, muy por detrás de la televisión tradicional. Asimismo, el modelo de Canal Sur resulta positivo únicamente para la lengua de signos, ya que el resto de servicios se sitúan por detrás de la BBC y TVE a pesar de tener un canal exclusivamente dedicado a la accesibilidad. Por último, como confirman las fuentes citadas y las entrevistas realizadas, aumentar la programación accesible es crucial para garantizar la inclusión social de las personas con discapacidad visual o auditiva. Estos niveles de accesibilidad se vinculan directamente también con los niveles de pluralismo cultural, entendido como aquel que incluye la adecuada representación y el acceso universal para las personas con discapacidad.

Además, uno de los objetivos principales de esta tesis doctoral era aportar unas conclusiones prácticas que pudieran ser objeto de transferencia del conocimiento con valor social y, por tanto, ser incorporadas por las televisiones y administraciones. Así, las conclusiones de este estudio incluyen una propuesta de buenas prácticas para lograr una televisión pública —aunque extensible al resto de modelos de televisión— realmente accesible en el contexto actual marcado por la diversidad de formas de consumo audiovisual. Dado que hemos estudiado tres servicios de accesibilidad, con sus propias características y carencias, realizamos una serie de propuestas clave para cada uno de ellos.

Subtitulado

1. Ya que es el servicio de accesibilidad más utilizado, el subtulado para personas sordas debe alcanzar el 100% de los contenidos, incluyendo programas en versión original, promociones y publicidad. También los contenidos emitidos *online* en directo y a la carta deben estar subtulados. Los cambios en los hábitos de

consumo audiovisual multidispositivo y bajo demanda, así como las propias peticiones de las personas encuestadas y las asociaciones entrevistadas demuestran que esto es una realidad que debe ser abordada tanto desde la propia normativa como desde las televisiones.

2. Academia, movimiento asociativo, organismos reguladores y televisiones deben seguir trabajando para reducir el retardo del subtulado en directo. En este sentido, mientras las posibilidades tecnológicas no permitan crear subtítulos sincronizados en directo total, el retardo de uno de los canales cuando se da una emisión simultánea se muestra como la opción más plausible. En el caso de programas que no son emitidos simultáneamente en dos canales, a la luz de nuestro análisis, la preparación de textos previamente siempre que sea posible resulta esencial. Cuando esto no sea posible, la estenotipia y el subtulado palabra por palabra —utilizado en la BBC— muestran unos subtítulos más fluidos y un retraso menor.
3. El subtulado debe ser personalizable, ya que es el servicio de accesibilidad más utilizado y, por lo tanto, debe responder a las necesidades de un conjunto de personas con perfiles muy distintos. Para ello, las opciones planteadas para la televisión tradicional por los expertos son que las propias corporaciones envíen varios formatos de subtítulos para que los espectadores elijan el que mejor se adapta a sus necesidades o que los televisores incluyan obligatoriamente esta cuestión en sus menús. Para los formatos *online*, la opción de ofrecer varios tamaños, usada por la BBC, supone un avance en este sentido.
4. El subtulado debe ser uniforme. En nuestro análisis observamos que se utilizan distintos formatos para elementos como los efectos sonoros según el canal o el programa —en TVE y Canal Sur—. En este sentido, tanto el formato como la forma de subtitular los distintos elementos deben seguir las normas existentes y ser uniformes para facilitar la recepción.
5. Se debe prestar especial atención al subtulado infantil, ya que se dirige a un público que está desarrollando sus habilidades lectoras. Por ello, sería recomendable elaborar guías específicas y estandarizadas para el subtulado de programación infantil.

Audiodescripción

1. A la luz de los datos hallados, debe aumentarse la cantidad y variedad de programación audiodescrita y debe incluirse este servicio en la emisión *online* en directo y en los contenidos a la carta. Para esto último debe utilizarse un formato que permita a las personas usuarias encontrar fácilmente el programa audiodescrito, por lo que un botón en la propia barra del vídeo se muestra como una opción accesible.
2. Tanto las encuestas como el Royal National Institute of Blind People (RNIB) reclaman que los programas en directo tengan audiodescripción para que sean accesibles a las personas ciegas o con baja visión. Sin embargo, el proceso propio de la audiodescripción requiere que el programa sea grabado para analizarlo previamente y determinar qué describir y dónde insertarlo. Así, nuestra propuesta es que se elabore una guía estandarizada de buenas prácticas para presentadores, de modo que los elementos visuales que sean relevantes para el seguimiento de la trama sean incluidos en la propia narración del programa en directo.
3. Debe cuidarse que el volumen de la audiodescripción se corresponda con el del programa para que no resulte molesto y facilite el seguimiento y disfrute de los contenidos. Para ello, el formato adoptado por la BBC se muestra como el más apropiado de los analizados. Este consiste en emitir una señal con el audio del programa audiodescrito completo y con el volumen balanceado de tal manera que, cuando haya música o ruido, el volumen del programa baje para que se oiga la audiodescripción.
4. Los programas en versión original subtitulada deben contar con audiosubtítulos. Este servicio consiste en el doblaje de los subtítulos para que aquellas personas que no puedan leer el subtítulo escrito tengan acceso a los contenidos.
5. Es necesario anunciar qué programas tienen audiodescripción con antelación para que las personas usuarias tengan esta información y puedan disfrutar de la programación con este servicio. En este sentido, recomendamos que las páginas web de las televisiones y las guías de programación de los televisores cuenten con información precisa al respecto. Asimismo, sería positivo que los diarios incluyeran esta información en sus parrillas de programación televisiva y que se ampliaran las vías de comunicación con las personas usuarias para que estas sepan dónde encontrar esta información.

Lengua de signos

1. Es necesario aumentar la programación signada, así como la diversidad de programas con este servicio y los contenidos presentados en lengua de signos. Además, como en el resto de los casos, es necesario extender este servicio a los contenidos emitidos en línea en directo y a la carta si no se hace aún, como es el caso de Canal Sur.
2. Emitir contenidos signados de madrugada para cumplir las cuotas mínimas legales no supone un incremento real de la accesibilidad. Por ello, como el resto de servicios, la lengua de signos debe incluirse en horario diurno y *prime time*. Esta cuestión debe cuidarse especialmente en el caso de la programación infantil para que los menores signantes puedan acceder a los contenidos televisivos.
3. El formato y tamaño del intérprete deben adecuarse a los requisitos mínimos exigidos y ser uniforme en todos los programas, y la calidad de la imagen debe ser adecuada para que pueda seguirse tanto el signado como la expresión facial. En general, las personas encuestadas prefieren la silueta del intérprete a la ventana. Si no puede utilizarse esta opción, debe cuidarse que la ventana con la información signada tenga el tamaño mínimo exigido y que no cubra información relevante de la pantalla. Puede reducirse la imagen principal como se hace habitualmente al incluir al intérprete silueteado.
4. Los programas con lengua de signos deben estar subtitulados tanto en televisión como en los formatos de consumo en línea. Para ello, debe cuidarse que, en la composición, ninguno de los servicios de accesibilidad tape información relevante y que no colisionen entre ellos.
5. Academia, administración, movimiento asociativo y televisiones deben trabajar para la implantación de la lengua de signos opcional. La opción que cobra más fuerza actualmente es la incorporación del signado a través de HbbTV en televisiones conectadas. Sin embargo, esta opción no sirve a las corporaciones para cubrir las cuotas mínimas legales porque no forma parte de la TDT. Otra opción es regular para que los receptores incluyan obligatoriamente la opción de activar o desactivar la imagen con lengua de signos. Mientras esto se convierte en una opción real, la emisión simultánea de contenidos signados en un segundo canal se muestra como la opción más accesible para la incorporación de la lengua de signos.

Por último, en general, es necesario actualizar y reforzar la normativa existente. De acuerdo con las asociaciones y expertos académicos consultados, la regulación debe ser más específica y precisar cuestiones como la variedad de contenidos accesibles, la audiencia de los programas y el horario en el que se emiten. También deben aumentarse las cuotas mínimas para audiodescripción y lengua de signos —de momento las cuotas más altas son las exigidas por la Ley Audiovisual de Andalucía (2018)—. Además, la normativa debe ser punitiva e incluir medidas sancionadoras para garantizar que se cumple la ley. Asimismo, la regulación debe incluir la obligatoriedad de hacer accesibles los múltiples formatos de consumo audiovisual en línea para garantizar la accesibilidad real en el entorno actual.

Para terminar, también es necesario crear guías específicas para el subtitulado, la audiodescripción y la lengua de signos en la programación infantil. En todos los casos queda clara la necesidad de adaptar estos servicios a la audiencia y, claramente, los menores son un público específico con unas características y necesidades concretas, reconocidos como colectivo especialmente vulnerable y objetos de protección en la normativa audiovisual. Por ello, son necesarias directrices específicas que permitan que los contenidos infantiles sean universalmente accesibles.

7. Conclusions and proposal for improving television accessibility

We will begin this section by presenting the conclusions of this PhD thesis in relation to the initial hypothesis, namely, that TVE's accessibility standards are inadequate, a state of affairs that should be remedied in order to allow the PSB to fulfil its public service remit in relation to diversity. Since the BBC is the European accessibility benchmark, the aim here has been to demonstrate that TVE's standards in this regard are lower than those of its British counterpart, which has had a direct impact on its level of cultural pluralism. These parameters have, in turn, been compared with those of Canal Sur, Andalusia's regional PSB, which has a different accessible public television model. Thus, the main objective has been to perform a comparative study of public television accessibility in Spain and the UK.

In light of the results, it has been established that of the three PSBs analysed here the BBC offers the most advanced subtitling and audio description services as regards both

traditional and online formats. As to the first accessibility service, the British PSB provides subtitles on 100% of its programmes, although the surveys and interviews conducted reveal that the main stumbling block continues to be the quality of the subtitling of its live programmes, on which there were differences of opinion among the respondents representing the three PSBs and those from academia. With regard to TVE, not all of its programmes are subtitled and the standard of on-demand subtitling continues to be low. In contrast, neither does Canal Sur meet the minimum legal requirements nor does its online content carry subtitles. Thus, in order to improve this service there is a need to provide subtitles on 100% of its programmes in all formats and to enhance the quality of the service, especially as regards its live programmes.

As to audio description, the BBC stands out yet again, TVE, albeit in second place, meets the minimum legal standards and Canal Sur brings up the rear. One of the main demands of users and associations is more content with audio description, plus making this service available in other television formats.

Lastly, concerning signing, the PSB that stands out above the rest is Canal Sur, which provides this service on nearly half of its programmes. This confirms this accessibility model as an interesting object of study, since it has been revealed as one of the most positive for incorporating a service that, in the meantime, is still open. For its part, the BBC's use of signing is slightly above the minimum legal requirements, but it sometimes provides this service late at night, an aspect that annoyed the respondents. In last place, TVE does not meet the minimum legal requirements, although it has begun to introduce a new optional sign language service on HbbTV. These are postulated as the two most valid options for sign language on television: simultaneous broadcasting on a second channel or an optional service through connected televisions.

In sum, it can be claimed that, in the main, the BBC offers the most accessible programming of the three PSBs analysed here, as regards subtitling, audio description and the availability of its accessibility services in online television formats. Indeed, our research confirms that, according to the initial hypothesis, TVE's standards of accessibility are wanting, particularly with respect to its online content, trailing far behind those of traditional formats. Likewise, Canal Sur's model only stands out for its sign language service, the standard of the rest of its services being below those of the BBC and TVE, despite having a channel exclusively dedicated to accessibility. Lastly, as confirmed by the sources cited and the interviews conducted, it is vital to raise

accessibility standards to guarantee the social integration of people with visual or hearing disabilities. These standards are also directly linked to cultural pluralism, understood as that which includes an adequate representation of and universal access for people with some or other disability.

Furthermore, one of the main objectives of this PhD thesis has been to draw a number of practical conclusions that might be understood as socially valuable knowledge worthy of being transferred and, therefore, adopted by PSBs and public administrations. These include a set of good practices for a truly accessible public television—albeit extensible to all other television models—in a current context marked by different forms of television consumption. Given that three accessibility services, with their own characteristics and shortcomings, have been analysed here, a series of proposals for each one of them are made below.

Subtitling

1. Since it is the most used accessibility service, subtitles should be provided on 100% of programmes, including those in their original language, promotions and advertising. This also goes for online live and on-demand programme content. The changes in multi-device, television consumer habits and the low demand, plus the requests of the respondents and associations interviewed, show that this is a reality that should be addressed from both a legal perspective and by the PSBs themselves.
2. Academia, associations, regulatory bodies and PSBs should continue to strive to reduce the time delay in live subtitling. In this respect, while present technology is still incapable of providing fully synchronised subtitling, the most plausible option would be to introduce a time delay in one of the channels when broadcasting simultaneously. In the case of programmes that are not broadcast simultaneously on two channels, in light of the results of our analysis, it would be essential to prepare subtitles beforehand, whenever possible. Alternatively, stenography or scrolling subtitles—used by the BBC—is the technique that produces the most fluid subtitling with the least time delay.
3. Subtitling should be customisable, insofar as it is the most used accessibility service and, therefore, should meet the needs of people with very different profiles. To this end, the options that the experts consulted suggested for traditional television include the following: that the PSBs themselves provide

viewers with several subtitle formats from which to choose and that television sets should obligatorily include this option in their menus. For online formats, the BBC's option of offering several font sizes is a positive development in this regard.

4. Subtitling should be consistent. In our analysis, we have observed that different formats are used for elements such as sound effects —depending on the channel or programme— on TVE and Canal Sur. In this connection, both the format and the way of subtitling different elements should comply with existing standards and be consistent to facilitate their reception.
5. Special attention should be paid to the subtitling of children's programmes, since they are developing their reading skills. Thus, it would be advisable to draw up a set of specific and standardised guidelines for these programmes.

Audio description

1. In view of the results, the number and variety of audio described programmes should be increased and this service should also be made available on online live and on-demand programmes. For the latter, a format allowing users to find audio described programmes easily should be used, an accessible option being a button in the video menu itself.
2. Both the survey respondents and the Royal National Institute of Blind People (RNIB) are calling for audio described live programmes that are accessible for the blind or people with sight loss. However, the audio description process *per se* requires that programmes be recorded in order to analyse them beforehand and to determine what should be described and where the descriptions should be inserted. Thus, we propose that a standard set of good practices for presenters be devised, in order that the visual elements that are central to the storyline should be included in the narratives of live programmes.
3. Care must be taken to ensure that the volume of audio description is commensurate with that of the programme to prevent it from being annoying and to facilitate the following and enjoyment of content. To this end, the format adopted by the BBC seems to be the most appropriate of those analysed here. This consists in broadcasting a signal with the full audio track of audio described programmes, with the volume balanced in such a way that, when there is music or noise, this is lowered so that audio descriptions can be heard clearly.

4. All subtitled programmes in the original language should also carry audio subtitles. This involves dubbing subtitles so as to allow those people who cannot read them access to programme content.
5. It is necessary to inform users beforehand which programmes are audio described so that they can make the most of this service. Accordingly, we recommend that the websites of PSBs and television programme guides contain precise information in this respect. Likewise, it would be useful if newspapers included this information in their TV listings and if further channels were used to inform users where to find it.

