XI CONVOCATÒRIA PER A LA CONCESSIÓ D'AJUTS A PROJECTES DE RECERCA SOBRE COMUNICACIÓ AUDIOVISUAL DEL CONSELL DE L'AUDIOVISUAL DE CATALUNYA (2017)

Serveis d'accessibilitat sensorial a les televisions catalanes: situació actual, necessitats i propostes de futur

Informe final

Autores: Sara Rovira-Esteva i Irene Tor-Carroggio

TransMedia Catalonia

Departament de Traducció, Interpretació i Estudis de l'Àsia Oriental

Universitat Autònoma de Barcelona

Maig 2018

Índex

RESUM EXECUTIU 6

1. INTRODUCCIÓ 10

1.1. Objectius del projecte 11

1.2. Equip de recerca 12

1.3. Metodologia 13

1.3.1. Accessibilitat web i aplicacions 13

1.3.2. Qüestionaris 16

1.3.3. Entrevistes 18

1.4. Difusió dels resultats 19

2. ACCESSIBILITAT WEB 21

2.1. 8tv 21

2.1.1. Aspectes generals 21

2.1.2. Anàlisi amb eines especialitzades 22

2.2. betevé 23

2.2.1. Aspectes generals 23

2.2.2 Anàlisi amb eines especialitzades 23

2.3. El Punt Avui TV 24

2.3.1. Aspectes generals 24

2.3.2. Anàlisi amb eines especialitzades 25

2.4. IB3 Televisió 26

2.4.1. Aspectes generals 26

2.4.2. Anàlisi amb eines especialitzades 26

2.5. Radiotelevisió Espanyola en català 27

2.5.1. Aspectes generals 27

2.5.2. Anàlisi amb eines especialitzades 28

2.6. Televisió de Catalunya 28

2.6.1. Aspectes generals 28

2.6.2. Anàlisi amb eines especialitzades 33

2.7. Televisió de Girona 34

2.7.1. Aspectes generals 34

2.7.2 Anàlisi amb eines especialitzades 34

3. SERVEIS D'ACCESSIBILITAT A TRAVÉS DELS SERVEIS A LA CARTA 36
3.1. Qüestions preliminars 36
3.2. 8tv 41
3.2.1. Aspectes generals 41
3.2.2. Anàlisi 41
3.3. betevé carta 41
3.3.1. Aspectes generals 41
3.3.2. Anàlisi 42
3.4. El Punt Avui TV 42
3.4.1. Aspectes generals 42
3.4.2. Anàlisi 42
3.5. IB3 Televisió 42
3.5.1. Aspectes generals 42
3.5.2. Anàlisi 43
3.6. RTVE en català 43
3.6.1. Aspectes generals 43
3.6.2. Anàlisi 43
3.7. Televisió de Catalunya 43
3.7.1. Aspectes generals 43
3.7.2. Anàlisi 45
3.8. Televisió de Girona 48
3.8.1. Aspectes generals 48
3.8.2. Anàlisi 48
4. GRAU D'ACCESSIBILITAT DE LES APLICACIONS PER A MÒBILS I TAULETES 49
4.1. Qüestions preliminars 49
4.2. 8tv 51
4.3. betevé carta 51
4.3.1. Aspectes generals 51
4.3.2. Anàlisi dels programes triats 52
4.4. IB3 Televisió 53
4.4.1. Aspectes generals 53
4.4.2. Anàlisi dels programes triats 53
4.5. RTVE.es Móvil 54

4.5.1. Aspectes generals 54
4.5.2. Anàlisi dels programes triats 55
4.6. TV3 55
4.6.1. Aspectes generals 55
4.6.2. Anàlisi dels programes triats 56
4.7. 3/24 58
4.7.1. Aspectes generals 58
4.7.2. Anàlisi dels programes triats 58
4.8. Esport 3 58
4.8.1 Aspectes generals 58
4.8.2. Anàlisi dels programes triats 59
4.9. Súper 33 59
4.9.1. Aspectes generals 59
4.9.2. Anàlisi dels programes triats 59
5. SERVEIS D'ACCESSIBILITAT A LA TELEVISIÓ LINEAL 60
5.1. Qüestions preliminars 60
5.2. 8tv 62
5.3. betevé 62
5.4. IB3 Televisió 64
5.5. Radiotelevisió espanyola en català 64
5.6. Televisió de Catalunya 65
6. VOLUM DE CONTINGUTS ACCESSIBLES I NIVELL DE COMPLIMENT LEGAL 67
6.1. Marc legal 67
6.2. 8tv 71
6.3. betevé 71
6.4. El Punt Avui TV 72
6.5. IB3 Televisió 72
6.6. Radiotelevisió espanyola en català 73
6.7. Televisió de Catalunya 75
6.8. Televisió de Girona 79
7. HÀBITS DE CONSUM TELEVISIU I OPINIÓ DELS USUARIS 81
7.1. Col·lectiu de persones cegues o amb baixa visió 81
7.1.1 Dades demogràfiques de la mostra 81

7.1.2. Hàbits de consum televisiu 82
7.1.3. Ús dels serveis d'accessibilitat 87
7.1.4. Satisfacció amb els serveis d'accessibilitat oferts 89
7.2. Col·lectiu de persones sordes o amb baixa audició oralistes 95
7.2.1. Dades demogràfiques de la mostra 95
7.2.2. Hàbits de consum televisiu 97
7.2.3. Ús dels serveis d'accessibilitat 100
7.2.4. Satisfacció amb els serveis d'accessibilitat oferts 105
7.3. Col·lectiu de persones sordes o amb baixa audició signants 111
7.3.1. Dades demogràfiques de la mostra 111
7.3.2. Hàbits de consum televisiu 113
7.3.3. Ús dels serveis d'accessibilitat 116
7.3.4. Satisfacció amb els serveis d'accessibilitat oferts 120
8. CONCLUSIONS 128
8.1. Resultats principals de l'estudi 128
8.2. Propostes de millora 141
9. BIBLIOGRAFIA 143
10. ANNEXOS 146
Annex 1 Directrius de la WCAG 2.0 sobre accessibilitat web 146
Annex 2 Entrevista amb Rosa Vallverdú, Cap d'Accessibilitat de TV3 147
Annex 3 Entrevista amb Jordi Colom, Director Tècnic i d'Innovació de betevé 161
Annex 4 Entrevista amb Àlex Martí, Director de Televisió de Girona 168
Annex 5 Entrevista amb Joan Carles Martorell, Director d'IB3 Televisió 172
Annex 6 Entrevista amb Francisco Armero, Director de Emisión y Accesibilidad de TVE 174
Annex 7 Qüestionari per a persones cegues o amb baixa visió 177
Annex 8 Qüestionari per a persones sordes o amb baixa audició oralistes 187
Annex 9 Qüestionari per a persones sordes o amb baixa audició signants 199

RESUM EXECUTIU

Les persones amb discapacitat o diversitat funcional són una part gens menyspreable de la població (15%) i l'accés a la comunicació és un dret reconegut en la Convenció sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat (CDPD) de les Nacions Unides, text que fou ratificat el 2007 per l'estat espanyol. Aquesta ratificació va representar l'acceptació per primera vegada d'un tractat internacional en matèria de drets humans. Arran de l'adhesió a la CDPD, la Unió Europea ha posat en marxa diferents iniciatives amb l'objectiu de garantir i fer efectius els drets de les persones amb discapacitat. La darrera acció de la Unió Europea en matèria de discapacitat va ser al 2016, amb l'aprovació de la Directiva sobre l'accessibilitat dels llocs web i de les aplicacions per a dispositius mòbils dels organismes públics. Paral·lelament, tant en l'àmbit estatal com a Catalunya, existeix legislació sobre accessibilitat als mitjans; a Espanya, materialitzada en la Ley General de Comunicación Audiovisual de 2010 i, a Catalunya, en la Llei d'Accessibilitat de 2014. És justament en aquest context en què s'emmarca el projecte "Serveis d'accessibilitat sensorial a les televisions catalanes: situació actual, necessitats i propostes de futur" desenvolupat al llarg del curs 2017-2018 i finançat pel Consell de l'Audiovisual de Catalunya.