Signing

1. There is a need to increase the number and variety of programmes and content with sign language. Furthermore, as before, it is essential to extend this service to online live and on-demand content, if this has not already been done, as is the case with Canal Sur.
2. Broadcasting sign language content late at night to meet the minimum legal requirements does not lead to a real increase in accessibility. Thus, as is the case with the rest of the services, programmes with sign language should be included in daytime and prime-time slots. This is a particularly important issue as regards children's programmes, so as to allow deaf children access to them.
3. The format and size of the signer should meet the minimum requirements and be consistent on all programmes, and an adequate image quality should be used so that both the sign language and facial expressions can be clearly seen. In the main, the survey respondents preferred the silhouette of the signer to the window. If this option cannot be used, care should be taken to ensure that the window with the sign language has the required minimum size and that it does not cover relevant information on screen. To this effect, the main image can be reduced, as is usually the case when the silhouette of the signer is used.
4. Programmes with sign language should be subtitled both on television and in other online formats. Accordingly, it is important to make sure that, as to the layout, none of the accessibility services covers relevant information and that these do not clash.
5. Academia, associations, regulatory bodies and PSBs should make an effort to introduce optional sign language. At present, the most plausible option is the incorporation of sign language on HbbTV through connected televisions.

However, this would not allow PSBs to meet the minimum legal requirements because it does not form part of the DTT. Another alternative would be to legislate in order to oblige receptors to include the option for activating or deactivating the image with sign language. In the meantime, the simultaneous broadcasting of sign language content on a second channel is the most suitable option for incorporating this accessibility service.

Lastly, there is general need to amend and reinforce existing legislation. According to the associations and academic experts consulted, this legislation should be more specific and address issues such as the variety of accessible content, the audiences of programmes and when these are broadcast. The minimum quotas set for audio description and signing should be increased—for the time being, the highest quotas are required by the Andalusian Audio-visual Act (2018)—. Moreover, legislation should include punitive measures to guarantee compliance with the law and require that the many online television formats are made accessible to guarantee real accessibility in the current media environment.

To conclude, there is also a need to create specific guidelines for the subtitling, audio description and signing of children's programmes. In all cases, it is clear that these services should be adapted to the public and, evidently, children are a specific audience with particular characteristics and needs, recognised as an especially vulnerable collective and protected by audio-visual regulations. For this reason, it is essential to create specific guidelines with the aim of making children's programmes universally accessible.

8. Referencias

Referencias bibliográficas

- Abad Alcalá, L. (1999). *El servicio público de televisión ante el siglo XXI*. Madrid: Dykinson.
- Abend-David, D. (Ed.). (2014). *Media and translation: an interdisciplinary approach*. New York: Bloomsbury.
- Agulló, B., Matamala, A. & Orero, P. (2018). From Disabilities to Capabilities: testing subtitles in immersive environments with end users. *Hikma. Revista de Traducción*, 17, 195-220. <https://doi.org/10.21071/hikma.v17i0.11167>
- Alasma, M. (2010). Re-thinking PSM audiences. Diversity of participation for strategic considerations. En Lowe, G.F. (Ed.). *The public in public service media*, pp. 87-100. Goteborg: Nordicom.
- Altarejos, F. (2004). Globalidad y educación: Orientaciones de Globalización. La educación en contextos multiculturales: Diversidad e identidad. Actas del XIII Congreso Nacional y II Iberoamericano de Pedagogía, pp. 23-44. Valencia: Sociedad Española de Pedagogía.
- Altheide, D.L. (1996). *Qualitative media analysis*. Thousand Oaks: Sage.
- Arana, E. (2011). *Estrategias de programación televisiva*. Madrid: Síntesis.
- Arias Valencia, M.M. (2000). La triangulación metodológica: sus principios, alcances y limitaciones. *Investigación y Educación en Enfermería*, XVIII, 1, 13-26.
- Bachmeier, C. (2014). Barrier-free Access to audiovisual content. A fundamental human right. En Nikoltchev, S. (Ed.). *Enabling Access to the Media for All. IRIS plus 2014-3*, pp. 7-22. Strasbourg: European Audiovisual Observatory.
- Badillo O'Farrell, P. (Coord.) (2003). *Pluralismo, tolerancia, multiculturalismo: reflexiones para un mundo plural*. Madrid: Universidad Internacional de Andalucía.
- Baker, C. & Padden, C. (1978). *American Sign Language: A Look at its Story Structure and Community*. Silver Spring: TJ Publishers.
- Bardin, L. (1986). *El análisis de contenido*. Madrid: Akal Ediciones.
- Barnes, C. & Mercer, G. (2001). Disability culture. *Handbook of disability studies*, 515-534. <http://dx.doi.org/10.4135/9781412976251.n22>
- Barnett, S. (2007). Can the Public Service Broadcaster Survive? Renewal and Compromise in the New BBC Charter. En Lowe, G.F. & Bardoel, J. (Eds.). *From*

- public service broadcasting to public service media*, pp. 87-103. Goteborg: Nordicom.
- Bartoll, E. (2004). Parameters for the classification of subtitles. En Orero, P. (Ed.). *Topics in Audiovisual Translation*, pp. 53-60. Amsterdam: John Benjamins.
- Bélanger, D.C. (1995). The specificities of Quebec Sign Language Interpreting. First part: Analysis using the Effort Model of Interpreting. En Roy, C.B. & Napier, J. (Eds.) (2015). *The Sign Language Interpreting Studies Reader*, pp. 242-263. Amsterdam: John Benjamins.
- Benecke, B. (2004). Audio-Description. *Meta*, 49(1), 78-80.
- Berelson, B. (1952). *Content Analysis in Communication Research*. Glencoe: The Free Press.
- Bernabé Caro, R. & Orero, P. (2018). *Quality Training in Real Time Subtitling across EU and EU Languages*. Recuperado de: https://bfc.unige.ch/files/2115/4171/8574/BernabeCaro_Orero_BFC2018.pdf
- Blum, R.A. & Lindheim, R.D. (1987). *Primetime: network television programming*. London: Focal Press.
- Blumler, J.G. (1993a). Public Service Broadcasting in Multi-Channel Conditions: Functions and Funding. En Barnett, S. (Ed.) *Funding the BBC's future*, pp. 26-41. London: British Film Institute.
- Blumler, J.G. (Ed.) (1993b). *Televisión e interés público*. Barcelona: Bosch.
- Bobo Márquez, M. (2005). La función social de los medios y la situación actual de la televisión en España. *Comunicar*, 25. Recuperado de: <http://www.revistacomunicar.com/verpdf.php?numero=25&articulo=25-2005-109>
- Bocardo Crespo, E. (2003). Los asaltos al pluralismo. En Badillo O'Farrell, P. (Coord.). *Pluralismo, tolerancia, multiculturalismo*, pp. 67-106. Madrid: Universidad Internacional de Andalucía.
- Bradin, J. & Curtis, J. (2000): *Disability discrimination: a practical guide to the new law*. London: Kogan.
- Breu, R. (2010). *El documental como estrategia educativa. De Flaherty a Michael Moore. Diez propuestas didácticas*. Barcelona: Graó.
- Brevini, B. (2013). *Public service broadcasting online: a comparative European policy study of PSB 2.0*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Bryman, A. (2016). *Social research methods* (5ª ed.). Oxford: Oxford University Press.

- Bustamante, B. & Aranguren Gallego, F. (2005). Televisión de calidad y participación ciudadana. *Comunicar*, 25. Recuperado de: <http://www.revistacomunicar.com/verpdf.php?numero=25&articulo=25-2005-127>
- Bustamante, E. (Coord.) (2003). *Hacia un nuevo sistema mundial de comunicación. Las industrias culturales en la era digital*. Barcelona: Gedisa.
- Bustamante, E. (2006). *Radio y televisión en España. Historia de una asignatura pendiente de la democracia*. Barcelona: Gedisa.
- Bustamante, E. (2008). Public Service in the Digital Age: Opportunities and Threats in a Diverse Europe. En Fernández Alonso, I. & de Moragas i Spà, M. (Eds.). *Communication and cultural policies in Europe*, pp. 185-215. Barcelona: Generalitat de Catalunya.
- Bustamante, E. (2013). La comunicación social en España: profunda regresión democrática del pluralismo y la diversidad. *Gaceta sindical: reflexión y debate*, 21, 233-252.
- Caballo Escribano, C. & Verdugo Alonso, M. (2005). *Habilidades sociales: programa para mejorar las relaciones sociales entre niños y jóvenes con deficiencia visual y sus iguales sin discapacidad*. Madrid: ONCE.
- Cabrera Cabrera, P.J. (2005). Exclusión social y discapacidad mental: perspectiva sociológica. En Martínez, J.L. (Ed.). *Exclusión social y discapacidad*, pp. 51-92. Madrid: Universidad Pontificia Comillas.
- Camacho Ordóñez, R. (2005). Televisión de calidad: distinción y audiencia. *Comunicar*, 25, 29-32. Recuperado de: <http://rabida.uhu.es/dspace/handle/10272/1248>
- Cambra, C., Silvestre, N. & Leal, A. (2015). How Useful Are Television Subtitles in Helping Deaf Children to Interpret Cartoon Programmes? En Díaz-Cintas, J. & Neves, J. (Eds.). *Audiovisual Translation. Taking Stock*, pp. 244-260. Newcastle-Upon-Tyne: Cambridge Scholars Publishing.
- Carver, R., Sicotte-Levesque, A. & Barker, J. (2006). *Broadcasting pluralism and diversity: training manual for African regulators*. London: Article 19.
- Casado Salinas, J.M. & Ariza García, M.D. (1996). Canal Sur y el desarrollo de la TV educativa andaluza. *Comunicar*, 6, 57-62. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=635677>
- Cea D'Ancona, M.A. (2004a). *Análisis multivariable: teoría y práctica en la investigación social*. Madrid: Síntesis.

- Cea D'Ancona, M.A. (2004b). *Métodos de encuesta. Teoría y práctica, errores y mejora*. Madrid: Síntesis
- Cea D'Ancona, M.A. (2012). *Fundamentos y aplicaciones en metodología cuantitativa*. Madrid: Síntesis.
- Colom, F. (1998). *Razones de identidad: pluralismo cultural e integración política*. Barcelona: Anthropos.
- Contreras, J.M. & Palacio, M. (2001). *La programación de televisión*. Madrid: Síntesis.
- Cooper, D. (2004). *Challenging diversity: rethinking the quality and the value of difference*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Cooper, G. (2014). Sports TV channel fined GBP 210,000 by Ofcom. En Nikoltchev, S. (Ed.). *Enabling Access to the Media for All. IRIS plus 2014-3*, p. 34. Strasbourg: European Audiovisual Observatory.
- Creeber, G. (2015). Constructed reality shows. En Creeber, G. (Ed.). *The television genre book* (3ª ed.), pp.168-170. London: BFI.
- Creswell, J.W. (2003). *Research design: qualitative, quantitative, and mixed method approaches* (2ª ed.). Thousand Oaks: Sage.
- Cushion, S. (2012). *The democratic value of news: why public service media matter*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- De Lorenzo, R. (2003). Reflexiones sobre desarrollo humano y discapacidad. Propuestas sobre el futuro de las personas con discapacidad en el mundo. *Documentación Social. Revista de estudios sociales y de sociología aplicada*, 130, 129-144.
- De Miguel Díaz, M., Apodaca Urquijo, P., Arias Blanco, J.M., Escudero Escorza, T., Rodríguez Espinar, S. & Vidal García, J. (2002). Evaluación del rendimiento en la enseñanza superior. Comparación de resultados entre alumnos procedentes de la LOGSE y del COU. *Revista de Investigación Educativa*, 20(2), 357-384.
Recuperado de: <http://revistas.um.es/rie/article/viewFile/109511/104111#page=93>
- Debrett, M. (2010). *Reinventing public service television for the digital future*. Bristol: Intellect.
- Deery, J. (2015). *Reality TV*. Cambridge: Polity Press.
- Deuchar, M. (1984). *British Sign Language*. London: Routledge & Kegan Paul.
- Díaz-Cintas, J. (2003). *Teoría y práctica de la subtitulación*. Barcelona: Ariel.
- Díaz-Cintas, J. (Ed.) (2008). *The didactics of audiovisual translation*. Amsterdam: John Benjamins.

- Díaz-Cintas, J. (2010). La accesibilidad a los medios de comunicación audiovisual a través del subtítulo y de la audiodescripción. En González, L. & Hernández, P. (Eds.). *El español, lengua de traducción para la cooperación y el diálogo*, pp. 157-180. Madrid: Instituto Cervantes.
- Díaz-Cintas, J. & Remael, A. (2014). *Audiovisual translation: subtitling*. Oxfordshire: Routledge.
- Díaz-Cintas, J. & Neves, J. (Eds.) (2015). *Audiovisual Translation. Taking Stock*. Newcastle-Upon-Tyne: Cambridge Scholars Publishing.
- Donders, K. (2012). *Public service media and policy in Europe*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Donnelly, K.J. (2015). Educational programming. En Creeber, G. (Ed.). *The television genre book* (3ª ed.), pp. 152-153. London: BFI.
- Doyle, G. (2002). *Media Ownership: Concentration, Convergence and Public Policy*. London: Sage.
- Eastman, S.T. & Ferguson, D.A. (2009). *Media programming: strategies and practices* (8ª ed.). Boston: Thomson/Wadsworth.
- Emerton, R. (1996). Marginality, Biculturalism, and Social Identity of Deaf People. En Parasnis, I. (Ed.). *Cultural and Language Diversity and the Deaf Experience*, pp. 136-145. Cambridge: Cambridge University Press.
- Eugeni, C. (2009). Respeaking the BBC News. A Strategic Analysis of Respeaking on the BBC. *The Sign Language Translation and Interpreter*, 3(1), 29-68.
- Fernández de Villalta, M. (1988). *Tecnologías de la información y discapacidad*. Madrid: Fundesco.
- Festinger, L. & Katz, D. (2004). *Los métodos de investigación en las ciencias sociales*. Buenos Aires: Paidós.
- FIAPAS (2004). *Manual básico de formación especializada sobre discapacidad auditiva*. Madrid: FIAPAS.
- Forestal, E. (2015). Deaf Perspectives in Interpretation Research: A Critical Element Long Overdue. En Nicodemus, B. & Cagle, K. (Eds.). *Signed Language Interpretation and Translation Research. Selected Papers from the First International Symposium*, pp. 1-23. Washington: Gallaudet University Press.
- Franco, E., Medina Silveira, D. & dos Santos Carneiro, B. (2015). Audio Describing for an Audience with Learning Disabilities in Brazil: A Pilot Study. En Baños, R. &

- Díaz-Cintas, J. (Eds.) *Audiovisual translation in a global context. Mapping and ever-changing landscape*, pp. 99-109. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Fryer, L. (2016). *An introduction to audio description. A practical guide*. London: Routledge.
- Fryer, L. (2018). The independent audio describer is dead. Long live audio description! *Journal of Audiovisual Translation (JAT)*, 1(1), 170–186. Recuperado de: <http://www.jatjournal.org/index.php/jat/article/view/52/11>
- García-Prieto, V. (2017). La accesibilidad de las personas con discapacidad a la televisión privada en España. Los casos de Antena 3 y Telecinco. *Communication & Society*, 30(2), 17-30. <https://dx.doi.org/10.15581/003.30.2.17-30>
- García-Prieto, V. (2018). La accesibilidad de la televisión online en España: análisis de la programación de Antena 3 y Telecinco. *Estudios sobre el mensaje periodístico*, 24(2), 1287-1300. <http://dx.doi.org/10.5209/ESMP.62215>
- Gil del Pino, M.C. (2005). *Convivir en la diversidad: una propuesta de integración social desde la escuela*. Sevilla: Mad.
- Giles, J. (1997). Joined-up Reading: The Problem of Subtitles. *Vertigo*, 1(7), 47-49. Recuperado de: https://www.closeupfilmcentre.com/vertigo_magazine/volume-1-issue-7-autumn-1997/joined-up-reading-the-problem-of-subtitles/
- Gómez Pérez, F.J. & Pérez Rufí, J.P. (2013). Accesibilidad a la programación televisiva para personas con discapacidad auditiva o visual: el caso de Canal Sur 2. En De Salas Nestares, M.I. & Mira Pastor, E. (Coords.). *Prospectivas y tendencias para la comunicación en el siglo XXI*, pp. 331-352. Madrid: CEU Ediciones.
- Gordillo, I. (2009). *La hipertelevisión: géneros y formatos*. Quito: Quipus.
- Gottlieb, H. (1997). *Subtitles, Translations and Idioms*. Copenhagen: University of Copenhagen.
- Gottlieb, H. (2004). Language-political implications of subtitling. En Orero, P. (Ed.). *Topics in audiovisual translation*, pp. 83-99. Amsterdam: John Benjamins.
- Grbic, N. (2007). Where Do We Come From? What Are We? Where Are We Going? A Bibliometrical Analysis of Writings and Research on Sign Language Interpreting. *Sign Language Translator and Interpreter*, 1(1), 15-51.
- Green, (1991). *A Better BBC. Public Service Broadcasting in the '90s*. London: Centre for Policy Studies.