El projecte partia dels següents quatre objectius. En primer lloc, analitzar la tipologia dels serveis d'accessibilitat disponibles a les televisions que emeten en català (incloent-hi tant les emissions en directe, com les diferides o en línia). En segon lloc, analitzar l'ús de les aplicacions dels canals per accedir als serveis d'accessibilitat. En tercer lloc, identificar el grau de satisfacció dels usuaris i les seves necessitats en relació amb els serveis d'accessibilitat. I, finalment, proposar mesures per millorar la situació actual dels serveis d'accessibilitat.

L'estudi s'ha dut a terme a partir de l'anàlisi d'una mostra representativa de set televisions: 8tv, betevé, Radiotelevisió Espanyola en català, Televisió de Catalunya, Televisió de Girona, IB3 i El Punt Avui TV. Cal destacar també que s'ha seguit una metodologia mixta en què s'han combinat diferents sistemes de recollida de dades (observació directa de les recercadores, qüestionaris a usuaris amb diversitat funcional

i entrevistes semiestructurades als caps d'accessibilitat de les televisions de la mostra). D'aquesta manera, s'ha pogut triangular la informació obtinguda i oferir una visió global en què totes les parts implicades han estat tingudes en compte. Aquest informe consta de deu capítols, sis dels quals corresponen als resultats dels diferents aspectes analitzats.

Per tal d'avaluar l'accessibilitat web de les televisions de la mostra, vam analitzar els webs respectius, d'una banda, buscant informació sobre accessibilitat i continguts accessibles revisant un per un els diferents ítems que consideràvem fonamentals; i, de l'altra, amb l'ajuda d'eines especialitzades que avaluen automàticament els aspectes d'accessibilitat per als quals estan dissenyades. D'acord amb els resultats obtinguts, encara que garanteixin el compliment del nivell d'accessibilitat AA, que és el mínim exigible, tots els webs presenten mancances.

Quant als serveis d'accessibilitat a través dels serveis a la carta, vam dur a terme l'anàlisi a partir d'una mostra de programes i emissions i vam poder comprovar que només Televisió de Catalunya ofereix serveis d'accessibilitat (subtítols per a sords i interpretació en llengua de signes, de moment). Gràcies a les entrevistes vam saber que hi ha altres emissores que estan treballant perquè els usuaris puguin gaudir també dels continguts accessibles en català en línia.

Vam estudiar també el grau d'accessibilitat de les aplicacions per a mòbils i tauletes de totes les televisions de la mostra que en tenien, seguint una metodologia similar a l'emprada per a l'anàlisi dels webs, tot i que en aquest cas no existeixen estàndards internacionals ni es poden fer servir eines automàtiques. En aquest cas, vam observar que Televisió de Catalunya és l'única que ofereix aquest tipus de serveis, tot i que les aplicacions en sí, com en la resta de casos, presenten alguns problemes d'accessibilitat.

L'avaluació dels serveis d'accessibilitat a la televisió lineal va incloure la visualització i l'anàlisi d'una mostra representativa de programes i emissions de totes les televisions de la mostra. La conclusió principal és que actualment només Televisió de Catalunya, betevé i IB3 ofereixen serveis d'accessibilitat en català.

Hem dedicat un capítol a presentar la quantitat de serveis d'accessibilitat que ofereix cada televisió i el grau de compliment de la llei que li correspon en cada cas (estatal o autonòmica). De nou, vam constatar que Televisió de Catalunya és l'única que s'acosta als percentatges marcats per llei, tot i que de manera desigual entre els seus diferents canals. Cal valorar l'esforç, però, tant de betevé com d'IB3, ja que són conscients de les seves mancances en aquest sentit i tenen previst millorar el servei a mig termini.

Conèixer els hàbits de consum televisiu i recollir l'opinió dels teleespectadors amb diversitat funcional constituïa un aspecte fonamental d'aquest treball. Per això, es van dissenyar qüestionaris específics per als tres col·lectius als quals ens volíem adreçar (persones cegues o amb baixa visió, persones sordes oralistes i persones sordes signants) i es van repartir amb l'ajuda de les associacions d'usuaris que van col·laborar en el projecte. Les respostes van evidenciar que l'emissora millor valorada en tots els casos era Televisió de Catalunya, tot i que, tal com va passar amb la resta de casos, els usuaris van fer palès que encara hi havia aspectes amb què no estaven del tot satisfets.

Considerem que la recerca duta a terme en aquest projecte compleix la funció de transferència de coneixements científics a la societat, ja que diferents col·lectius es podran beneficiar dels resultats obtinguts, començant pels usuaris amb diversitat funcional, passant per les televisions i els seus responsables, i acabant pels tècnics en accessibilitat que treballen a l'administració.

En definitiva, en aquest informe oferim una visió panoràmica de la situació, posant en relleu tot el que s'està fent per satisfer les necessitats dels usuaris i, alhora, assenyalant aquells aspectes en què hem detectat mancances, tenint en compte no només la seva opinió, sinó també qüestions tècniques i de caire legal que hem pogut observar. Així doncs, pot constituir un important punt de partida per conèixer l'estat de la qüestió i identificar quines han de ser les línies d'acció futures que s'haurien d'emprendre per tal de millorar els serveis d'accessibilitat de les televisions que emeten en català.

Com citar aquest informe:

Rovira-Esteva, Sara; Tor-Carroggio, Irene. 2018. Serveis d'accessibilitat sensorial a les televisions catalanes: situació actual, necessitats i propostes de futur. Informe final. Transmedia Catalonia, Departament de Traducció, Interpretació i Estudis de l'Àsia Oriental de la Universitat Autònoma de Barcelona. Accessible en línia a: http://ddd.uab.cat/record/189381.

1. INTRODUCCIÓ

Les persones amb discapacitat o diversitat funcional són una part gens menyspreable de la població (15%)[1] i l'accés a la comunicació és un dret reconegut per les Nacions Unides des de la publicació de la Convenció sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat (CDPD), ratificat el 2007 per l'estat espanyol amb el protocol opcional de Porto. La Unió Europea va ratificar la CDPD el 14 de desembre del 2010, la qual cosa va representar l'acceptació per primera vegada d'un tractat internacional en matèria de drets humans.

Arran de l'adhesió a la CDPD, la Unió Europea ha posat en marxa diferents iniciatives amb l'objectiu de garantir i fer efectius els drets de les persones amb diversitat funcional, com ara la Directiva de Serveis de Mitjans Audiovisuals de l'any 2010, modificada recentment, i la proposta de la Llei Europea d'Accessibilitat, publicada el 2 de desembre del 2015 per la Comissió. La darrera acció de la Unió Europea en matèria de discapacitat ha estat l'aprovació de la Directiva 2016/2102 sobre l'Accessibilitat dels Llocs Web i de les Aplicacions per a Dispositius Mòbils dels Organismes Públics, publicada el 2 de desembre del 2016. Paral·lelament, tant a nivell estatal com a Catalunya existeix legislació sobre accessibilitat als mitjans; a Espanya, materialitzada en la Ley General de Comunicación Audiovisual de 2010 i a Catalunya, en la Llei d'Accessibilitat de 2014.

En aquest context, crèiem que era fonamental fer una radiografia de la situació dels serveis d'accessibilitat oferts en les diverses televisions catalanes, des de les corporacions més grans fins a les petites emissores locals. Només amb una visió global de la situació actual podem saber en quina mesura es compleixen les directives europees i les lleis estatals i identificar vies de treball futures per incrementar els serveis d'accessibilitat, tant en quantitat com en qualitat, i així poder garantir un accés universal als mitjans de comunicació en català.

[1] Vegeu <https://www.un.org/development/desa/disabilities-es/2015/08/18/mas-del-80-por-ciento-de-las-personas-con-discapacidad-son-pobres/> [Consulta: 30/04/2018].

1.1. Objectius del projecte

En aquest informe es presenten els resultats principals de la recerca feta en el marc del projecte "Serveis d'accessibilitat sensorial a les televisions catalanes: situació actual, necessitats i propostes de futur" finançat per el Consell de l'Audiovisual de Catalunya i que s'ha desenvolupat al llarg del curs 2017-2018. El projecte partia dels objectius següents:

1. **Estudiar la tipologia de serveis d'accessibilitat disponibles a les televisions catalanes, incloent-hi tant les emissions en directe com les diferides.**

   Volíem radiografiar els tipus de serveis d'accessibilitat oferts a diferents televisions catalanes, tant públiques com privades, centrant-nos sobretot en l'audiodescripció, la subtitulació per a sords i la llengua de signes, però sense oblidar les audiointroduccions i els audiosubtítols. D'una banda, s'ha avaluat la tipologia dels serveis en diversos contextos d'interacció i, de l'altra, avaluar el nivell de compliment quantificant els continguts que s'ofereixen en comparació amb el que estableix la legislació vigent.

2. **Analitzar l'ús dels serveis d'accessibilitat a través de les aplicacions per a mòbils i tauletes dels canals.**

   Preteníem veure si l'oferta d'aquests serveis es fa en obert (per a tots els que consumeixen el contingut) o en tancat (els serveis els activen els usuaris), i com és la interacció dels usuaris amb aquests serveis. Per tal de fer-ho s'han revisat les plataformes de distribució de continguts a la carta i les aplicacions que donen accés al consum d'aquests serveis o continguts.

3. **Avaluar el grau de satisfacció dels usuaris i les seves necessitats en relació amb els serveis d'accessibilitat.**

   Cap recerca sobre accessibilitat no pot obviar que els serveis s'ofereixen per a uns usuaris determinats i la seva veu és fonamental. En aquesta fase, doncs, volíem conèixer els hàbits de consum, el grau de satisfacció i les necessitats específiques dels usuaris en relació amb els serveis d'accessibilitat oferts als mitjans, per la qual cosa vam emprar qüestionaris.

4. **Proposar millores dels serveis d'accessibilitat.**

   Gràcies als resultats obtinguts, estem en disposició de presentar una visió panoràmica de la situació, posant de manifest les bonances existents així com senyalant els aspectes que es podrien millorar, tenint en compte no només les necessitats dels usuaris, sinó també les qüestions tècniques i de caire legal que hem pogut observar.

L'informe es divideix en els 10 capítols següents, sis dels quals estan reservats als resultats: Accessibilitat web (2), Serveis d'accessibilitat a través dels serveis a la carta (3), Grau d'accessibilitat de les aplicacions per a mòbils i tauletes (4), Serveis d'accessibilitat a la televisió lineal (5), Volum de continguts accessibles i nivell de compliment legal (6) i Hàbits de consum televisiu i opinió dels usuaris (7).

1.2. Equip de recerca

Les investigadores participants en aquest estudi, totes membres de TransMedia Catalonia, grup de recerca reconegut per la Generalitat (2017SGR113) i professores del Departament de Traducció i d'Interpretació i Estudis de l'Àsia Oriental de la UAB, són: Dra. Sara Rovira-Esteva (investigadora principal), Dra. Pilar Orero, Dra. Anna Matamala, Dra. Helena Casas-Tost i Dra. Carme Mangiron. A més, l'equip de treball ha comptat amb la participació de dos doctorands. D'una banda, Irene Tor-Carroggio, que està redactant una tesi sobre serveis d'audiodescripció i, de l'altra, Joan Bestard, que està fent la tesi sobre polítiques d'accessibilitat a Catalunya i que, per la seva condició de persona amb baixa visió, ha fet la funció d'usuari expert o superusuari. La seva presència ha garantit des del començament la participació del col·lectiu de discapacitats, que són els usuaris finals i principals beneficiaris d'aquest estudi.

Volem agrair l'ajuda, d'una banda, de la Marta Bosch per la seva interpretació d'un dels qüestionaris en llengua de signes catalana i, de l'altra, de la Jara Duro com a tècnica de suport a la recerca per a l'elaboració dels vídeos signats. També ha estat inestimable la col·laboració de les tres entitats que han participat en el projecte: la FESOCA, l'ACAPPS i l'Associació Discapacitat Visual Catalunya: B1+B2+B3.

1.3. Metodologia

La llista d'emissores que finalment han format part de la mostra és més àmplia que la de la proposta inicial. Finalment, s'han inclòs al projecte betevé, Radiotelevisió espanyola en català (RTVE) i Televisió de Catalunya (TVC) com a televisions públiques i Televisió de Girona (Girona TV), 8TV i El Punt Avui TV com a privades. Malgrat no pertànyer a la Comunitat Autònoma de Catalunya, també vam sumar-hi IB3 (de les Illes Balears) i À Punt Media (de la Comunitat Valenciana), perquè són canals que també emeten en català. Finament, però, À Punt Media es va haver de descartar, ja que es va constatar que encara no havia començat les emissions i, a més, tampoc no va ser possible contactar-hi perquè ens avancessin els seus plans quant als serveis d'accessibilitat. Així doncs, la mostra final inclou un total de set televisions tant públiques com privades, d'àmbit estatal, autonòmic o local.

Aquest estudi es fonamenta en tres fonts d'informació principals. D'una banda, en l'anàlisi i observació directa de lleis, informes, webs, aplicacions, i de la televisió en línia; de l'altra, en l'opinió aportada pels usuaris amb diversitat funcional a través dels qüestionaris; i, finalment, en la informació i les dades aportades pels responsables d'accessibilitat de les televisions que formaven part de la mostra mitjançant entrevistes presencials o en línia. En aquest sentit, la metodologia de recollida de dades va ser diversa i va ser necessari triangular tota la informació recollida per presentar-la d'una manera ordenada. En els apartats següents expliquem amb més detall les eines d'anàlisi emprades en cada cas i els diferents passos que es van seguir per a la recollida de dades amb els informants.