- Greening, J. & Rolph, D. (2007). Accessibility: raising awareness of audio description in the UK. En Díaz Cintas, J., Orero, P. & Remael, A. (Eds.). *Media for All. Subtitling for the Deaf, Audio Description, and Sign Language*, pp.127-128. Amsterdam: Rodopi.
- Grosjean, F. (1996). Living with Two Languages and Two Cultures. En Parasnis I. (Ed.). *Cultural and Language Diversity and the Deaf Experience*, pp. 20-37. Cambridge: Cambridge University Press.
- Gutiérrez Gea, C. (2000). Televisión y calidad: Perspectivas de investigación y criterios de evaluación. *Zer, Revista de estudios de comunicación*, 5(9). Recuperado de: <http://www.ehu.es/ojs/index.php/Zer/article/view/17445/15217>
- Hallin, D. & Mancini, P. (2004). *Comparing media systems: three models of media and politics*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Harrison, J. & Wessels, B. (2009). *Mediating Europe: new media, mass communications and the European public sphere*. Oxford: Berghahn Books.
- Hasebrink, U. (2010). Quality assessments and patterns of use. Conceptual and empirical approaches to the audiences of public service media. En Lowe, G. F. (Eds.). *The public in public service media*, pp. 135-149. Goteborg: Nordicom.
- Hernández-Bartolomé, A. I., & Mendiluce-Cabrera, G. (2004). Audesc: Translating Images into Words for Spanish Visually Impaired People. *Meta*, 49(2), 264–277.
- Hill, A. (2015a). Studying reality TV. En Creeber, G. (Ed.) *The television genre book* (3ª ed.), pp. 161-162. London: BFI.
- Hill, A. (2015b). Reality talent shows. En Creeber, G. (Ed.) *The television genre book* (3ª ed.), pp. 166-167. London: BFI.
- Hitchens, L. (2006). *Broadcasting pluralism and diversity. A comparative study of policy and regulation*. Oxford: Hart.
- Hoffmann-Riem, W. (1993). La protección de valores vulnerables en el ordenamiento televisivo alemán. En Blumler, J.G. (Ed.). *Televisión e interés público*, pp. 67-87. Barcelona: Bosch.
- Holland, A. (2009) Audio Description in the Theatre and the Visual Arts: Images into Words. En Díaz Cintas, J. & Anderman, G. (Eds.). *Audiovisual translation: language transfer on screen*, pp. 170-185. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Holsti, O.R. (1969). *Content Analysis for the Social Sciences and Humanities*. Reading: Addison-Wesley.

- Humphreys, P. (2008). The Principal Axes of the European Union's Audiovisual Policy. En Fernández Alonso, I., & de Moragas i Spà, M. (Eds.). (2008). *Communication and cultural policies in Europe*, pp. 151-183. Barcelona: Generalitat de Catalunya.
- Igartua, J.J. (2006). *Métodos cuantitativos de investigación en comunicación*. Barcelona: Bosch.
- Igartua, J.J. & Humanes, M.L. (2010). *Teoría e investigación en comunicación social*. Madrid: Síntesis.
- Iglesias, F. (2005). *Concentración y pluralismo en la radio española*. Barcelona: EUNSA.
- Ingram, R. (1978). Sing language interpretation and general theories on language, interpretation and communication. En Roy, C.B. & Napier, J. (Eds.) (2015). *The Sign Language Interpreting Studies Reader*, pp. 81-91. Amsterdam: John Benjamins.
- Iosifidis, P. (2007). *Public television in the digital era: technological challenges and new strategies for Europe*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Iosifidis, P. (Ed.) (2010). *Reinventing public service communication*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Ivarsson, J. & Carroll, M. (1998). *Subtitling*. Simrishamn: Transedit.
- Jaeger, P.T. & Bowman, C.A. (2005). *Understanding disability: Inclusion, Access, Diversity and Civil Rights*. Westport: Praeger.
- Jakubowicz, K. (2010). PSB 3.0: Reinventing European PSB. En Iosifidis, P. (Ed.). *Reinventing Public Service Communication: European broadcasters and beyond*, pp. 9-21. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Jiménez Hurtado, C. & Soler Gallego, S. (2015). Museum Accessibility through Translation: A corpus Study of Pictorial Audio Description. En Díaz-Cintas, J. & Neves, J. (Eds.). *Audiovisual Translation. Taking Stock*, pp. 277-298. Newcastle-Upon-Tyne: Cambridge Scholars Publishing.
- Kandola, R. & Fullerton, J. (1998). *Diversity in action: Managing the mosaic*. London: IPD.
- Karamitroglou, F. (2000). *Towards a methodology for the investigation of norms in audiovisual translation: the choice between subtitling and revoicing in Greece*. Amsterdam: Rodopi.

- Karppinen, K. (2012). *Rethinking media pluralism*. New York: Fordham University Press.
- Krippendorff, K. (1990). *Metodología de análisis de contenido: teoría y práctica*. Barcelona: Paidós.
- Krippendorff, K. (2004). *Content analysis: An introduction to its methodology*. Thousand Oaks: Sage.
- Kumar, K. (1986). Public service broadcasting and the public interest. En MacCabe, C. & Stewart O. (Eds.). *The BBC and public service broadcasting*, pp. 46-60. Manchester: Manchester University Press.
- Kurz, I. (2004). Television as a Source of Information for the Deaf and Hearing Impaired. Captions and Sign Language on Austrian Television. *Meta*, 49(1), 81-88.
- Kyle, J. & Woll, B. (1985). *Sign language: the study of deaf people and their language*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Labio Bernal, A. (2008). Grupos de comunicación mundiales a comienzos del siglo XXI. Cambios y nuevas perspectivas. *Telos: Cuadernos de comunicación e innovación*, 76, 39-47. Recuperado de: https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/17221/file_1.pdf?sequence=1
- Labio Bernal, A. (2014). El eterno debate sobre la concentración mediática en la Unión Europea. Del plan Reding-Wallström a la Iniciativa Ciudadana por el Pluralismo. En Chaparro, M. (Ed.) *Medios de proximidad: Participación social y políticas públicas*, pp. 55-72. Málaga: Luces de Gálibo.
- Ladd, P. (2003). *Understanding deaf culture: in search of deafhood*. Clevedon: Multilingual Matters.
- Lamuedra Graván, M. (2011). Medios de Servicio Público, Periodismos Alternativos y Esfera Pública Deliberativa: hacia un nuevo consenso sobre el rol del periodismo en la era digital. *Chasqui, Revista Latinoamericana de Comunicación*, 113, 27-33. <http://dx.doi.org/10.16921/chasqui.v0i113.90>
- Lamuedra Graván, M. (Coord.) (2012). *El futuro de la televisión pública: la necesaria alianza con la ciudadanía*. Madrid: Editorial Popular.
- Leeson, L. & Vermeerbergen, M. (2010). Sign language interpreting and translating. En Gambier, Y. & van Doorslaer, L. (Eds.). *Handbook of translation studies*, pp. 324-328. Amsterdam: John Benjamins.
- León, B. (Coord.) (2010). *Ciencia para la televisión: el documental científico y sus claves*. Barcelona: UOC.

- Leurdijk, A. (2007). Public Service Media Dilemmas and Regulation in a Converging Media Landscape. En Lowe, G.F. & Bardoel, J. (Eds.). *From public service broadcasting to public service media*, pp. 71-85. Goteborg: Nordicom.
- Leurdijk, A. & Leendertse, M. (2010). Follow the audience? An analysis of PSM new media strategies in light of conceptions and assumptions about audiences. En Lowe, G. F. (Ed.) (2010). *The public in public service media*, pp. 151-173. Goteborg: Nordicom.
- López, M., Kearney, G. & Hofstädter, K. (2018). Audio Description in the UK: What works, what doesn't, and understanding the need for personalising access. *British Journal of Visual Impairment*. <https://doi.org/10.1177/0264619618794750>
- Lowe, G. F. (Ed.) (2010). *The public in public service media*. Goteborg: Nordicom.
- Lowe, G.F. & Bardoel, J. (Eds.) (2007). *From public service broadcasting to public service media*. Goteborg: Nordicom.
- Lukács, M. (2007). Education in the Transition to Public Service Media. En Lowe, G.F. & Bardoel, J. (Eds.) *From public service broadcasting to public service media*, pp. 199-213. Goteborg: Nordicom.
- MacDonald, A. (2012). The In-vision Sign Language Interpreter in British Television Drama. En Remael, A., Orero, P. & Carroll, M. (Eds.). *Audiovisual Translation and Media Accessibility at the Crossroads: Media for All 3*, pp. 189-205. Amsterdam: Rodopi.
- Manfredi Sánchez, J.L. (2008). *La televisión pública en Europa*. Madrid: Fundación Autor.
- Mattelart, A. (2006). *Diversidad cultural y mundialización*. Barcelona: Paidós.
- McDaniel, C. & Gates, R. (2005). *Investigación de mercados* (6ª ed). México D.F.: Thomson.
- McQuail, D. (1992). *Media Performance: Mass Communication and the Public Interest*. London: Sage.
- Medina Laverón, M. & Herrero Subías, M. (2016). Nuevo orden internacional de la comunicación. En Martínez Vallvey, F. & Núñez Fernández, V. (Coords.). *La comunicación y su estructura en la era digital*. pp. 47-70. Madrid: Centros de Estudios Financieros.
- Medina, M. & Ojer, T. (2009). Valoración del servicio público de televisión. Comparación entre la BBC y TVE. *Revista Latina de Comunicación Social*, 12(64), 275-299. Recuperado de:

http://www.revistalatinacs.org/09/art/24_823_42_ULEPICC_11/Medina_y_Ojer.html

- Mendoza Losana, A.I. (2016). La nueva regulación europea del mercado audiovisual. Propuesta de revisión de la Directiva 2010/13/UE. *Revista CESCO de Derecho de Consumo*, 18, 166-189. Recuperado de:
<https://ocnos.revista.uclm.es/index.php/cesco/article/view/1113>
- Michalis, M. (2010). EU Broadcasting Governance and PSB: Between a Rock and a Hard Place. En Iosifidis, P. (Ed.). *Reinventing Public Service Communication: European broadcasters and beyond*, pp.36-47. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Minchinton, J. (1993). *Sub-titling*. Hertfordshire: Manuscript.
- Miguel de Bustos, J.C. (2004). Sobre pluralismo y diversidad. *ZER, Revista de Estudios de Comunicación*, 9(16). Recuperado de:
<http://www.ehu.eus/ojs/index.php/Zer/article/view/5301/5157>
- Mills, B. (2015). Natural history programming. En Creeber, G. (Ed.) *The television genre book* (3ª ed.), pp. 154-155. London: BFI.
- Mitra, S. (2018). *Disability, Health and Human Development*. New York: Palgrave Macmillan. <https://doi.org/10.1057/978-1-137-53638-9>
- Mittel, J. (2015). Children's television as a genre. En Creeber, G. (Ed.). *The television genre book* (3ª ed.), pp. 112-113. London: BFI.
- Molina Saorín, J. (2017). *La discapacidad empieza en tu mirada: las situaciones de discriminación por motivo de diversidad funcional: escenario jurídico, social y educativo*. Madrid: Delta.
- Morgan, J. (1986). The BBC and the concept of public service broadcasting. En MacCabe, C. & Stewart O. (Eds.). *The BBC and public service broadcasting*, pp. 22-31. Manchester: Manchester University Press.
- Napier, J. & Leeson, L. (2015). *Sign language in action*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Neisser, A. (1990). *The Other Side of Silence. American Sign Language*. Washington: Gallaudet University Press.
- Neuendorf, K.A. (2002). *The content analysis guidebook*. Thousand Oaks: Sage.
- Neves, J. (2007). A world of change in a changing world. En Díaz-Cintas, J., Orero, P., & Remael, A. (Eds.). *Media for All. Subtitling for the Deaf, Audio Description, and Sign Language*, pp. 89-98. Amsterdam: Rodopi.

- Neves, J. (2008) Training in subtitles for the d/Deaf and the hard-of-hearing. En Díaz-Cintas, J. (Ed.). *The didactics of audiovisual translation*, pp. 171-190. Amsterdam: John Benjamins.
- Neves, J. (2009). Interlingual Subtitling for the Deaf and Hard-of-hearing. En Díaz Cintas, J. & Anderman, G. (Eds.). *Audiovisual translation: language transfer on screen*, pp. 151-169. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Orero, P. (2007). Sampling audio description in Europe. En Díaz-Cintas, J., Orero, P., & Remael, A. (Eds.). *Media for All. Subtitling for the Deaf, Audio Description, and Sign Language*, pp. 111-125. Amsterdam: Rodopi.
- Orero, P., Pereira, A.M. & Utray, F. (2007). Visión histórica de la accesibilidad en los medios en España. *Trans. Revista de Traductología*, 11, 31-43. Recuperado de: <http://www.revistas.uma.es/index.php/trans/article/viewFile/3096/2860>
- Padden, C. (1996). From the Cultural to the Bicultural: The Modern Deaf Community. En Parasnis, I. (Ed.). *Cultural and Language Diversity and the Deaf Experience*, pp. 79-98. Cambridge: Cambridge University Press.
- Padden, C. & Humphries, T. (2005). *Inside Deaf Culture*. Cambridge: Harvard University Press.
- Palomares Ruiz, A. (2004). *Profesorado y educación para la diversidad en el siglo XXI*. Cuenca: Ediciones de la Universidad de Castilla-La Mancha.
- Palomo López, A. (2010). The benefits of audio description for blind children. En Díaz-Cintas, J., Matamala, A. & Neves, J. (2010). *New insights into audiovisual translation and media accessibility: Media for All 2*, pp. 213-226. Amsterdam: Rodopi.
- Parasnis, I. (Ed.) (1996). *Cultural and language diversity and the deaf experience*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Peña Moya, J. (2015). *El nuevo modelo de televisión pública en España. Riesgos y oportunidades para el cumplimiento del servicio público* (tesis doctoral). Universidad de Málaga. Recuperado de: https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/7364/TDR_PENA_MOYA.pdf?sequence=1
- Pereyra Etcheverría, M. (2003). Para comprender la discapacidad: Una visión general de la exclusión/inclusión social de las personas con discapacidad. En *Documentación Social. Revista de estudios sociales y de sociología aplicada*, 130, 9-24.