1.3.1. Accessibilitat web i aplicacions

Vam analitzar els webs des de dues perspectives diferents. En primer lloc, vam mirar de buscar informació sobre accessibilitat i continguts accessibles de forma manual, per tal de veure, per exemple, si hi havia alguna declaració d'accessibilitat o alguna indicació sobre el nivell d'accessibilitat segons les WCAG.2.0 (vegeu l'annex 1). A continuació, ens vam ajudar d'eines tècniques especialitzades per tal d'avaluar

automàticament els aspectes d'accessibilitat per als quals estan dissenyades. En concret, vam recórrer a l'Achecker[2] i el TAW[3] i les vam aplicar a les pàgines webs de totes les televisions de la mostra. Cal subratllar que l'ús d'aquestes eines no es va dur a terme amb l'objectiu d'abordar tots els problemes individualment, ja que alguns aspectes són molt tècnics i han de ser resolts per desenvolupadors web professionals, sinó per evidenciar la feina que encara queda per fer en aquest sentit.

Cal conèixer una mica les eines tècniques per tal de comprendre què ens poden oferir i saber-ne interpretar els resultats. Achecker es fa servir per avaluar el contingut HTML d'una pàgina i buscar problemes d'accessibilitat. És una eina senzilla perquè només cal inserir-hi l'enllaç del web que es vol analitzar i, automàticament, es genera un informe que identifica tres tipus de problemes: els coneguts (els identificats com a barreres d'accessibilitat que cal corregir), els probables (barreres que requereixen un ull humà per tal de prendre una decisió final) i els potencials (els que Achecker no pot identificar i que requeriran ajuda humana). Totes les pàgines web que van passar per l'eina van ser comparades amb un nivell AA de les WCAG 2.0. perquè és el llindar a partir del qual es considera que el nivell d'accessibilitat és acceptable.

La segona eina que vam fer servir, TAW, és força semblant a la primera i vam considerar necessari emprar-ne per tal de confirmar els resultats obtinguts de la primera avaluació feta amb Achecker. Es va recórrer a TAW per comprovar el grau d'accessibilitat assolit en el disseny i desenvolupament de pàgines web per tal de garantir l'accés universal. Qualsevol persona pot fer servir aquesta eina, però qui més se'n pot beneficiar són els desenvolupadors i dissenyadors de pàgines web. El seu funcionament és molt semblant a l'eina anterior: cal introduir una adreça URL en una caixeta per iniciar l'anàlisi de la pàgina. Es poden triar les pautes a partir de les quals el sistema farà l'anàlisi. En el nostre cas, vam triar de nou el nivell AA de les WCAG 2.0. L'aplicació genera un informe que llista els problemes (les correccions dels quals són necessàries), les advertències (aspectes que cal revisar manualment) i els punts no

[2] Vegeu https://achecker.ca/checker/index.php.
[3] Vegeu http://www.tawdis.net/index.html?lang=es

verificats (que requereixen una anàlisi manual completa). L'eina organitza tots aquests ítems en funció de cada principi de les WCAG, és a dir, per criteris de perceptibilitat, operabilitat, comprensibilitat i robustesa.

Quant a les aplicacions per a tauletes i mòbils, ens vam proposar visionar vídeos de diferents programes per tal de comprovar si incorporaven o no serveis d'accessibilitat, com ara l'audiodescripció o la subtitulació per a sords, de manera que es va establir la següent metodologia de treball. En primer lloc, ens vam ajudar de la secció de "+ vistos" per fer una tria de tres programes de gèneres diferents, dels quals vam buscar tres vídeos per comprovar si oferien cap servei d'accessibilitat. Es va decidir triar un vídeo de cada mes buscant dates similars (començant pel darrer mes en què es va pujar el material). Per exemple, si el darrer telenotícies penjat era del 29 de setembre, vam intentar buscar telenotícies del 29 d'agost i del 29 de juliol (si no en vam trobar cap de les mateixes dates, vam buscar el més proper).

El nostre superusuari va dur a terme una anàlisi de cadascun dels webs i aplicacions de les televisions de la mostra per tal de poder oferir també una valoració subjectiva a partir de l'experiència d'una persona que acostuma a navegar per aquests entorns amb un lector de pantalla. En aquest cas concret, va fer servir el programa Voiceover de Mac per avaluar diferents aspectes clau, com ara l'estructura del web, la claredat dels menús i capçaleres, l'etiquetatge correcte dels botons, el correcte funcionalment de les pantalles de reproducció de vídeos, etc. Quant a les aplicacions, l'anàlisi es va centrar principalment en els tres aspectes següents: en primer lloc, si ofereixen continguts accessibles i, en cas afirmatiu, com estan identificats; en segon lloc, si és fàcil accedir-hi; i, finalment, si es tracta d'un servei per al qual existeix alguna explicació fàcilment accessible tan bon punt s'entra a l'aplicació o, per contra, és necessari que els usuaris facin proves obrint i tancant els vídeos. També ens vam fixar en el grau d'accessibilitat dels menús i la pantalla de reproducció de les aplicacions.

En definitiva, atès que en el cas de les aplicacions per a tauletes i mòbils intel·ligents no existeix un estàndard com en el cas de les WCAG 2.0 per a les pàgines web, la participació d'aquest superusuari ha permès disposar també d'una anàlisi

qualitativa dels serveis a partir d'unes recomanacions de bones pràctiques per a l'accessibilitat que ha permès completar la informació obtinguda d'altres fonts. La metodologia de recerca ha estat, doncs, centrada en l'usuari, d'acord amb el principi de participació de les Nacions Unides "res de nosaltres sense nosaltres" (*nothing about us without us*).

1.3.2. Qüestionaris

En començar vam elaborar una llista de les associacions d'usuaris amb diversitat funcional i persones de contacte a qui vam enviar una carta informativa del projecte per correu electrònic i vam anar a veure personalment per explicar-los el projecte. En el cas de les associacions que van mostrar interès a participar en el projecte (FESOCA, ACAPPS i Associació Discapacitat Visual Catalunya: B1+B2+B3), es va signar un conveni per tal de formalitzar-hi la col·laboració. Aquestes tres associacions cobreixen els tres perfils d'usuaris als quals ens volíem adreçar en aquest estudi.

Simultàniament, es va seguir el protocol necessari per obtenir l'aprovació de la Comissió d'ètica de la UAB a la metodologia proposada per a la recollida de dades, que consistia en el disseny de tres qüestionaris amb Google Forms:

- Un qüestionari per a persones cegues o amb baixa visió (annex 7)
- Un qüestionari per a persones sordes o amb baixa audició oralistes (annex 8)
- Un qüestionari per a persones sordes o amb baixa audició signants (annex 9)

Per al disseny dels qüestionaris es van tenir en compte les necessitats específiques dels usuaris als quals anaven adreçats. Per exemple, en el cas del qüestionari per a persones sordes o amb baixa audició signants es va decidir que es faria també una versió signada en vídeo per les dificultats que tenen en alguns casos amb la lectura en català. La versió en llengua de signes catalana es va administrar conjuntament amb el qüestionari escrit en català, tal com ens va recomanar la FESOCA (vegeu-ne les captures de pantalla a l'annex 9).[4]

[4] La interpretació es va poder fer gràcies a la col·laboració desinteressada de la intèrpret Marta Bosch, membre del grup de recerca TransMedia Catalonia, però que no formava part d'aquest projecte en concret.

També val la pena subratllar que el qüestionari dirigit a persones cegues o amb baixa visió va ser elaborat seguint les pautes suggerides per Kaczmirek i Wolff (2007) per a la redacció i presentació de qüestionaris per a aquest col·lectiu. Entre d'altres aspectes, es van mirar de reformular les opcions de resposta per intentar que no comencessin ni acabessin amb la mateixes lletres ni paraules i també es va fer el possible per integrar les respostes en la pregunta. A més a més, es va indicar el nombre de respostes possibles per a cada pregunta. Això va implicar evitar la formulació clàssica "Pot triar tantes opcions com consideri necessari" i optar per "Múltiples opcions són possibles" per tal de facilitar la lectura i la comprensió de les qüestions que proposàvem. Finalment, també vam afegir una pregunta de control amb l'objectiu de verificar que els informants contestaven amb rigor i honestedat. Concretament, la pregunta referent a la satisfacció amb les aplicacions per a mòbils i tauletes, en la qual es va incloure la llista completa de les televisions en català de la mostra, tot i que ja sabíem d'entrada que no totes en tenen.

Cadascun dels qüestionaris va ser pilotat prèviament amb un usuari d'aquell perfil per tal d'avaluar la idoneïtat de les preguntes, si la formulació presentava alguna dificultat de comprensió i el temps aproximat de resposta (que era d'uns 15 minuts). Així mateix, abans de la seva administració, es va demanar el vistiplau al qüestionari a cadascuna de les entitats col·laboradores. D'acord amb el feedback rebut, es van revisar tots els qüestionaris per introduir-hi millores respecte al disseny inicial.

Un cop completada la fase del disseny, es va redactar un text breu d'informació sobre el projecte amb l'enllaç al qüestionari que es va fer arribar a les tres entitats participants, que es van encarregar d'administrar directament els qüestionaris entre els seus associats. Unes setmanes després de distribuir els qüestionaris, ens vam adonar que encara tenia un nombre de respostes reduït dels sords signants, per la qual cosa vam demanar la col·laboració de la Marta Bosch. Ella va fer arribar el qüestionari als presidents de la Llar de Persones Sordes de Badalona, de l'Associació de Persones Sordes de Sabadell i del Centre de Persones Sordes de Maresme a Mataró. Per la seva banda, en Joan Bestard també va fer circular el qüestionari corresponent entre els

membres de l'Assemblea per a la Diversitat, que aplega persones cegues o amb baixa visió.

1.3.3. Entrevistes

Estava previst dur a terme les entrevistes amb els responsables de les emissores un cop hagués finalitzat el procés de recollida de dades amb els usuaris per poder-les adaptar als resultats obtinguts. En aquest sentit, les entrevistes es van estructurar en una sèrie de preguntes genèriques organitzades per blocs temàtics, com ara l'organització del departament d'accessibilitat en el canal en qüestió (en cas d'haver-n'hi), l'oferta de serveis d'accessibilitat, l'accessibilitat web, etc. Tot i així, durant el transcurs de l'entrevista sovint van sorgir temes en què nosaltres no havíem pensat i ens van acabar donant informació sobre altres aspectes relacionats que en un principi no havíem previst.

Un cop identificades les persones responsables de l'accessibilitat de cada emissora, hi vam contactar o bé per correu electrònic o bé per telèfon. Les persones que van accedir a ser entrevistades o bé que ens van respondre a les preguntes que els vam plantejar per correu electrònic són:[5]

a) Rosa Vallverdú, Cap del Departament d'Accessibilitat de TVC (1/2/2018).[6]
b) Jordi Colom, Director Tècnic i d'innovació de betevé (1/2/2018).
c) Àlex Martí, Director de TV de Girona (2/2/2018).
d) Joan Carles Martorell, Director d'IB3 (enviada per c/e el 24/1/2018 i retornada 4 i 7/2/2018).
e) Francisco Armero, Director d'Emissió i Accessibilitat de TVE (enviada per c/e el 10/2/2018 i retornada el 19/2/2018).

Tot i que la mostra estava formada inicialment per vuit televisions en total ha estat impossible entrevistar-les a totes. En el cas de 8tv, la Sra. Eulàlia Carbonell, que va ser

[5] Per a més detalls, consulteu-ne les transcripcions als annexos 2-6.
[6] També hi va participar la Geni de Vilar, responsable del Departament de Mitjans Digitals, responent les qüestions sobre accessibilitat web i aplicacions accessibles per correu electrònic mitjançant Rosa Vallverdú.

la persona a qui se'ns va adreçar per tractar temes d'accessibilitat va declinar tant la petició d'entrevista com respondre les preguntes per escrit a través de correu electrònic, amb l'argument que actualment no ofereixen cap servei d'accessibilitat. En el cas d'À Punt Media, tot i insistir mitjançant diversos correus electrònics, no vam arribar a rebre resposta del Sr. Luis López, la persona a qui ens van adreçar com a responsable de la televisió. Finalment, Antoni Muñoz del Punt Avui TV, després de llegir les preguntes que li vam enviar per correu electrònic, també va considerar que majoritàriament no les podien respondre pel fet que encara no ofereixen continguts accessibles.

1.4. Difusió dels resultats

Un aspecte important del projecte és difondre'n els resultats, no solament entre la comunitat científica, sinó també entre els diferents actors implicats: usuaris amb diversitat funcional, les televisions i els seus responsables, els polítics perquè legislin per millorar l'accessibilitat en tots els àmbits i l'administració perquè faci complir la llei en els casos en què no és així. Per tal de donar visibilitat al projecte, se n'ha fet difusió i se'n continuarà fent mitjançant els canals següents:

- Repositori institucional en accés obert de la UAB (DDD): https://ddd.uab.cat/record/189381.
- Webs i blogs institucionals:
    - Web del projecte: http://pagines.uab.cat/sastv/ca.
    - Web del grup: http://grupsderecerca.uab.cat/transmedia/content/projects.
    - Web del Departament de Traducció, Interpretació i Estudis de l'Àsia Oriental: http://www.uab.cat/web/noticies/detall-noticia-1244182987898.html?noticiaid=1345734307615.
    - Blog del Departament de Traducció, Interpretació i Estudis de l'Àsia Oriental: http://blogs.uab.cat/blogdtieao/2017/07/21/quatre-nous-projectes-de-transmedia-catalonia/.

- Xarxes socials (Twitter):
    - Compte del Departament de Traducció, Interpretació i Estudis de l'Àsia Oriental.
    - Compte del grup de recerca TransMedia Catalonia
    - Comptes individuals dels membres del grup de recerca.
- Fòrums acadèmics:
    - Revistes de divulgació
    - Revistes acadèmiques d'accessibilitat i mitjans audiovisuals
    - Congressos i seminaris d'accessibilitat i mitjans audiovisuals

2. ACCESSIBILITAT WEB

Abans de presentar els resultats de l'anàlisi amb les eines descrites a l'apartat 1.3. sobre la metodologia, cal saber que existeix la Directiva (UE) 2016/2102 del Parlament Europeu i del Consell de 26 d'octubre de 2016 sobre l'accessibilitat dels llocs web i aplicacions per als dispositius mòbils dels organismes del sector públic. Tanmateix, aquest text legal exonera els radiodifusors públics del seu compliment perquè considera que aquest aspecte s'ha de desenvolupar en el context de la legislació sectorial específica de la Unió o d'una legislació sobre accessibilitat que s'apliqui també als radiodifusors privats per tal de garantir unes condicions de competència lleial sense afectar la funció d'interès públic que exerceixen els serveis de comunicació audiovisual. Per tant, entenem que avui dia no hi ha cap text amb caràcter de llei d'àmbit europeu que obligui les televisions a fer accessibles els seus webs ni les seves aplicacions mòbils. Tot i així, la ja esmentada Llei d'Accessibilitat Europea –que sí exigeix als radiodifusors públics i privats que facin els seus llocs web accessibles–s'acabarà de tramitar al Parlament Europeu l'any 2018, per la qual cosa l'obligació legal sembla que serà imminent.