- Peters, S. (2000). Is there a disability culture? A syncretization of three possible world views. *Disability and Society*, 15(4), 583-601.
<https://doi.org/10.1080/09687590050058198>
- Peterson, R.A. (2000). *Constructing effective questionnaires*. Thousand Oaks: Sage.
- Pöchhacker, F. & Shlesinger, M. (Eds.). (2002). *The interpreting studies reader*. London: Routledge.
- Potter, S.J. (2012). *Broadcasting empire: The BBC and the British World, 1922-1970*. Oxford: Oxford University Press.
- Prosser, T. (2005). *The limits of competition law: markets and public services*. Oxford: Oxford University Press.
- Ramírez Alvarado, M.M. (2005). El desafío de la diversidad: el pluralismo cultural como compromiso político. *Revista Internacional de Comunicación Audiovisual, Publicidad y Literatura*, 1(3), 265-278. Recuperado de:
http://www.revistacomunicacion.org/pdf/n3/articulos/el_desafio_de_la_diversidad_el_pluralismo_cultural_como_compromiso_politico.pdf
- Ramonet, I. (1998). *La tiranía de la comunicación*. Madrid: Debate.
- Remael, A. (2007). Sampling subtitling for the deaf and the hard-of-hearing (SDH). En Díaz-Cintas, J., Orero, P. & Remael, A. (Eds.). *Media for All. Subtitling for the Deaf, Audio Description, and Sign Language*, pp. 23-51. Amsterdam: Rodopi.
- Retis, J., Lamuedra Graván, M. & García Matilla, A. (2010). *Los informativos diarios en BBC y TVE: los discursos de sus profesionales y receptores*. Madrid: Ediciones de la Torre.
- Rimmerman, A. (2012). *Social Inclusion of People with Disabilities. National and International Perspectives*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Rojo Villada, P. (2004). Pluralismo y concentración en el mercado europeo: propuestas de la UE para conjugar la liberalización del mercado informativo europeo con la responsabilidad social de los medios. *Global Media Journal*, 1(2), 60-71.
 Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=68710204>
- Romero-Fresco, P. (2010). Standing on quicksand: hearing weavers' comprehension and reading patterns of respoken subtitles for the news. En Díaz-Cintas, J., Matamala, A. & Neves, J. (Eds.). *New insights into audiovisual translation and media accessibility: Media for All 2*, pp. 175-194. Amsterdam: Rodopi.
- Romero-Fresco, P. (2012). Quality in Live Subtitling: The Reception of Respoken Subtitles in the UK. En Remael, A., Orero, P. & Carroll, M. (Eds.). *Audiovisual*

- Translation and Media Accessibility at the Crossroads: Media for All 3*, pp. 111-131. Amsterdam: Rodopi.
- Romero-Fresco, P. (2018). Respeaking. Subtitling through speech recognition. En Pérez González, L. (Ed.). *The Routledge Handbook of Audiovisual Translation*, pp. 96-113. London: Routledge.
- Romero-Fresco, P. & Martínez Pérez, J. (2015). Accuracy Rate in Live Subtitling: The NER Model. En Baños, R. & Díaz-Cintas, J. (Eds.). *Audiovisual translation in a global context. Mapping and ever-changing landscape*, pp. 28-50. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Roy, C.B. & Napier, J. (Eds.) (2015). *The Sign Language Interpreting Studies Reader*. Amsterdam: John Benjamins.
- Sánchez Carrión, J.J., Segovia Guisado, J.M. & Sánchez Meseguer, P. (2012). La encuesta en internet. En Arroyo Menéndez, M. & Sádaba Rodríguez, I. (Coords.). *Metodología de la investigación social: técnicas innovadoras y sus aplicaciones*, pp. 79-108. Madrid: Síntesis.
- Sarikakis, K. (2010). For culture and Democracy: Political Claims for Cosmopolitan Public Service Media. En Iosifidis, P. (Ed.). *Reinventing public service communication*, pp. 88-100. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Savvalidou, F. (2014). Interpreting (Im)politeness Strategies in a Media Political Setting. A Case Study from the Greek Prime Ministerial TV Debate as Interpreted into Greek Sign Language. En Leeson, L., Wurm, S. & Vermeerbergen, M. (Eds.). *Signed language interpreting: preparation, practice and performance*, pp. 87-109. London: Routledge.
- Scannell, P. (1990). Public service broadcasting: The history of a concept. En Goodwin, P. & Whannel, G. (Eds.). *Understanding television*, pp. 11-29. London: Routledge.
- Schonlau, M., Fricker, R.D. & Elliott, M.N. (2002). *Conducting research surveys via e-mail and the web*. Santa Mónica: Rand.
- Scott-Hill, M. (2003). Deafness/Disability – problematising notions of identity, culture and structure. En Riddell, S. & Watson, N. (Eds.). *Disability, culture and identity*, pp. 88-103. Harlow: Prentice Hall.
- Sevilla, J.M. (2003). Algunas raíces filosóficas del pluralismo en la modernidad. En Badillo O'Farrell, P. (Coord.). *Pluralismo, tolerancia, multiculturalismo*:

- reflexiones para un mundo plural*, pp. 195-231. Madrid: Universidad Internacional de Andalucía.
- Shum, G., Conde Rodríguez, A. & Portillo Mayorga, I. (2003). Discapacidad y empleo: una perspectiva de género. *Alternativas: cuadernos de trabajo social*, 11, 59-86.
- Siapera, E. (2010). *Cultural diversity and global media. The mediation of difference*. Malden: Wiley-Blackwell.
- Simcock, P. & Castle, R. (2016). *Social work and disability*. Cambridge: Polity.
- Smith, A. (1986). Licences and liberty: public service broadcasting in Britain. En MacCabe, C. & Stewart O. (Eds.). *The BBC and public service broadcasting*, pp. 1-21. Manchester: Manchester University Press.
- Smith, S. (2011). *Equality and diversity value incommensurability and the politics of recognition*. Bristol: Policy Press.
- Snyder, J. (2005). Audio description. The visual made verbal. En Díaz-Cintas, J. (Ed.). *The didactics of audiovisual translation*, pp. 191-198. Amsterdam: John Benjamins.
- Sokoli, S. (2009). Subtitling norms in Greece and Spain. En Díaz-Cintas, J. & Anderman, G. (Eds.). *Audiovisual translation: language transfer on screen*, pp. 36-48. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Stone, C. (2007a). Deaf Access for Deaf people: The translation of the television news from English into British Sign Language. En Díaz-Cintas, J., Orero, P. & Remael, A. (Eds.). *Media for All. Subtitling for the Deaf, Audio Description, and Sign Language*, pp. 71-87. Amsterdam: Rodopi.
- Stone, C. (2007b). Deaf Translators/Interpreters' Rendering Processes. The Translation of Oral Languages. *Sign Language Translator and Interpreter*, 1(1), 53-72.
- Storch de Gracia y Asensio, J.G. (2007). Construcción jurídica del derecho a una televisión accesible. *TRANS: Revista de Traductología*, 11, 115-134. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2306672>
- Suddards, H. (2000). *Disability discrimination*. London: Institute of Personnel and Development.
- Sutton-Spence, R. & Woll, B. (1999). *The linguistics of British Sign Language: An introduction*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Szarkowska, A. (2010). Accessibility to the media by hearing impaired audiences in Poland: problems, paradoxes, perspectives. En Díaz-Cintas, J., Matamala, A. &

- Neves, J. (Eds.). *New insights into audiovisual translation and media accessibility: Media for All 2*, pp. 139-158. Amsterdam: Rodopi.
- Tamayo, A. (2015). Estudio descriptivo de la subtítulos para niños sordos y con discapacidad auditiva en las cadenas infantiles y juveniles en España. *Quaderns. Revista de Traducció*, 22, 363–383.
- Tambini, D. & Cowling, J. (2004). *From public service broadcasting to public service communications*. London: Institute for Public Policy Research.
- Tambini, D., Leonardi, D. & Marsden, C. (2008). *Codifying Cyberspace*. London: Routledge.
- Tello Díaz, J. (2005). Educación científica en el medio televisivo. En *Comunicar*, 25. Recuperado de:
http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/6770/Educaci%C3%B3n_cient%C3%ADfica.pdf?sequence=2
- Thomas, C. (2010). Medical Sociology and Disability Theory. En Scambler, G. & Scambler, S. (Eds.). *New Directions in the Sociology of Chronic and Disabling Conditions: Assaults on the Lifeworld*, pp. 37-56. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Thomas, C. (2014). Disability and Diversity. En Vertovec, S. (Ed.) *Routledge International Handbook of Diversity Studies*. London: Routledge.
- Tracey, M. (1998). *The declining and fall of public service broadcasting*. Oxford: Oxford University Press.
- Tylor, E.B. (1871). *Primitive Culture: researches into the development of mythology, philosophy, religion, language, art, and custom. Vol. 1*. London: John Murray.
- Utray, F. (2008). *Accesibilidad a la TDT en España para personas con discapacidad sensorial (2005-2007)* (tesis doctoral). Universidad Carlos III. Recuperado de:
<http://hdl.handle.net/10016/5485>
- Utray, F. & Gil Sabroso, E. (2014). Diversidad cultural, lengua de signos y televisión en España. *Fonseca: Journal of Communication*, 9, 118-143. Recuperado de:
<http://revistas.usal.es/index.php/2172-9077/article/view/12244>
- Vallés, M. (1997). *Técnicas cualitativas de investigación social: reflexión metodológica y práctica profesional*. Madrid: Síntesis.
- Van der Wurff, R. (2007). Focus on audiences. Public Service Media in the Market Place. En Lowe, G.F. & Bardoel, J. (Eds.). *From public service broadcasting to public service media*, pp. 105-117. Goteborg: Nordicom.

- Vercauteren, G. (2007). Towards a European guideline for audio description. En Díaz-Cintas, J., Orero, P. & Remael, A. (Eds.). *Media for All. Subtitling for the Deaf, Audio Description, and Sign Language*, pp. 139-149. Amsterdam: Rodopi.
- Verma, G. K. (2016). Education and social integration for all. Challenges and responses. En Verma, G.K. & Kalekin-Fishman, D. (Eds.) *Approaches to educational and social inclusion. International perspectives on theory, policy and key challenges*. London: Routledge.
- Walzer, A. & Retis, J. (2008). Modelos de servicio público en Europa: análisis comparativo de TVE y BBC. *Comunicar*, 31, 715-726.
<https://doi.org/10.3916/c31-2008-03-072>
- Wheeler, M. (2007). Whither Cultural Diversity: The European Union's Market Vision for the Review of Television Without Frontiers Directive. En Sarikakis, K. (Ed.). *Media and cultural policy in the European Union*, pp. 227-249. Amsterdam: Rodopi.
- Wimmer, R. & Dominick, J. (2001). *Introducción a la investigación en medios masivos de comunicación* (6ª ed.). México D.F.: International Thomson.
- Wurm, S. (2007). Intralingual and Interlingual Subtitling. A Discussion of the Mode and Medium in Film Translation. *Sign Language Translator and Interpreter*, 1(1), 115-141.
- Zallo, R. (2003). Políticas culturales regionales en Europa: protagonismo de las regiones. En Bustamante, E. (Coord.). *Hacia un nuevo sistema mundial de comunicación: industrias culturales en la era digital*, pp. 297-332. Barcelona: Gedisa.
- Zambrano, C.V. (2006). *Ejes políticos de la diversidad cultural*. Bogotá: Siglo del Hombre.
- Zambrano, C.V. (2007). *Derechos, pluralismo y diversidad cultural*. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.
- Zárate, S. (2008). Subtitling for Deaf Children on British Television. *The Sign Language Translator and Interpreter*, 2(1), 15-34.
- Zárate, S. (2010). Bringing the gap between Deaf Studies and AVT for Deaf children. En Díaz-Cintas, J., Matamala, A. & Neves, J. (Eds.). *New insights into audiovisual translation and media accessibility: media for all 2*, pp. 159-174. Amsterdam; New York: Rodopi.

Normativa

- AENOR (2005). *Audiodescripción para personas con discapacidad visual. Requisitos para la audiodescripción y elaboración de audioguías*. UNE 153020:2005. Madrid: AENOR.
- AENOR (2012). *Subtitulado para personas sordas y personas con discapacidad auditiva*. UNE 153010:2012. Madrid: AENOR.
- Agreement Between Her Majesty's Secretary of State for Culture, Media and Sport and the British Broadcasting Corporation (2016). Recuperado de:
http://downloads.bbc.co.uk/bbctrust/assets/files/pdf/about/how_we_govern/2016/agreement.pdf
- Broadcasting Act 1990. Recuperado de:
http://www.legislation.gov.uk/ukpga/1990/42/pdfs/ukpga_19900042_en.pdf
- Broadcasting Act 1996. Recuperado de:
http://www.legislation.gov.uk/ukpga/1996/55/pdfs/ukpga_19960055_en.pdf
- Broadcasting (Sign Language) Order 1997. Recuperado de:
<http://www.legislation.gov.uk/uksi/1997/167/made>
- Carta de Servicio Público de la RTVA. «BOJA» núm. 213, de 2 de noviembre de 2010, pp. 54-64. Recuperado de:
http://www.canalsur.es/resources/archivos_offline/2018/1/29/1517223560913BOJA_CARTA_SERVICIO_PUBLICO.pdf
- CERMI (2017). *Documento 1/2017 de normas de estilo de expresión y comunicación del CERMI Estatal*. Recuperado de: <http://www.sindromedown.net/wp-content/uploads/2017/10/NORMAS-DE-ESTILO-DEL-CERMI-ESTATAL.pdf>
- CNLSE (2017). *Guía de buenas prácticas para la incorporación de la lengua de signos en televisión*. Madrid: Real Patronato sobre Discapacidad. Recuperado de:
<https://www.siiis.net/documentos/ficha/529550.pdf>
- Contrato-Programa acordado por el consejo de gobierno de la Junta de Andalucía con la Agencia Pública Empresarial de la Radio y Televisión de Andalucía (RTVA) para el período 2017-2019. «BOJA» núm. 2, de 4 de enero de 2017, pp. 154-178. Recuperado de:
https://www.juntadeandalucia.es/export/drupaljda/planes/15/07/BOJA17-015-00035-914-01_00106312.pdf
- Communications Act 2003. Recuperado de:
https://www.legislation.gov.uk/ukpga/2003/21/pdfs/ukpga_20030021_en.pdf

Directiva 2007/65/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de diciembre de 2007, por la que se modifica la Directiva 89/552/CEE del Consejo sobre la coordinación de determinadas disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros relativas al ejercicio de actividades de radiodifusión televisiva. Recuperado de:

<http://www.wipo.int/edocs/lexdocs/laws/es/eu/eu127es.pdf>

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 (Directiva de servicios de comunicación audiovisual).

Recuperado de: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:32010L0013&from=ES>

Directiva 2018/1808 del Parlamento Europeo y el Consejo, de 14 de noviembre de 2018, por la que se modifica la Directiva 2010/13/UE sobre la coordinación de determinadas disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros relativas a la prestación de servicios de comunicación audiovisual (Directiva de servicios de comunicación audiovisual), habida cuenta de la evolución de las realidades del mercado. Recuperado de:

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:32018L1808>

Ley 13/1982, de 7 de abril, de integración social de los minusválidos. «BOE» núm. 103, de 30 de abril de 1982, pp. 11106-11112. Recuperado de:

<https://www.boe.es/buscar/pdf/1982/BOE-A-1982-9983-consolidado.pdf>

Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad. «BOE» núm. 289, de 3 de diciembre de 2003, pp. 43187-43195. Recuperado de:

<https://boe.es/boe/dias/2003/12/03/pdfs/A43187-43195.pdf>

Ley 17/2006, de 5 de junio, de la Radio y la Televisión de Titularidad Estatal. «BOE» núm. 134, de 6 de junio de 2006, pp.21207-21218. Recuperado de:

<https://www.boe.es/boe/dias/2006/06/06/pdfs/A21207-21218.pdf>

Ley 18/2007, de 17 de diciembre, de la radio y televisión de titularidad autonómica gestionada por la Agencia Pública Empresarial de la Radio y Televisión de Andalucía (RTVA). «BOJA» núm. 252, de 26 de diciembre de 2007, pp. 36-44.

Recuperado de: <https://www.juntadeandalucia.es/boja/2007/252/boletin.252.pdf>

- Ley 27/2007, de 23 de octubre, por la que 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 sordociegas. «BOE» núm. 255, de 24 de octubre de 2007, pp. 43251-43259. Recuperado de:
<https://www.boe.es/boe/dias/2007/10/24/pdfs/A43251-43259.pdf>
- Ley 8/2009, de 28 de agosto, de financiación de la Corporación de Radio y Televisión Española. «BOE» núm. 210, de 31 de agosto de 2009, pp. 74003-74015.
Recuperado de: <https://www.boe.es/boe/dias/2009/08/31/pdfs/BOE-A-2009-13988>
- Ley 7/2010, de 31 de marzo, General de la Comunicación Audiovisual. «BOE» núm. 79, de 1 de abril de 2010, pp. 30157-30209. Recuperado de:
<https://boe.es/boe/dias/2010/04/01/pdfs/BOE-A-2010-5292.pdf>
- Ley 11/2011, de 5 de diciembre, por la que se regula el uso de la lengua de signos española y los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y con sordoceguera en Andalucía. «BOJA» núm. 244, de 15 de diciembre de 2011, pp. 15-22. Recuperado de:
<https://www.juntadeandalucia.es/boja/2011/244/boletin.244.pdf>
- Ley 4/2017, de 25 de septiembre, de los Derechos y la Atención a las Personas con Discapacidad en Andalucía. «BOJA» núm. 191, de 4 de octubre de 2017, pp. 12-50. Recuperado de: <https://www.juntadeandalucia.es/boja/2017/191/BOJA17-191-00313.pdf>
- Ley 10/2018, de 9 de octubre, Audiovisual de Andalucía. «BOJA» núm. 200 de 16 de octubre de 2018, pp. 11-62. Recuperado de:
<https://www.juntadeandalucia.es/boja/2018/200/BOJA18-200-00303.pdf>
- Ofcom's Code on Television Access Services* (2017). Recuperado de:
https://www.ofcom.org.uk/_data/assets/pdf_file/0020/97040/Access-service-code-Jan-2017.pdf
- ONU (1948). *Declaración Universal de Derechos Humanos*. Recuperado de:
https://www.ohchr.org/EN/UDHR/Documents/UDHR_Translations/spn.pdf
- ONU (1994). *Normas Uniformes sobre la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad*. Recuperado de:
<http://www.un.org/spanish/disabilities/standardrules.pdf>
- ONU (2006). *Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad*.
Recuperado de: <http://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>

Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social. «BOE» núm. 289, de 3 de diciembre de 2013, pp. 95635-95673.

Recuperado de: <https://www.boe.es/boe/dias/2013/12/03/pdfs/BOE-A-2013-12632.pdf>

Royal Charter for the continuance of the British Broadcasting Corporation (2016).

Recuperado de:

http://downloads.bbc.co.uk/bbctrust/assets/files/pdf/about/how_we_govern/2016/c_harter.pdf

Unesco (2001). *Declaración Universal sobre la Diversidad Cultural*. Recuperado de:

http://portal.unesco.org/es/ev.php-URL_ID=13179&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html

Unesco (2006). *Radiotelevisión de Servicio Público. Un Manual de Mejores Prácticas*.

Recuperado de: <http://unesdoc.unesco.org/images/0014/001415/141584s.pdf>

Unión Europea (1997). Tratado de Ámsterdam. Recuperado de:

https://europa.eu/european-union/sites/europaeu/files/docs/body/treaty_of_amsterdam_es.pdf

Fuentes hemerográficas, informes y otros

bbc.co.uk (26 de agosto de 2009). BBC launches audio description on BBC iPlayer.

Recuperado de:

http://www.bbc.co.uk/pressoffice/pressreleases/stories/2009/08_august/26/description.shtml

CAA (2013). Instrucción del Consejo Audiovisual de Andalucía sobre accesibilidad a los contenidos audiovisuales en las televisiones de Andalucía. Recuperado de:

http://www.consejoaudiovisualdeandalucia.es/sites/default/files/instruccion/pdf/1307/instruccion_accesibilidad_pleno_revisada.pdf

CESyA (2014). *Seguimiento del subtítulo y la audiodescripción en la TDT. 2014*.

Recuperado de:

<http://www.cesya.es/sites/default/files/documentos/InformeAccesibilidadTDT2014.pdf>

CMT (2010). *Informe de accesibilidad en los servicios televisivos*. Recuperado de:

<https://docplayer.es/11825160-Informe-de-accesibilidad-en-los-servicios-televisivos-diciembre-2010-cmt.html>

- CMT (2012). *Seguimiento de la accesibilidad a la TDT*. Recuperado de:
<https://docplayer.es/5030546-Seguimiento-de-accesibilidad-a-la-tdt-informe-de-la-cmt-sobre-accesibilidad-de-los-contenidos-televisivos.html>
- CNLSE (2015). Informe. Presencia de la lengua de signos española en la televisión. Madrid: Real Patronato sobre Discapacidad. Recuperado de:
<https://www.siiis.net/documentos/documentacion/Informe.%20Presencia%20de%200la%20Lengua%20de%20Signos.pdf>
- CNMC (2017). *Informe sobre el seguimiento de las obligaciones impuestas en materia de accesibilidad correspondiente al año 2016*. Recuperado de:
https://www.cnmc.es/sites/default/files/1855187_9.pdf
- CNMC (2018). 1 de cada 3 hogares conectados a Internet usan plataformas de pago para ver contenidos audiovisuales online. Recuperado de:
<https://www.cnmc.es/node/372344>
- Comisión Europea (2009). *Independent Study on Indicators for Media Pluralism in the Member States – Towards a Risk-Based Approach*. Recuperado de:
http://ec.europa.eu/information_society/media_taskforce/doc/pluralism/pfr_report.pdf
- Cope.es (16 de octubre de 2018). Canal 24 Horas TVE emite desde hoy todos los telediarios con lengua de signos. Recuperado de:
https://www.cope.es/actualidad/cultura/noticias/canal-horas-tve-emite-desde-hoy-todos-los-telediarios-con-lengua-signos-20181016_276336
- Ofcom (2018a). *Media Nations: UK*. Recuperado de:
https://www.ofcom.org.uk/_data/assets/pdf_file/0014/116006/media-nations-2018-uk.pdf
- Ofcom (2018b). *Making on-demand services accessible. What should regulations look like?* Recuperado de:
https://www.ofcom.org.uk/_data/assets/pdf_file/0014/131063/Statement-Making-on-demand-services-accessible.pdf
- ONU (2004). *Informe sobre Desarrollo Humano 2004*. Madrid: Mundi-Prensa. Recuperado de: http://hdr.undp.org/sites/default/files/hdr_2004_es.pdf
- RNID (1999). *Subtitling for deaf and hard of hearing people*. London: RNID.
- RTVE.es (27 de septiembre de 2014). Más de un millón de personas tienen alguna deficiencia auditiva en España. Recuperado de:

<http://www.rtve.es/noticias/20140927/mas-millon-personas-tienen-alguna-deficiencia-auditiva-espana/1018540.shtml>

Telegraph.co.uk (28 de junio de 2018). Queer Eye's Karamo Brown says Netflix subtitles are 'insulting' to deaf viewers. Recuperado de:

<https://www.telegraph.co.uk/on-demand/2018/06/29/queer-eyes-karamo-brown-says-netflix-subtitles-insulting-deaf/>

We Are Social & Hootsuite (2018). *Digital in 2018. Essential insights into internet, social media, mobile and ecommerce use around the world*. Recuperado de:

<https://wearesocial.com/blog/2018/01/global-digital-report-2018>

Listado completo de informes anuales de la BBC, RTVE y RTVA:

<https://goo.gl/niKHp7>

Lista de figuras

Imágenes

Imagen 1. Listado de géneros y formatos utilizados en el estudio	38
Imagen 2. Distintos tamaños de subtulado en BBC iPlayer.....	141
Imagen 3. Web de TVE para la emisión <i>online</i> en directo.....	147
Imagen 4. TVE a la carta con subtítulos	149
Imagen 5. Web de la emisión <i>online</i> en directo de Canal Sur.....	154
Imagen 6. Programa en BBC iPlayer con opción de audiodescripción.....	165
Imagen 7. Programa con BSL en el BBC iPlayer	185
Imagen 8. <i>Telediario 1</i> de TVE a la carta con LSE	192
Imagen 9. Programa <i>Noticias Andalucía</i> a la carta con subtítulos y LSE.....	197
Imagen 10. Subtitulado de <i>Britain's Lost Masterpieces</i> (BBC Four), a la izquierda, y <i>HARDtalk</i> (BBC News), a la derecha.....	203
Imagen 11. Cambio de posición del subtulado en <i>University Challenge</i> (BBC Four)	204
Imagen 12. Subtitulado de <i>HARDtalk</i> (BBC News) tapa la boca del entrevistado	205
Imagen 13. Pérdida de información en el subtulado de <i>The Graham Norton Show</i> (BBC One)	206
Imagen 14. Etiqueta para identificar a personaje en <i>Eat Well for Less?</i> (BBC One).....	207
Imagen 15. Uso de mayúsculas para énfasis en <i>Eat Well for Less?</i> (BBC One).....	208
Imagen 16. Subtitulado de letra musical en <i>Nile Rodgers and Chic</i> (BBC One).....	209
Imagen 17. Subtitulado de título de canción en <i>Toy Story 3</i> (BBC One).....	209
Imagen 18. Subtitulado digital en <i>Crónicas</i> (La 2), a la izquierda, y de teletexto en <i>Los desayunos</i> (La 1), a la derecha	211
Imagen 19. Subtítulos tapan respuestas en el concurso <i>Saber y ganar</i> (La 2)	212
Imagen 20. Etiqueta de voz en off en <i>Para todos La 2</i> (La 2)	214
Imagen 21. Distintos efectos sonoros en <i>Acacias 38</i> (La 1), a la izquierda, y <i>Saber y ganar</i> (La 2), a la derecha	214
Imagen 22. Etiqueta de elemento suprasegmental en <i>Una segunda madre</i> (La 2)	216
Imagen 23. Subtitulado de título de canción en <i>MasterChef Celebrity</i> (La 1).....	218
Imagen 24. Uso de comillas en el subtulado de <i>Cuatro amigos y medio</i> (Clan).....	219
Imagen 25. Subtitulado de <i>Espacio Protegido</i> (Canal Sur 2), a la izquierda, y de <i>Emplea@s</i> (Andalucía TV), a la derecha	220
Imagen 26. Etiqueta de identificación de personaje en <i>María sin fronteras</i> (Andalucía TV) ..	222
Imagen 27. Distintos efectos sonoros en <i>Destino Andalucía</i> (Andalucía TV) y <i>Escobar, el patrón del mal</i> (Canal Sur 2).....	222
Imagen 28. Subtitulado de efectos sonoros en <i>Evita Percances</i> y <i>Iron Man</i> (Andalucía TV)..	223
Imagen 29. Subtitulado para personas sordas y sonidos inaudibles en <i>La Báscula</i> (Canal Sur 2)	224
Imagen 30. Etiqueta de elemento suprasegmental en <i>Escobar, el patrón del mal</i> (Canal Sur 2)	225
Imagen 31. Subtitulado tapa información escrita en <i>Original y Copla</i> (Canal Sur 2)	226
Imagen 32. Subtitulado de <i>Timmy Time</i> (CBeebies), a la izquierda, y de <i>La hora de Timmy</i> (Clan), a la derecha	228
Imagen 33. Subtitulado de letra musical en <i>Lunnis de Leyenda</i> y <i>Messy va a Okido</i> (Clan)....	229
Imagen 34. Subtítulos tapan las manos de la intérprete de BSL en <i>Ferne and Rory's Vet Tales</i> (CBeebies).....	248
Imagen 35. Tamaño de la imagen con BSL en <i>Breakfast</i> , BBC News	248
Imagen 36. Imagen con BSL de <i>Jamie Johnson</i> (CBBC), a la izquierda, y de <i>Biggleton</i> (CBeebies), a la derecha.....	249

Imagen 37. Fondos de programas signados en BBC Two. A la izquierda, <i>The Real Marigold Hotel</i> y, a la derecha, <i>Imagine... Tacita Dean: Looking to See</i>	250
Imagen 38. Programa <i>En lengua de signos</i> (La 2)	252
Imagen 39. Signado del <i>Telediario 1</i> (24 Horas)	252
Imagen 40. Aumento del tamaño de la ventana de LSE en <i>Telediario 1</i> (24 Horas)	253
Imagen 41. Signado del <i>Consejo de Ministros</i> (24 Horas)	253
Imagen 42. Signado del programa <i>Noticias Andalucía</i> (Canal Sur 2)	255
Imagen 43. Programa <i>Magic Hands</i> (CBeebies) presentado en BSL	256
Imagen 44. Programa <i>Something Special</i> (CBeebies) con Makaton	257
Imagen 45. Signado del programa <i>Lunnis de leyenda</i> (Clan)	258

Tablas

Tabla 1. Unidades de análisis de contenido cuantitativo	33
Tabla 2. Franjas horarias para análisis de contenido cuantitativo	35
Tabla 3. Cuotas de accesibilidad de la ley audiovisual de Andalucía	109
Tabla 4. Subtitulado en TVE por formato televisivo	145
Tabla 5. Subtitulado en Canal Sur por formato televisivo	152
Tabla 6. Comparativa del subtitulado por formato televisivo	158
Tabla 7. Audiodescripción en la BBC por formato televisivo	163
Tabla 8. Audiodescripción en TVE por formato televisivo	169
Tabla 9. Audiodescripción en Canal Sur por formato televisivo	173
Tabla 10. Comparativa de la audiodescripción por formato televisivo	177
Tabla 11. BSL en la BBC por formato televisivo	183
Tabla 12. LSE en TVE por formato televisivo	190
Tabla 13. LSE en Canal Sur por formato televisivo	195
Tabla 14. Comparativa del signado por formato televisivo	200
Tabla 15. Distribución de las encuestas por televisión y género	260
Tabla 16. Distribución de las encuestas por grupos de edad	261