2.1. 8tv

2.1.1. Aspectes generals

El web de 8tv[7] no ofereix cap informació referent a l'accessibilitat web ni a continguts accessibles.

Segons el que va poder comprovar del superusuari mitjançant el lector de pantalla, l'estructura de la pàgina i la distribució de les capçaleres és adequada. En tot cas, aquesta ordenació mitjançant capçaleres no es fa servir en tot el lloc web de 8tv, sinó a la pàgina d'inici, la qual cosa pot entorpir la fluïdesa en l'exploració. Totes les imatges i botons revisats estan etiquetats amb text alternatiu. La pantalla de

[7] Vegeu http://www.8tv.cat/

reproducció dels vídeos a la carta funciona correctament. Cal dir que les pantalles de reproducció s'insereixen des de Youtube, que és una plataforma en si mateixa accessible. En tot cas, quan s'accedeix a la reproducció de vídeos del programa Arucitys, se'ns redirigeix a un altre lloc web, on podem veure els programes a la carta d'aquest *talk show* en particular. Tanmateix, la pantalla de reproducció no és accessible perquè els botons no estan etiquetats.

2.1.2. Anàlisi amb eines especialitzades

L'anàlisi amb Achecker, dut a terme el 30 de novembre de 2017 ens va mostrar cinc errors coneguts i 540 problemes potencials, tal com resumeix la figura 2.1.

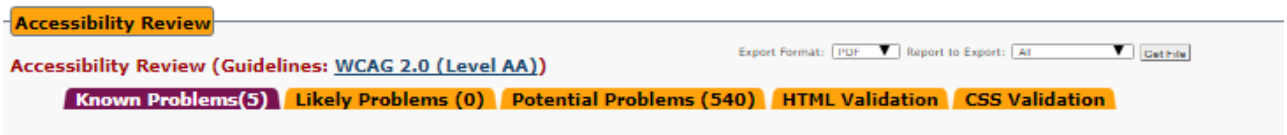

Figura 2.1 Problemes detectats per Achecker al web de 8tv

La figura 2.2 mostra els resultats de l'anàlisi amb TAW, realitzat el 30 de novembre de 2017, el qual va trobar 38 problemes (la majoria dels quals són de perceptibilitat), 172 advertències i 16 problemes no verificats.

Figura 2.2 Problemes detectats per TAW al web de 8tv

2.2. betevé

2.2.1. Aspectes generals

El web de betevé[8] no ofereix cap informació referent a l'accessibilitat web ni als continguts accessibles que ofereixen. No obstant això, ens han informat a través d'una consulta per correu electrònic que el seu web compleix el nivell AA.

Segons l'anàlisi del superusuari, l'organització del web és, en general, adequada i entenedora per als usuaris de lectors de pantalla. La pàgina d'inici és extensa i l'exploració requereix temps. Es troben botons o imatges sense etiquetar que, en tot cas, no dificulten la navegació. El quadre de cerca de continguts mitjançant dates d'emissió no resulta clar ni senzill. Quant als vídeos a la carta, la pantalla de reproducció i els controls de la barra de menú són accessibles, però cal que l'usuari es familiaritzi amb la distribució per navegar-hi amb facilitat.

2.2.2 Anàlisi amb eines especialitzades

L'anàlisi amb Achecker del 30 de novembre de 2017 (vegeu la figura 2.3) va donar un resultat de 227 errors coneguts i més d'un miler de problemes potencials.

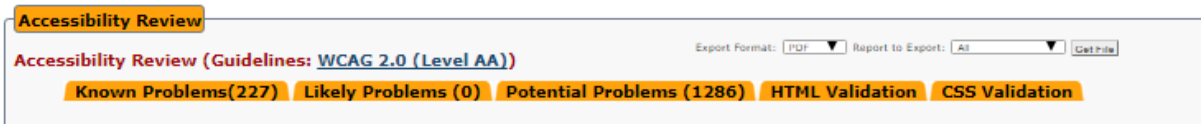

Figura 2.3 Problemes detectats per Achecker al web de betevé

L'anàlisi amb TAW del 30 de novembre de 2017 ens va donar 236 problemes, sobretot en l'àmbit de la perceptibilitat, 2.164 advertències i 14 incidències no verificades (vegeu la figura 2.4).

8 Vegeu http://beteve.cat/

Figura 2.4 Problemes detectats per TAW al web de betevé

Tanmateix, Jordi Colom, Director Tècnic i d'Innovació, ens va assegurar durant l'entrevista que l'empresa que s'encarrega de desenvolupar el web els garanteix el compliment del nivell AA pel fet de tenir un botó que canvia el contrast.[9] De fet, coneixen les eines en línia que analitzen el grau d'accessibilitat dels webs perquè va afirmar que fan servir Achecker i Powermapper. Quant als continguts, s'estan plantejant fer una prova de subtitulació basada en la transcripció, la qual penjaran al seu web i al seu canal de Youtube, en cas que el projecte tiri endavant.

2.3. El Punt Avui TV

2.3.1. Aspectes generals

El web de El punt Avui TV[10] no ofereix cap informació referent a l'accessibilitat web ni als continguts accessibles que ofereixen.

Segons el superusuari, el lloc web té una estructura fàcilment navegable. Les capçaleres destaquen els programes i les seccions són fàcils d'identificar. Tant els enllaços com els botons estan ben etiquetats. Tot i que les imatges no estan descrites,

[9] Segons l'entrevistat, es va seleccionar l'empresa per concurs i a les bases van posar com a requisit que el disseny web complís com a mínim el nivell AA, perquè estaven advertits que no era possible dur a terme el que volien fer si exigien un nivell AAA. Per tant, l'accessibilitat al web i a l'aplicació era un tema que puntuava al concurs.

[10] Vegeu http://www.elpuntavui.tv/

no tenen enllaços vinculats i al costat o a baix hi ha la informació corresponent al programa al qual correspon la imatge. Pel que fa als vídeos a la carta, és possible interactuar amb el botó per iniciar la reproducció, tot i que la resta de controls no són accessibles. Ara bé, la distribució dels apartats a la finestra de reproducció resulta confusa per a l'invident i no és fàcil localitzar-la amb el cursor dins el web.

2.3.2. Anàlisi amb eines especialitzades

L'anàlisi amb Achecker, realitzat el 30 de novembre de 2017 va detectar 48 problemes coneguts i 340 de potencials (vegeu la figura 2.5).

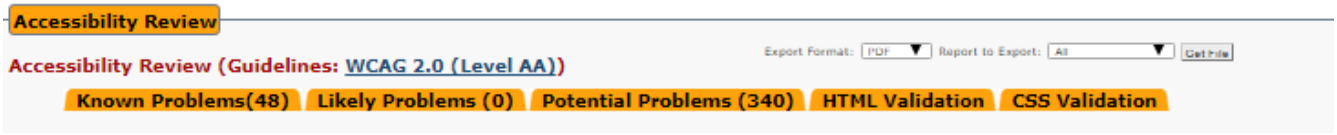

Figura 2.5 Problemes detectats per Achecker al web d'El Punt Avui TV

La figura 2.6 mostra el resultat de l'anàlisi amb TAW del 30 de novembre de 2017 amb un total de quatre problemes (un per a cada criteri de les WCAG), una advertència i 18 problemes no verificats.