Gráficos

Gráfico 1. Evolución del subtitulado en la BBC	114
Gráfico 2. Evolución del subtitulado en TVE	115
Gráfico 3. Evolución del subtitulado en Canal Sur	116
Gráfico 4. Comparativa de la evolución del subtitulado en la BBC, TVE y Canal Sur (2010-2017)	117
Gráfico 5. Evolución de la audiodescripción en la BBC	125
Gráfico 6. Evolución de la audiodescripción en TVE	125
Gráfico 7. Evolución de la audiodescripción en Canal Sur	126
Gráfico 8. Comparativa de la evolución de la audiodescripción en la BBC, TVE y Canal Sur (2010-2017)	127
Gráfico 9. Evolución de la lengua de signos en la BBC	131
Gráfico 10. Evolución de la lengua de signos en TVE	133
Gráfico 11. Evolución de la lengua de signos en Canal Sur	134
Gráfico 12. Comparativa de la evolución de la lengua de signos en la BBC, TVE y Canal Sur (2010-2017)	135
Gráfico 13. Subtitulado en TVE por canal y semana de análisis	143
Gráfico 14. Subtitulado en TVE por canal y día de la semana	143
Gráfico 15. Subtitulado en TVE por franja horaria	144

Gráfico 16. Subtitulado en TVE por género televisivo	146
Gráfico 17. Subtitulado en TVE en televisión y a la carta	148
Gráfico 18. Subtitulado en TVE a la carta por canal y semana.....	148
Gráfico 19. Subtitulado en Canal Sur por canal y semana de análisis	150
Gráfico 20. Subtitulado en Canal Sur por canal y día de la semana	151
Gráfico 21. Subtitulado en Canal Sur por franja horaria.....	151
Gráfico 22. Subtitulado en Canal Sur por género televisivo	153
Gráfico 23. Comparativa del subtitulado de la programación infantil en TV, <i>online</i> y a la carta	156
Gráfico 24. Comparativa del subtitulado de TVE y Canal Sur por franja horaria	157
Gráfico 25. Comparativa del subtitulado por género televisivo.....	159
Gráfico 26. Audiodescripción en la BBC por canal y semana de análisis	161
Gráfico 27. Audiodescripción en la BBC por canal y día de la semana	162
Gráfico 28. Audiodescripción en la BBC por franja horaria.....	162
Gráfico 29. Audiodescripción en la BBC por género televisivo	164
Gráfico 30. Audiodescripción en la BBC en televisión y a la carta	165
Gráfico 31. Audiodescripción en TVE por canal y semana de análisis	166
Gráfico 32. Audiodescripción en TVE por canal y día de la semana.....	167
Gráfico 33. Audiodescripción en TVE por franja horaria.....	168
Gráfico 34. Audiodescripción en TVE por género televisivo	169
Gráfico 35. Audiodescripción en Canal Sur por canal y semana de análisis	171
Gráfico 36. Audiodescripción en Canal Sur 2 en cada día de análisis	171
Gráfico 37. Audiodescripción en Andalucía TV en cada día de análisis	172
Gráfico 38. Audiodescripción en Canal Sur por franja horaria.....	172
Gráfico 39. Audiodescripción en Canal Sur por género televisivo	174
Gráfico 40. Comparativa de la audiodescripción en la programación infantil.....	175
Gráfico 41. Comparativa de la audiodescripción por semana de análisis	176
Gráfico 42. Comparativa de la audiodescripción por géneros televisivos	178
Gráfico 43. BSL en la BBC por canal y semana de análisis	180
Gráfico 44. BSL en la BBC por canal y día de la semana	181
Gráfico 45. BSL en la BBC por franja horaria.....	182
Gráfico 46. BSL en la BBC por género televisivo	183
Gráfico 47. BSL en la BBC en televisión, <i>online</i> y a la carta	184
Gráfico 48. LSE en TVE por canal y semana de análisis.....	186
Gráfico 49. LSE en TVE por canal y día de la semana.....	188
Gráfico 50. LSE en TVE por franja horaria	189
Gráfico 51. LSE en TVE por género televisivo	190
Gráfico 52. LSE en TVE en televisión, <i>online</i> y a la carta	191
Gráfico 53. LSE en Canal Sur 2 por semana de análisis	193
Gráfico 54. LSE en Canal Sur 2 en cada día de análisis	193
Gráfico 55. LSE en Canal Sur 2 por día de la semana	194
Gráfico 56. LSE en Canal Sur por franja horaria.....	195
Gráfico 57. LSE en Canal Sur por género televisivo	196
Gráfico 58. Comparativa del signado por semana de análisis.....	199
Gráfico 59. Comparativa del signado por género televisivo	201
Gráfico 60. Porcentaje de personas encuestadas según su discapacidad.....	261
Gráfico 61. Porcentaje de personas encuestadas que utilizan el subtitulado en la BBC, TVE y Canal Sur.....	263
Gráfico 62. Preferencias sobre el formato de subtitulado	264
Gráfico 63. Promedio de acuerdo con las afirmaciones sobre aspectos cualitativos del subtitulado de la BBC	267
Gráfico 64. Promedio de satisfacción con los aspectos cuantitativos del subtitulado de TVE	272

Gráfico 65. Promedio de acuerdo con las afirmaciones sobre aspectos cualitativos del subtítulo TVE	273
Gráfico 66. Promedio de satisfacción con el subtítulo de TVE a la carta	275
Gráfico 67. Promedio de satisfacción con los aspectos cuantitativos del subtítulo de Canal Sur	277
Gráfico 68. Promedio de acuerdo con las afirmaciones sobre aspectos cualitativos del subtítulo de Canal Sur	278
Gráfico 69. Promedio de satisfacción con el subtítulo de Canal Sur a la carta	279
Gráfico 70. Calificación media del subtítulo de la BBC, TVE y Canal Sur.....	281
Gráfico 71. Porcentaje de personas encuestadas que querían ver TVE y Canal Sur <i>online</i> en directo con subtítulos	282
Gráfico 72. Porcentaje de personas encuestadas que ven los contenidos a la carta con subtítulos	282
Gráfico 73. Porcentaje de personas que utilizan audiodescripción por televisión estudiada	284
Gráfico 74. Promedio de satisfacción con los aspectos cuantitativos de la audiodescripción de la BBC.....	286
Gráfico 75. Promedio de acuerdo con las afirmaciones sobre aspectos cualitativos de la audiodescripción de la BBC.....	287
Gráfico 76. Promedio de satisfacción con la audiodescripción de la BBC a la carta.....	288
Gráfico 77. Promedio de satisfacción con los aspectos cuantitativos de la audiodescripción de TVE.....	290
Gráfico 78. Promedio de acuerdo con las afirmaciones sobre aspectos cualitativos de la audiodescripción de TVE.....	291
Gráfico 79. Promedio de satisfacción con los aspectos cuantitativos de la audiodescripción de Canal Sur.....	294
Gráfico 80. Promedio de acuerdo con las afirmaciones sobre los aspectos cualitativos de la audiodescripción de Canal Sur.....	294
Gráfico 81. Calificación media de la audiodescripción de la BBC, TVE y Canal Sur	296
Gráfico 82. Porcentaje de personas encuestadas que querían ver la televisión <i>online</i> en directo con audiodescripción.....	297
Gráfico 83. Porcentaje de personas encuestadas que querían ver los contenidos de TVE y Canal Sur a la carta con audiodescripción.....	297
Gráfico 84. Porcentaje de personas encuestadas que ven la televisión con lengua de signos... 298	
Gráfico 85. Preferencias sobre el formato de la lengua de signos en televisión	299
Gráfico 86. Promedio de satisfacción con los aspectos cuantitativos de la lengua de signos en la BBC.....	302
Gráfico 87. Promedio de acuerdo con las afirmaciones sobre aspectos cualitativos de la lengua de signos de la BBC	302
Gráfico 88. Promedio de satisfacción con la lengua de signos de la BBC a la carta	304
Gráfico 89. Promedio de satisfacción con los aspectos cuantitativos de la lengua de signos en TVE.....	306
Gráfico 90. Promedio de acuerdo con las afirmaciones sobre aspectos cualitativos de la lengua de signos de TVE	306
Gráfico 91. Promedio de satisfacción con los aspectos cuantitativos de la lengua de signos de Canal Sur.....	309
Gráfico 92. Promedio de acuerdo con las afirmaciones sobre aspectos cualitativos de la lengua de signos en Canal Sur	309
Gráfico 93. Promedio de satisfacción con la lengua de signos en Canal Sur a la carta	311
Gráfico 94. Comparativa de la calificación de la lengua de signos de la BBC, TVE y Canal Sur	312
Gráfico 95. Comparativa de la satisfacción con los aspectos cuantitativos del signado en la BBC, TVE y Canal Sur	313

Gráfico 96. Comparativa del porcentaje de personas encuestadas que quieren que la imagen con lengua de signos sea opcional	314
Gráfico 97. Comparativa del nivel de subtulado en la BBC, TVE y Canal Sur.....	350
Gráfico 98. Comparativa de la audiodescripción de la BBC, TVE y Canal Sur	354
Gráfico 99. Comparativa de la lengua de signos en la BBC, TVE y Canal Sur.....	357
Gráfico 100. Comparativa de la accesibilidad en televisión tradicional	360
Gráfico 101. Comparativa de la accesibilidad a la carta	360

9. Anexos

9.1. Anexo 1. Instrucciones y ficha de análisis de contenido cuantitativo

A) INSTRUCCIONES

1. Hora de inicio del programa (HORA) 2. Duración en minutos (MIN.)

3. Franja horaria (FRANJA):

- Franjas horarias en Reino Unido:

1. Early morning (6-9)	4. Early fringe (16-19)	7. Late fringe (23-23:35)
2. Daytime (morning) (9-12)	5. Prime time access (19-20)	8. Late night (23:25-2)
3. Daytime (afternoon) (12-16)	6. Prime time (20-23)	9. Overnight (2-6)

- Franjas horarias en España:

1. Despertador (7-9)	4. Sobremesa (15-18)	7. Prime time (21-24)
2. Mañana (9-13)	5. Tarde (18-20)	8. Late night (0-2:30)
3. Acceso sobremesa (13-15)	6. Acceso prime time (20-21)	9. Madrugada (2:30-7)

4. Nombre del programa completo (NOMBRE)

5. Tipo de programa (TIPO):

01. Noticiero	}	Información
02. Noticario temático		
03. Entrevista		
04. Debate/Tertulia		
05. Reportaje		
06. Magacín informativo		
07. Documental	}	Educación
08. Programa cultural		
09. Programa educativo-divulgativo		
10. Cine	}	Ficción
11. Serie		
12. Docushow	}	Factual/docudrama
13. Reality show		
14. Talent show		
15. Coaching show		
16. Talk show		
17. Magacín	}	Entretenimiento
18. Concurso		
19. Programa de humor		
20. Retransmisión deportiva		
21. Videoclips		
22. Recetas		
23. Galas/Especiales		
24. Otros entretenimiento		
25. Infantil/Juvenil – serie de animación		
26. Infantil/Juvenil – serie		
27. Infantil/Juvenil – cine de animación		
28. Infantil/Juvenil – cine		
29. Programa infantil		
30. Otros		

6. Cadena en la que se emite (CADENA):

01. La 1	02. La 2	03. Clan	04. 24 Horas	05. Telediporte
06. Canal Sur 1	07. Canal Sur 2	08. Andalucía TV	09. BBC 1	10. BBC 2
11. BBC 4	12. CBBC	13. CBeebies	14. BBC News	

7. Accesibilidad en televisión tradicional (TV):

1. Ninguno	5. Subtítulos + Audiodescripción
2. Subtítulos	6. Subtítulos + Lengua de signos
3. Audiodescripción	7. Audiodescripción + Lengua de signos
4. Lengua de signos	8. Todos

8 y 9. Accesibilidad *online* en directo y a la carta (ONLINE / A LA CARTA):

1. Ninguno	6. Subtítulos + Lengua de signos
2. Subtítulos	7. Audiodescripción + Lengua de signos
3. Audiodescripción	8. Todos
4. Lengua de signos	9. No puede verse
5. Subtítulos + Audiodescripción	

10. Día de emisión (DÍA):

1. Lunes	2. Martes	3. Miércoles	4. Jueves
5. Viernes	6. Sábado	7. Domingo	

11. Semana de análisis (SEM.):

1. 23-29 Octubre 2017 | 2. 25-31 Diciembre 2017 | 3. 23-29 Abril 2018 | 4. 20-26 Agosto 2018

12. Observaciones (OBSERV.): Descripción de incidencias y anomalías.

B) EJEMPLO DE FICHA

CADENA: BBC 1											
FECHA: 29/04/2018											
HORA	MIN.	FRANJA	NOMBRE	TIPO	CADENA	TV	ONLINE	A LA CARTA	DÍA	SEM.	OBSERV.
6:00	90	1	Breakfast	01	09	2	2	2	7	3	
7:30	90	1	Match of the Day	04	09	2	2	9	7	3	
9:00	60	2	The Andrew Marr Show	04	09	2	2	2	7	3	
10:00	60	2	The Big Questions	30	09	2	2	2	7	3	
11:00	75	2	Sunday Politics Nort West	04	09	2	2	2	7	3	
12:15	45	3	Bargain Hunt	18	09	5	2	5	7	3	
13:00	15	3	BBC Weekend News	01	09	2	2	2	7	3	
13:15	45	3	Escape to the Country	12	09	5	2	5	7	3	
14:00	60	3	The Truth About Obesity	09	09	5	2	5	7	3	
15:00	60	3	Britain's Fat Fight with Hugh Fearnley-Whittingstall	09	09	5	2	5	7	3	
16:00	15	4	Points of View	30	09	2	2	2	7	3	
16:15	35	4	Songs of Praise	30	09	2	2	2	7	3	
16:50	45	4	Pointless Celebrities	18	09	2	2	2	7	3	
17:35	15	4	BBC Weekend News	01	09	2	2	2	7	3	
17:50	10	4	North West Tonight	01	09	2	2	2	7	3	
18:00	60	4	The Big Painting Challenge	14	09	5	2	5	7	3	
19:00	60	5	Countyfile	09	09	2	2	2	7	3	
20:00	60	6	Antiques Roadshow	12	09	2	2	2	7	3	
21:00	60	6	The Woman in White	11	09	5	2	5	7	3	
22:00	20	6	BBC Weekend News	01	09	2	2	2	7	3	
22:20	10	6	North West Tonight	01	09	2	2	2	7	3	
22:30	60	6	Match of the Day 2	04	09	2	2	9	7	3	
23:30	40	8	The Women's Football Show	02	09	2	2	2	7	3	
0:10	5	8	Weather for the Week Ahead	02	09	2	2	2	7	3	
0:15	345	9	Joins BBC News	30	09	2	2	9	7	3	

9.2. Anexo 2. Instrucciones y ficha de análisis de contenido cualitativo

A) INSTRUCCIONES

1. Nombre del programa completo y número al que corresponde en el listado de programas analizados

2. Cadena en la que se emite:

01. La 1	02. La 2	03. Clan	04. 24 Horas	05. Teledporte
06. Canal Sur 1	07. Canal Sur 2	08. Andalucía TV	09. BBC 1	10. BBC 2
11. BBC 4	12. CBBC	13. CBeebies	14. BBC News	

3. Fecha de emisión

4. Tipo de programa (utilizar el mismo listado que en el análisis cuantitativo)

5. El programa se emite: distinguir entre programas grabados y en directo

6. Subtitulado: rellenar los espacios en blanco distinguiendo si se cumplen o no los requisitos establecidos en las normas Ofcom (2017) y AENOR (2012) —según el país— y describiendo cada aspecto en cuestión.

7. Audiodescripción: si el programa tiene audiodescripción, rellenar los espacios en blanco distinguiendo si se cumplen o no los requisitos establecidos en las normas Ofcom (2017) y AENOR (2005) —según el país— y describiendo cada aspecto en cuestión.

8. Lengua de signos: si el programa está signado, rellenar los espacios en blanco distinguiendo si se cumplen o no los requisitos establecidos en las normas Ofcom (2017) y CNLSE (2018) —según el país— y describiendo cada aspecto en cuestión.

Observaciones: descripción de incidencias y anomalías en cada uno de los servicios.

B) EJEMPLO DE FICHA

Nº: 33

1. Nombre del programa: **Holby City**

2. Cadena de televisión: 10

3. Fecha: 29-10-2017

4. Tipo de programa: 11

5. El programa se emite: grabado

6. Subtitulado:

ÍTEM	SÍ/NO	DESCRIPCIÓN
Formato (describir)		Letra de color sobre caja negra
Posición (describir)		Abajo centrado
¿Se subtitula la cabecera? (sí/no y describir)	NO	Música instrumental sin ST de efecto sonoro
¿Personajes identificados por colores?	SÍ	
– Color del personaje principal		Nina: verde/blanco (cambian de color ocasionalmente)
– ¿Otro tipo de identificación?	SÍ	Etiqueta blanca cuando no está en pantalla. Ejemplo: “AUTOMATED VOICE: Doors opening”
Número de líneas		1-2-3
Formato y posición de los efectos sonoros		Letra blanca mayúscula. Esquina inferior izquierda
Música – letra de las canciones		No hay
Música – título de canciones		No hay
Énfasis o un nivel de voz alto con mayúsculas	SÍ	
Sonidos inaudibles o incoherentes		No hay
Voz en off		No hay
Elementos suprasedgmentales		Etiqueta blanca delante del texto. Ejemplo: “QUIVERING:...”
Sincronización (programas grabados)	SÍ	
Retardo (programas en directo)		
¿Se subtitula el final?	NO	Música instrumental sin ST de efecto sonoro

Observaciones:

ST sube para no tapar información importante como una operación en pantalla.

7. Audiodescripción:

ÍTEM	SÍ/NO	DESCRIPCIÓN
¿Se audiodescribe la cabecera? (sí/no y describir)	SÍ	Nombre de los actores y papeles que representan
¿Se audiodescribe el nombre del programa?	SÍ	Cuando aparece escrito en pantalla
Voz masculina o femenina:		Masculina
¿Qué se audiodescribe?		
– Identificación de personajes (hablan o actúan)	SÍ	
– Acción en pantalla	SÍ	
– Localizaciones/paisajes/escenificación	SÍ	
– Tiempo (día, noche...)	SÍ	
– Sonidos no identificables		No hay
– Expresiones faciales/lenguaje no verbal	SÍ	Ejemplo: “Nina looks awkward”
– Información escrita en pantalla	SÍ	Por ejemplo, un mensaje de texto que se puede leer en pantalla
– Traducciones		No hay
Tiempos verbales presentes	SÍ	
No adelantar acontecimientos	SÍ	
Sincronización	SÍ	
¿Se audiodescribe el final?	NO	
¿Se audiodescriben los créditos finales?	NO	Música instrumental con créditos en pantalla, sin AD

Observaciones:

8. Lengua de signos

ÍTEM	SÍ/NO	DESCRIPCIÓN
Además de LS, ¿el programa tiene ST?	SÍ	
Vestuario adecuado (no interfiere con las manos)	SÍ	Ropa semiformal lisa
Posición (izquierda, derecha...)		Derecha
Tamaño (no menos de una sexta parte de la pantalla)	SÍ	
Formato (ILS en ventana, silueta...)		Silueta. Fondo azul grisáceo
¿Es una emisión simultánea de un programa que emiten en otra cadena?	NO	
¿Se avisa en la otra cadena de que hay una versión signada?		

Observaciones:

ILS desaparece cuando no hay diálogos.

9.3. Anexo 3. Listado de programas estudiados en el análisis cualitativo

BBC ONE			
FORMATO	PROGRAMA	FECHA	ACCESIBILIDAD
1. Noticiero	1. BBC News at One	21-08-2018	ST ¹⁴⁴
2. Noticiero temático	2. Weather for the Week Ahead	26-12-2017	ST
4. Debate/Tertulia	3. Question Time	26-04-2018	ST
5. Reportaje	4. Rent for Sex	24-04-2018	ST y AD
7. Documental	5. Blue Planet II	29-10-2017	ST y AD
8. P. cultural	6. Bruno Mars: Live in Harlem	28-12-2017	ST
	7. Fake of Fortune	26-08-2018	ST y AD
9. P. divulgativo	8. The Truth About... Obesity	26-04-2018	ST y AD
10. Cine	9. Tropic Thunder	27-04-2018	ST y AD
11. Serie	10. Doctors	26-10-2017	ST y AD
12. Docushow	11. Caught Red Handed	26-10-2017	ST y AD
14. Talent show	12. Celebrity MasterChef	23-08-2018	ST y AD
15. Coaching show	13. Eat Well for Less?	25-10-2017	ST y AD
16. Talk show	14. The Graham Norton Show	27-04-2018	ST
17. Magacín	15. The One Show	26-04-2018	ST
18. Concurso	16. Bargain Hunt	29-04-2018	ST y AD
19. P. humor	17. Have I Got News for You	29-10-2017	ST
20. Retransmisión deportiva	18. Rugby Challenge Cup	25-08-2018	ST
22. Recetas	19. Royal Recipes	20-08-2018	ST y AD
23. Galas/Especiales	20. Nile Rodgers and Chic: Good Times	31-12-2017	ST
	21. New Year's Eve Fireworks	31-12-2017	ST
27. Cine infantil animación	22. Toy Story 3	25-12-2017	ST y AD
30. Otros programas	23. Christmas Day Eucharist	25-12-2017	ST

BBC TWO			
FORMATO	PROGRAMA	FECHA	ACCESIBILIDAD
1. Noticiero	24. BBC Newsroom Live	20-08-2018	ST
2. Noticiero temático	25. World Triathlon Series	29-04-2018	ST
4. Debate/Tertulia	26. Victoria Derbyshire	26-04-2018	ST
5. Reportaje	27. Panorama	27-10-2017	ST y LS
7. Documental	28. Russia with Simon Reeve	24-10-2017	ST, AD y LS
8. P. Cultural	29. Harry Potter: A History of Magic	28-10-2017	ST y AD
	30. Imagine... Tacita Dean	20-08-2018	ST y LS
9. P. Divulgativo	31. Billion Dollar Deals and How They Changed Your World	24-10-2017	ST, AD y LS
10. Cine	32. Cinderella	29-12-2017	ST, AD y LS

¹⁴⁴ ST=Subtitulado; AD=Audiodescripción; LS=Lengua de signos.

11. Serie	33. Holby City	29-10-2017	ST, AD y LS
12. Docushow	34. Inside the Factory	26-12-2017	ST, AD y LS
13. Reality show	35. The Real Marigold Hotel	21-08-2018	ST, AD y LS
14. Talent show	36. The Big Family Cooking Showdown	23-10-2017	ST, AD y LS
15. Coaching show	37. The Secret Helpers	26-04-2018	ST, AD y LS
18. Concurso	38. Eggheads	24-10-2017	ST
19. P. Humor	39. Goodness Gracious Me	21-08-2018	ST y AD
20. Retransmisión deportiva	40. Snooker World Championship	24-04-2018	ST
22. Recetas	41. Mary Berry's Country House Secrets	27-12-2017	ST, AD y LS
23. Galas/Especiales	42. Tom Jones and Beverley Knight's Gospel Christmas	25-12-2017	ST
24. Otros entretenimiento	43. Robot Wars	28-04-2018	ST
28. Cine infantil	44. Bill	27-12-2017	ST, AD y LS
29. Programa infantil	45. Deadly Dinosaurs with Steve Backshall	25-08-2018	ST y AD
30. Otros programas	46. The Queen	25-12-2017	ST y LS
	47. An Island Parish	26-12-2017	ST y AD

BBC 4			
FORMATO	PROGRAMA	FECHA	ACCESIBILIDAD
1. Noticiero	48. Beyond 100 Days	24-04-2018	ST
7. Documental	49. The Inca: Masters of the Clouds	28-10-2017	ST, AD y LS
8. P. Cultural	50. Top of the Pops (música)	23-10-2017	ST
	51. Britain's lost Masterpieces (arte)	22-08-2018	ST, AD y LS
9. P. Divulgativo	52. The Vietnam War	23-10-2017	ST y AD
11. Serie	53. Peaky Blinders	28-12-2017	ST y AD
18. Concurso	54. University Challenge	29-04-2018	ST

CBBC			
FORMATO	PROGRAMA	FECHA	ACCESIBILIDAD
25. Serie infantil animación	55. Shaun the Sheep	25-10-2017	ST
	56. Danger Mouse	25-10-2017	ST y AD
	57. Strange Hill High	25-12-2017	ST y AD
26. Serie infantil	58. So Awkward	25-10-2017	ST y AD
	59. The Dumping Ground	29-10-2017	ST y AD
	60. Secret Life of Boys	26-12-2017	ST y AD
	61. The Worst Witch	27-12-2017	ST y AD
	62. Treacy Beaker Returns	23-04-2018	ST y AD
	63. Hank Zipzer	23-04-2018	ST, AD y LS
	64. Joe All Alone	23-04-2018	ST y AD
	65. Hetty Feather	29-04-2018	ST y AD
	66. Jamie Johnson	20-08-2018	ST, AD y LS
	67. Odd Squad	21-08-2018	ST y AD
27. Cine infantil animación	68. Megamind	27-10-2017	ST y AD
	69. Wallace and Gromit: A Close Shave	25-12-2017	ST y AD
28. Cine infantil	70. Hank Zipzer Christmas	26-12-2017	ST y AD
	71. Gangsta Granny	28-12-2017	ST y AD

29. Programa infantil	72. Officially Amazing	25-10-2017	ST y LS
	73. Operation Ouch!	25-10-2017	ST y LS
	74. How to Be Epic @ Everything	25-10-2017	ST y LS
	75. Horrible Histories	25-10-2017	ST y AD
	76. My Life: Born to Vlog	28-10-2017	ST y AD
	77. Our School	29-10-2017	ST y AD
	78. Blue Peter	25-12-2017	ST y LS
	79. The Dengineers	26-12-2017	ST y LS
	80. The Zoo	23-04-2018	ST y AD
	81. Absolute Genius	23-04-2018	ST y LS
	82. Beyond Bionic	24-04-2018	ST y AD

CBEEBIES			
FORMATO	PROGRAMA	FECHA	ACCESIBILIDAD
25. Serie infantil animación	83. Twirlywoos	23-10-2017	ST y AD
	84. Bing	23-10-2017	ST y AD
	85. Peter Rabbit	23-10-2017	ST y AD
	86. Pablo	23-10-2017	ST y AD
	87. Olobob Top	23-10-2017	ST y AD
	88. Charlie and Lola	23-10-2017	ST y AD
	89. Octonauts	23-10-2017	ST y AD
	90. Sarah & Duck	23-10-2017	ST y AD
	91. Clangers	23-10-2017	ST y AD
	92. The Adventures of Abney & Teal	23-10-2017	ST y AD
	93. Mike the Knight	28-10-2017	ST y AD
	94. Hey Duggee	28-10-2017	ST y LS
	95. Messy Goes to OKIDO	28-10-2017	ST y LS
	96. School of Roars	28-10-2017	ST y LS
	97. Go Jetters	28-10-2017	ST y LS
	98. Kate and Mim-Mim	28-10-2017	ST y LS
99. Footy Pups	28-10-2017	ST y AD	
100. Dinopaws	29-10-2017	ST y AD	
101. Hey Duggee	25-12-2017	ST y AD	
102. Everything's Rosie	28-12-2017	ST y AD	
103. Tree Fu Tom	30-12-2017	ST y LS	
104. Timmy Time	23-04-2018	ST y AD	
105. Kit & Pup	20-08-2018	ST y AD	
106. Bitz & Bob	26-08-2018	ST, AD y LS	
26. Serie infantil	107. Teletubbies	23-10-2017	ST
	108. Grandpa in My Pocket	23-10-2017	ST y AD
	109. Apple Tree House	23-10-2017	ST y AD
	110. The Furchester Hotel	28-10-2017	ST, AD y LS
	111. Teacup Travels	28-10-2017	ST y LS
	112. Katie Morag	28-10-2017	ST y AD
	113. Andy's Prehistoric Adventures	30-12-2017	ST, AD y LS
	114. Andy's Baby Animals	23-04-2018	ST y AD
115. Andy's Dinosaur Adventures	25-08-2018	ST y AD	
116. Biggleton	26-08-2018	ST y LS	
29. Programa infantil	117. Something Special	23-10-2017	ST y LS
	118. I Can Cook	23-10-2017	ST y AD
	119. Melody	23-10-2017	ST y AD
	120. Magic Hands	28-10-2017	ST y LS

	121. The Let's Go Club	28-10-2017	ST y LS
	122. Our Family	28-10-2017	ST y LS
	123. Swashbuckle	28-10-2017	ST y LS
	124. Woolly and Tig	28-10-2017	ST y AD
	125. CBeebies: The Nutcracker	25-12-2017	ST y AD
	126. CBeebies: The Snow Queen	25-12-2017	ST y AD
	127. Let's Celebrate Christmas	25-12-2017	ST y AD
	128. CBeebies: Alice in Wonderland	26-12-2017	ST y AD
	129. Topsy and Tim	26-12-2017	ST y AD
	130. CBeebies Ballet: Goldilocks and the Three Bears	27-12-2017	ST y AD
	131. CBeebies Ballet: The Tortoise and the Hare	28-12-2017	ST y AD
	132. CBeebies: A Midsummer Night's Dream	29-12-2017	ST y AD
	133. Snow Babies	29-12-2017	ST y AD
	134. The Tale of Mr Tumble	30-12-2017	ST y LS
	135. The Elves and the Shoemaker	31-12-2017	ST y AD
	136. CBeebies: Peter Pan	31-12-2017	ST, AD y LS
	137. Woolly and Tig	31-12-2017	ST y LS
	138. Do You Know?	28-04-2018	ST y LS
	139. My World Kitchen	28-04-2018	ST y LS
	140. Ferne And Rory's Vet Tales	28-04-2018	ST y LS
	141. Treasure Champs	28-04-2018	ST y AD
	142. Time for School	20-08-2018	ST y AD
	143. Tiny Timble	25-08-2018	ST y LS
	144. Where in the World?	25-08-2018	ST y AD
	145. My Pet and Me	26-08-2018	ST y LS
	146. Bitz & Bob You Can Do It Too!	26-08-2018	ST y LS
	147. Junk Rescue	26-08-2018	ST, AD y LS

BBC NEWS			
FORMATO	PROGRAMA	FECHA	ACCESIBILIDAD
1. Noticario	148. BBC News at One	26-04-2018	ST y LS
2. Noticario temático	149. Sportsday	29-04-2018	ST
3. Entrevista	150. HARDtalk	26-10-2017	ST
4. Debate/Tertulia	151. The Papers	26-04-2018	ST
5. Reportaje	152. The Firing Line	28-10-2017	ST
6. Magacín informativo	153. The Travel Show	28-10-2017	ST
8. P. Cultural	154. The Film Review	27-04-2018	ST
9. P. Divulgativo	155. Weather World	26-08-2018	ST

LA 1			
FORMATO	PROGRAMA	FECHA	ACCESIBILIDAD
1. Noticario	156. Telediario 1	22-08-2018	ST
2. Noticario temático	157. El tiempo	26-12-2017	ST
4. Debate/Tertulia	158. Los desayunos de TVE	23-04-2018	ST
5. Reportaje	159. Comando actualidad	24-04-2018	ST