Figura 2.6 Problemes detectats per TAW al web d'El Punt Avui TV

2.4. IB3 Televisió

2.4.1. Aspectes generals

El web d'IB3 Televisió[11] no ofereix cap informació referent a l'accessibilitat web ni als continguts accessibles que ofereixen.

Pel que va poder comprovar el superusuari, la distribució del web és millorable. L'organització de les capçaleres serveix per destacar programes i informacions que hi estan relacionades. Les seccions del web no es distingeixen amb facilitat i sovint hi ha imatges o enllaços sense text alternatiu. Pel que fa als vídeos a la carta, els controls de la barra del menú són accessibles, tot i que cal que l'usuari dediqui un temps a identificar i familiaritzar-se amb els botons.

2.4.2. Anàlisi amb eines especialitzades

Achecker el 30 de novembre de 2017 hi va trobar 250 problemes coneguts, 18 de probables i 1.149 de potencials (vegeu la figura 2.7).

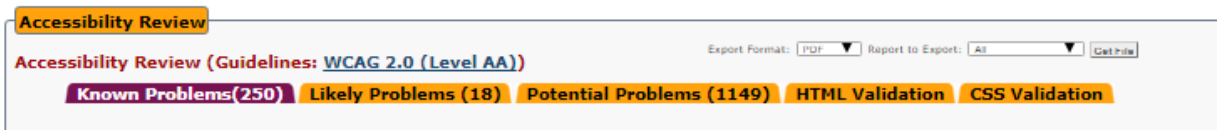

Figura 2.7 Problemes detectats per Achecker al web d'IB3

El mateix dia, TAW va detectar-hi 194 problemes, 143 dels quals eren de perceptibilitat, 1.156 advertències i 14 problemes no verificats (vegeu la figura 2.8).

[11] Vegeu http://ib3tv.com/

Figura 2.8 Problemes detectats per TAW al web d'IB3

2.5. Radiotelevisió Espanyola en català

2.5.1. Aspectes generals

Al web de RTVE[12] no hi ha cap apartat o declaració específica sobre accessibilitat. Ni en castellà ni en la zona específica per a la programació en català. Existeix un informe del 2007 titulat "Situación actual de la unidad Internet y Contenidos Multimedia de RTVE", en què llegim que "ya se han acometido trabajos en ese capítulo, haciendo posible que las personas discapacitadas puedan tener las mismas oportunidades para acceder a los contenidos de la web" (Dirección de Internet y Contenidos Multimedia de RTVE 2007, 17). També s'esmenta que la pàgina web està desenvolupada tenint en compte els criteris d'accessibilitat WAI (Web Accessibility Initiative), però no es tornen a esmentar ni s'indica a quin grau de compliment es vol arribar.

Pel que fa a l'estructura del web, l'anàlisi del superusuari va trobar que les seccions són fàcils d'identificar i la distribució de les capçaleres és clara. Els botons i les imatges tenen text alternatiu entenedor. Ara bé, pel que fa als vídeos, els controls de la pantalla de reproducció no es poden fer servir. La reproducció dels vídeos s'inicia en accedir a la pàgina de reproducció, però els controls no estan disponibles.

[12] Vegeu http://www.rtve.es/

2.5.2. Anàlisi amb eines especialitzades

Els resultats de l'anàlisi amb Achecker del 30 de novembre de 2017 van mostrar 60 problemes coneguts, sis de probables i 2.277 de potencials (vegeu la figura 2.9).

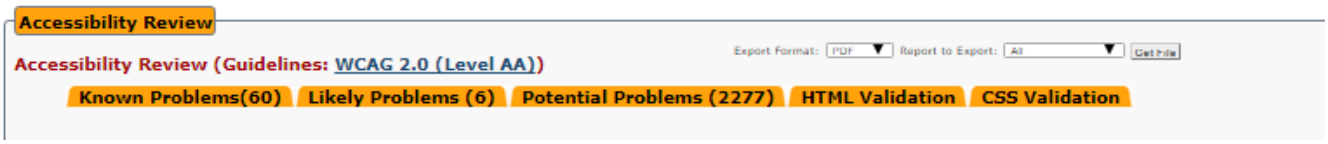

Figura 2.9 Problemes detectats per Achecker al web de RTVE

Els resultats de l'anàlisi amb TAW del 30 de novembre de 2017 van mostrar 11 problemes, sobretot de perceptibilitat, 86 advertències i 17 amenaces no verificades (vegeu la figura 2.10).

Figura 2.10 Problemes detectats per TAW al web de RTVE

2.6. Televisió de Catalunya

2.6.1. Aspectes generals

A l'apartat d'atenció a l'audiència del web de la Televisió de Catalunya[13] trobem una secció sobre accessibilitat, encapçalada per la següent declaració sobre l'accessibilitat del seu web: "el desenvolupament del web s'ha realitzat seguint les directrius que estableix la norma UNE 139803 del 2012 d'accessibilitat, basada en les

[13] Vegeu http://www.ccma.cat/atencio/accessibilitat/

directrius WCAG 2.0 en el seu nivell AA". Cal recordar, però, que la mateixa televisió reconeix que hi ha contingut històric, maquetat amb tecnologies més antigues, que no es correspon amb el nivell AA, fet que volen anar corregint a mesura que vagin actualitzant les pàgines. En concret, les pàgines que, segons indiquen, poden presentar algun problema d'accessibilitat són:

- Blogs de Catalunya Ràdio
- Blogs de TV3
- Catalunya Música
- Desenvolupaments amb Flash (actualment la CCMA ja no el fa servir, tot i que hi ha certs continguts que encara fan servir aquesta tecnologia)
- Espai d'Empreses-Festa dels Super3
- Espai de càsting de TV3
- Espai de Premsa de la CCMA
- Espai de selecció de la CCMA
- Espai de Vendes Internacionals de TV
- Espai del Proveïdor-Client
- iCat.cat
- La marató de TV3
- Llibre d'estil de la CCMA

D'acord amb la informació que consta al seu web, per certificar els seus avenços en accessibilitat, la CCMA ha afegit en els seus processos de desplegament i publicació validacions automàtiques del codi HTML i d'accessibilitat amb els validadors de la W3C (World Wide Web Consortium) i amb l'eina Checkers. Paral·lelament, han testat un grup de pàgines amb usuaris amb diferents perfils de diversitat funcional i maneres de navegar per comprovar si funcionen bé. La Cap del Departament d'Accessibilitat, Rosa Vallverdú, ens va informar que qui s'encarrega de tots aquests temes a la Televisió de Catalunya és el Departament de Mitjans Digitals i que, quan treballen nous serveis digitals, els avaluen específicament amb persones cegues o amb baixa visió. D'altra banda, ens va assegurar que tant el web com l'aplicació havien estat

dissenyats com a eines accessibles des d'un primer moment (però no amb el nivell AA). Com que ofereixen un servei amb un gran volum de vídeos, la certificació AA els va resultar dificultosa, raó per la qual l'estan millorant perquè encara tenen espais sense aquest nivell d'accessibilitat.

A partir de l'anàlisi dels serveis a la carta (vegeu el capítol 3) vam observar que efectivament l'accessibilitat del lloc web no es correspon exactament amb el nivell AA, ja que per complir-lo els vídeos haurien d'incloure audiodescripció i subtítols en directe, entre d'altres.