6. Magacín informativo	160. España directo	26-04-2018	ST
8. P. Cultural	161. Especial Bruno Mars: 24K Magic live at Apollo	27-12-2017	ST
9. P. Divulgativo	162. Maneras de educar	30-12-2017	ST y AD
10. Cine	163. Las brujas de Zugarramurdi	25-08-2018	ST y AD
11. Serie	164. Acacias 38	24-10-2017	ST y AD
12. Docushow	165. Españoles por el mundo	26-10-2017	ST y AD
14. Talent show	166. Masterchef Celebrity	24-10-2017	ST y AD
16. Talk show	167. Hora punta	23-04-2018	ST
17. Magacín	168. Corazón	27-10-2017	ST
18. Concurso	169. Arranca en verde	29-04-2018	ST y AD
19. P. humor	170. José Mota presenta...	27-04-2018	ST
20. Retransmisión deportiva	171. Vuelta ciclista	25-08-2018	ST
22. Recetas	172. Torres en la cocina	23-10-2017	ST y AD
23. Galas/Especiales	173. Gala inocente, inocente	28-12-2017	ST
	174. Campanadas 2018	31-12-2017	ST

LA 2			
FORMATO	PROGRAMA	FECHA	ACCESIBILIDAD
1. Noticario	175. La 2 Noticias	25-04-2018	ST
2. Noticario temático	176. Aquí hay trabajo	23-10-2017	ST
5. Reportaje	177. Frontera Europa	22-08-2018	ST y AD
7. Documental	178. África extraordinaria	23-10-2017	ST y AD
8. P. Cultural	179. TVE es música (música)	23-10-2017	ST
	180. Página 2 (literatura)	24-10-2017	ST y AD
9. P. Divulgativo	181. UNED	27-10-2017	ST
10. Cine	182. Una segunda madre	28-10-2017	ST y AD
11. Serie	183. La Pelu-quería	23-10-2017	ST y AD
12. Docushow	184. Trucks	27-12-2017	ST
17. Magacín	185. Para todos La 2	28-04-2018	ST
18. Concurso	186. Saber y ganar	23-10-2017	ST
19. P. Humor	187. ¡Cómo nos reímos!	30-12-2017	ST
22. Recetas	188. Las recetas de Julie	23-10-2017	ST
30. Otros programas	189. El día del Señor: Misa de Navidad y bendición urbi et orbi	25-12-2017	ST

CLAN			
FORMATO	PROGRAMA	FECHA	ACCESIBILIDAD
25. Serie infantil animación	190. Juan y Tolola	23-10-2017	ST
	191. Los Octonautas	23-10-2017	ST
	192. La oveja Shaun	23-10-2017	ST
	193. Cuatro amigos y medio	23-10-2017	ST y AD
	194. Yoko	23-10-2017	ST y AD
	195. Danger Mouse	23-10-2017	ST
	196. Tutu	24-10-2017	ST y AD
	197. Todo es Rosie	27-10-2017	ST
	198. El pequeño reino de Ben y Holly	29-10-2017	ST y AD
	199. Kate y Mim Mim	24-04-2018	ST

	200. Bing	28-04-2018	ST
	201. Messy va a Okido	22-08-2018	ST
	202. La hora de Timmy	22-08-2018	ST
	203. Cleo	22-08-2018	ST y AD
	204. Los pingüinos de Madagascar	22-08-2018	ST y LS
	205. TruckTown	22-08-2018	ST y LS
	206. Zip Zip	22-08-2018	ST y LS
	207. Wow Wow Wubbzy	22-08-2018	ST y LS
26. Serie infantil	208. Teletubbies	23-10-2017	ST
	209. iCarly	23-10-2017	ST
28. Cine infantil	210. Antboy	28-04-2018	ST y AD
29. Programa infantil	211. Cocina con Clan	23-10-2017	ST y AD
	212. Documental UER Infantil 2017	26-12-2017	ST
	213. Lunnis de leyenda	25-08-2018	ST y AD

24 HORAS			
FORMATO	PROGRAMA	FECHA	ACCESIBILIDAD
1. Noticiario	214. Telediario 1	24-10-2017	ST y LS
2. Noticiario temático	215. En lengua de signos	29-10-2017	ST y LS
3. Entrevista	216. La galería	23-08-2018	ST
4. Debate/Tertulia	217. La noche en 24 Horas	23-10-2017	ST
5. Reportaje	218. En portada	20-08-2018	ST
8. P. Cultural	219. La hora cultural	24-10-2017	ST
9. P. Divulgativo	220. Lab24	21-08-2018	ST
30. Otros programas	221. Consejo de Ministros	27-04-2018	ST y LS

TELEDEPORTE			
FORMATO	PROGRAMA	FECHA	ACCESIBILIDAD
2. Noticiario temático	222. Conexión TDP	26-10-2017	ST
4. Debate/Tertulia	223. Estudio estadio	25-04-2018	ST
5. Reportaje	224. Evasión	20-08-2018	ST
20. Retransmisión deportiva	225. Eurocup (diferido)	24-10-2017	ST
	226. Tenis WTA Muguruza – V. Williams (directo)	26-10-2017	ST
23. Galas/Especiales	227. Gala FIFA	23-10-2017	ST

CANAL SUR 2			
FORMATO	PROGRAMA	FECHA	ACCESIBILIDAD
1. Noticiario	228. Canal Sur Noticias 1	24-08-2018	ST y LS
2. Noticiario temático	229. Espacio protegido (diferido)	28-12-2017	ST
	230. Carreras de caballos Sanlúcar (directo)	23-08-2018	ST y LS
4. Debate/Tertulia	231. CSN Mediodía	28-12-2017	ST y LS
5. Reportaje	232. Los reporteros	28-10-2017	ST
6. Magacín informativo	233. Andalucía directo	25-10-2017	ST y LS

7. Documental	234. Toreros, historia y arte 235. Tierra azul	28-10-2017 22-08-2018	ST y LS ST y AD
8. P. Cultural	236. Toros para todos	23-04-2018	ST
9. P. Divulgativo	237. Salud al día	29-10-2017	ST y LS
10. Cine	238. Celedonio y yo somos así	28-10-2017	ST y AD
11. Serie	239. Escobar, el patrón del mal	25-10-2017	ST y AD
12. Docushow	240. Andaluces por España	26-12-2017	ST
14. Talent show	241. Original y copla	20-08-2018	ST
15. Coaching show	242. La Báscula	29-10-2017	ST y LS
16. Talk show	243. Gente maravillosa	23-08-2018	ST y LS
17. Magacín	244. ¡Vaya tela noche!	25-10-2017	ST y LS
19. P. humor	245. El gran Queo	24-08-2018	ST
22. Recetas	246. Cómetelo	26-10-2017	ST y LS

ANDALUCÍA TV			
FORMATO	PROGRAMA	FECHA	ACCESIBILIDAD
1. Noticario	247. Buenos días, Andalucía	27-04-2018	ST
2. Noticario temático	248. Emplead@s	26-12-2017	ST
5. Reportaje	249. Los reporteros	23-04-2018	ST
7. Documental	250. The most extreme (naturaleza) 251. María sin fronteras (biográfico)	28-10-2017 20-08-2018	ST ST y AD
8. P. Cultural	252. Destino Andalucía	21-08-2018	ST
9. P. Divulgativo	253. ConCiencia	27-04-2018	ST
12. Docushow	254. Animales en familia	28-10-2017	ST
22. Recetas	255. Canal Andalucía Cocina	27-04-2018	ST
25. Serie infantil animación	256. El principito 257. Iron Man 258. Evita Percances	28-04-2018 28-04-2018 25-08-2018	ST ST ST y AD
29. Programa infantil	259. La Banda	25-08-2018	ST
30. Otros programas	260. Lances	25-12-2017	ST

9.4. Anexo 4. Listado de organizaciones que han difundido las encuestas

Listado de organizaciones y clubes que han colaborado en la difusión de la encuesta en Reino Unido:

1. Access Bedford
2. Belfast Deaf United
3. British Deaf Association
4. BucksVision (Buckinghamshire and Milton Keynes)
5. Cambridgeshire Deaf Association
6. Deaf Umbrella
7. Deafblind Scotland
8. Doncaster Deaf Trust
9. Hearing Link
10. International Glaucoma Association
11. iSight Cornwall
12. Leicester Deaf Club
13. Middlesex Association for the Blind
14. My Sight Nottinghamshire
15. Northumberland County Blind Association
16. Nottinghamshire Deaf Society
17. Royal Association for Deaf People
18. Sense Scotland
19. Tameside Sight
20. The Macular Society
21. Nystagmus Network
22. The Partially Sight Society
23. VisionPk
24. Vistablind
25. Vocal Eyes
26. Barnet Borough Sight Impaired

Listado de organizaciones y clubes que han colaborado en la difusión de la encuesta en España y Andalucía¹⁴⁵:

1. ONCE España y delegaciones territoriales
2. Discapnet
3. Associació Catalana per a la Integració del Cec
4. Asociación EsRetina Asturias

¹⁴⁵ Algunas organizaciones andaluzas han colaborado difundiendo las dos encuestas —TVE y Canal Sur—, por lo que hemos unificado la lista en una sola para no caer en redundancias.

5. Asociación Castellano Leonesa de Afectados por Retinosis Pigmentaria
6. ONCE Andalucía
7. Confederación Española de Familias de Personas Sordas (FIAPAS)
8. Asociación de Padres de Niños Sordos de Salamanca (ASPAS)
9. Federación de Asociaciones de Personas Sordas de las Islas Canarias (FASICAN)
10. Asociación de Discapacitados Auditivos de Badajoz y Provincia (ADABA)
11. Asociación de Personas Sordas de Jerez (APESORJE)
12. Asociación Cultural de Personas Sordas de Huelva

Las anteriores son organizaciones que han colaborado expresamente con el proyecto compartiendo las encuestas entre sus afiliados y en sus redes sociales. Además, nosotros hemos difundido las encuestas en las páginas de Facebook de las siguientes organizaciones:

1. Agrupación de Mujeres Sordas de Granada
2. Agrupación de Personas Sordas de Granada (ASOGRA)
3. AICAN Implantados Cocleares de Andalucía
4. Asociación Cultural de Personas Ciegas y con Discapacidad Visual de Andalucía
5. Asociación de Familias y Amigos de la Infancia Sorda (AFAIS) Jaén
6. Asociación de Mujeres Sordas de Sevilla “Accede”
7. Asociación de Personas Mayores Sordas de Granada y Provincia (AMASOGRA)
8. Asociación de Personas Sordas de La Comarca de Andújar (ASOCOAN)
9. Asociación de Usuarios de Perros-Guía de Andalucía
10. Asociación Pro-Derechos de las Personas Sordas (ASPRODES) Granada
11. Asociación Provincial de Padres y Amigos del Sordo de Sevilla (ASPAS)
12. Asociación Provincial de Personas Sordas de Jaén (APROSOJA)
13. ASOCIDE Andalucía - D.P. Málaga
14. Aspansor Málaga
15. Birmingham Deaf Community Group
16. British Deaf Association N. Ireland
17. British Deaf Football Cup
18. British Deaf History Society
19. British Deaf News
20. British sign Language
21. BSL Northamptonshire
22. Centro Integral de Personas Sordas de Cádiz (ALBOR)
23. CERMI Andalucía
24. Club Deportivo de Jerez de Sordos
25. Club Deportivo de Sordos de Sevilla
26. Club Deportivo Sordos Huelva: Mensaje Facebook
27. Deaf-initely Women
28. Deafroots

29. DeafVibe
30. East London Vision
31. Federación Andaluza de Deporte para Ciegos
32. Federación Andaluza de Deportes para Sordos (FADS)
33. Federación Andaluza de Familias de Personas Sordas (FAPAS)
34. Great Britain Deaf Football
35. Hearing Dogs for Deaf People
36. Hearing Loss Cornwall
37. Jaén Paraíso Interior – Sordos
38. Juventud Sorda de Sevilla
39. National Deaf Children’s Society
40. ONCE Málaga FS B2-B3
41. Pastoral de sordos de Cádiz y Ceuta
42. Pastoral del Sordo de Huelva
43. Pastoral del Sordo de Jaén
44. Pastoral del Sordo Redentorista
45. Peña malaguista de personas sordas
46. Royal National Institute of Blind People (RNIB)
47. Shropshire Deaf and Hard of Hearing Forum
48. Signos de Identidad Sorda
49. UK Council of Deafness
50. Wales Council for Deaf People
51. Warrington & District Society for Deaf People
52. West Norfolk Deaf Association
53. Wiltshire & Dorset Deaf Association

9.5. Anexo 5. Entrevistas cualitativas

A continuación, se adjuntan los enlaces a las entrevistas completas realizadas a representantes de las televisiones estudiadas, miembros del movimiento asociativo y expertos académicos.

A) Representantes de televisiones:

- BBC: Entrevista a David Larnar y Gareth Ford Williams, miembro senior del departamento BBC Audience Services y director del departamento Accessibility, BBC Design and Engineering, respectivamente: <https://goo.gl/BoNPPJ>
- TVE: Laura Feyto Álvarez, jefa de la Unidad de Accesibilidad de TVE: <https://goo.gl/cB8AdT>
- Canal Sur: Gabriel del Río Márquez, Coordinador de Programación: <https://goo.gl/MyZCEP>

B) Asociaciones de personas sordas:

- Áine Jackson, coordinadora de la unidad Research and Policy de la British Deaf Association (BDA): <https://goo.gl/PLx5FB>
- Roger Wicks, director del departamento Policy and Campaigns de Action on Hearing Loss: <https://goo.gl/rFapQg>
- Russell Cooke, Community Development Manager de la Royal Association for Deaf People (RAD): <https://goo.gl/aNszJN>
- David Sánchez Moreno, coordinador del área Producciones en lengua de signos española de la Fundación CNSE (Confederación Estatal de Personas Sordas): <https://goo.gl/uyHqHg>
- Begoña Gómez Nieto, técnico responsable del Área de Accesibilidad de la Confederación Española de Familias de Personas Sordas (FIAPAS): <https://goo.gl/7NfxjM>
- Equipo técnico de la Federación Andaluza de Familias de Personas Sordas (FAPAS): <https://goo.gl/WCtpqn>
- Manuel Mateos Moreno, vicepresidente de la Asociación Cultural de Personas Sordas de la Provincia de Sevilla (ACSS), que forma parte de la Federación Andaluza de Asociaciones de Personas Sordas (FAAS): <https://goo.gl/4nv61d>

C) Asociaciones de personas ciegas o con baja visión:

- Sonali Rai, Audio Description Executive del Royal National Institute for Blind People (RNIB): <https://goo.gl/kwhsd6>
- Víctor López Eiris, jefe del departamento de Autonomía Personal y Accesibilidad en la ONCE: <https://goo.gl/KjA38r>
- José Antonio Ornedo Acuña, responsable del departamento de Servicios Sociales de ONCE Andalucía: <https://goo.gl/oqDKix>

D) Investigadores y académicos/as:

- Jorge Díaz-Cintas, director del Centre for Translation Studies (CenTraS) de la University College London: <https://goo.gl/CDCDww>

- Francisco Utray, profesor titular de la Universidad Carlos III de Madrid en el Departamento de Periodismo y Comunicación Audiovisual: <https://goo.gl/hmDKh2>
- Pilar Orero, creadora del grupo de investigación TransMedia de la Universitat Autònoma de Barcelona (UAB): <https://goo.gl/KkGwRX>