A banda de la declaració ja esmentada, s'ofereix un menú, el contingut del qual resumim també a continuació:

a. **Instruccions d'accessibilitat al web**: ofereix informació sobre les tecles d'accessibilitat.

b. **Servei de subtitulació**: al seu lloc web informen que emeten més de 17.000 hores a l'any de programació amb subtítols entre tots els canals. Hi ha les següents cinc tipologies de subtitulació, que es tria segons la mena de programa:[14]

- Diferits: els programes dels quals poden tenir el material amb prou antelació. Inclouen tant programes de producció pròpia com aliena (p. ex. "Polònia", "APM", "La Riera", etc.).
- Directes amb preparació prèvia: programes dels quals poden tenir el material amb prou antelació. Inclouen tant programes de producció pròpia com aliena. Són programes dels quals poden tenir amb anterioritat la majoria de textos i anar-hi treballant, transcriure el que hi falti o resumir quan cal, per emetre'ls en directe, com ara els telenotícies.
- Directes sense preparació prèvia fent-ne un resum: es tracta de programes en què, a part del que s'hi digui, és molt important també la informació visual (p. ex., els especials d'eleccions, el temps, els partits de futbol, etc.). Si

[14] Televisió de Catalunya té un sistema de subtitulació automàtica, el qual, segons Rosa Vallverdú, en documentals pot oferir un resultat força satisfactori. Amb programes gravats, en canvi, el resultat no ho és tant, perquè cal revisar-los totalment.

es fes una subtitulació íntegra els subtítols sovint taparien informació important.

- Directes amb transcripció literal: programes en què el més important és allò que s'hi diu (p. ex. els debats electorals, sessions al Parlament, entrevistes, etc.).
- Subtitulació al TV3 a la carta: alguns vídeos de TV3 a la carta incorporen un servei de subtitulació, identificat amb el símbol corresponent (vegeu la figura 2.11). En alguns casos la subtitulació és multilingüe i permet escollir entre el català i la versió original. En el cas dels vídeos a la carta, els que tenen subtítols a la TDT en tenen també als mitjans digitals, sigui al web o a les apps.

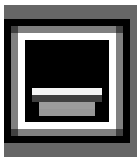

Figura 2.11 Símbol que indica que el vídeo disposa del servei de subtitulació

Els responsables de l'àrea tècnica de la televisió ens van explicar que actualment s'està treballant per poder incorporar subtitulació a les emissions en directe d'Internet i que, tot i que és un projecte tècnicament complex, sembla que podran començar a oferir aquest servei a partir del 2018.

c. **Servei d'audiodescripció:** aquest servei, que s'ofereix des del gener del 2007, s'emet gràcies a la TDT, la qual permet destinar un canal d'àudio exclusivament a l'audiodescripció.

A la entrevista, Rosa Vallverdú ens va explicar que l'audiodescripció s'ofereix sense automatitzar i prèviament enregistrada, perquè si es fes en directe per a una sèrie, per exemple, no es podria oferir el mateix nivell de qualitat. Tampoc no es fa servir per a programes en directe perquè la majoria són els que menys en necessiten. Des de 2007 TVC emet setmanalment amb audiodescripció "La Gran Pel·lícula" de cada

divendres i també sèries com ara "La Riera" (que fins recentment s'emetia diàriament), "Cites", "Merlí", "Nit i dia", "Infidels", "KMM", "Polseres vermelles", "Gran Nord", "Cases d'algú", "Sense Ficció", "Doraemon", "Les tres bessones" i els gags del Súper 3, entre d'altres. També ens va indicar que s'audiodescriu sobretot ficció. Els audiosubtítols es fan servir o bé quan un documental va amb subtítols, o quan en els telenotícies parlen en un altre idioma i se subtitula. En aquests casos els subtítols són llegits per una veu sintètica pel canal d'audiodescripció de la televisió. Actualment estan treballant per poder incorporar l'audiodescripció als vídeos a la carta.

d. **Llengua de signes:** els telenotícies del migdia i del vespre s'emeten de dilluns a divendres amb interpretació en llengua de signes. A més, al web fan notar que "quan hi ha partit de Champions i el Telenotícies vespre no s'emet a les 21h, l'espai que es fa en llengua de signes és la roda informativa de les 21h, que s'emet pel canal 3/24".

Es va comprovar, doncs, que els serveis d'accessibilitat que ofereix la TVC són la subtitulació per a sords, l'audiodescripció, audiosubtítols i la llengua de signes, però en cap cas no es parla d'audiointroduccions. Al web també informen que el servei HbbTV de TV3 i l'APP de TV3 incorporen subtítols a tots els vídeos a la carta i que també estan treballant per incorporar la resta de serveis a l'oferta digital de TV3. De fet, ho corroboren els resultats obtinguts de l'anàlisi duta a terme tant del seu servei a la carta com de la seva aplicació, tal com veurem en els capítols corresponents.

Hi ha també un apartat en el "Manual d'ús de CCMA", la secció "Difusió", que parla d'accessibilitat. Tant al manual com a l'ésAdir s'esmenten alguns aspectes relacionats amb els subtítols, però no semblen ser específics per a sords.

Segons l'experiència del nostre superusuari, el web presenta unes condicions d'accessibilitat adequades per als usuaris de lectors de pantalla. La navegació és còmoda gràcies a una distribució de seccions i capçaleres endreçada. Les imatges tenen text alternatiu i s'explica correctament quan apareixen apartats que puguin presentar dificultats amb la interacció, com ara menús desplegables. Pel que fa a les

pantalles de reproducció dels vídeos a la carta, el primer aspecte a destacar és que el web identifica que qui navega és un usuari de lector de pantalla i li ofereix un enllaç a les instruccions d'accessibilitat. Els controls del menú de reproducció són accessibles, encara que hi ha botons que no responen a la interacció, com ara "engegar"/"aturar".

2.6.2. Anàlisi amb eines especialitzades

L'anàlisi amb Achecker, passada el 30 de novembre de 2017, va trobar 48 problemes coneguts i 1.149 de potencials (vegeu la figura 2.12).

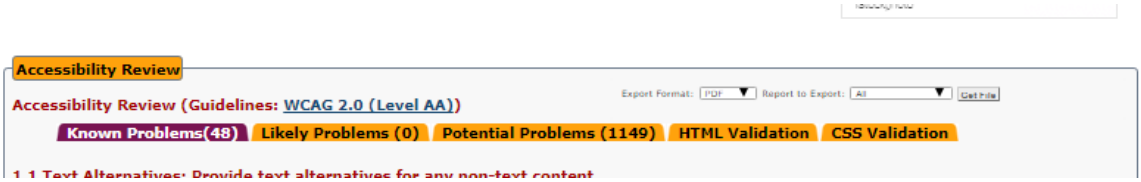

Figura 2.12 Problemes detectats per Achecker al web de TVC

TAW hi va posar de manifest les mancances d'accessibilitat següents el mateix dia: 85 problemes, majoritàriament de perceptibilitat, 1.423 advertències i 18 amenaces no verificades (vegeu la figura 2.13).

Figura 2.13 Problemes detectats per TAW al web de TVC

2.7. Televisió de Girona

2.7.1. Aspectes generals

El web de Televisió de Girona[15] no ofereix cap informació referent a l'accessibilitat web ni als continguts accessibles que ofereixen.

El superusuari va trobar que les seccions del lloc web estan ben endreçades i les capçaleres permeten una navegació àgil. En tot cas, les capçaleres destaquen programes i seccions, la qual cosa no constitueix un disseny uniforme. Les imatges i els botons estan etiquetats adequadament o incorporen text alternatiu. La pantalla de reproducció en els programes a la carta no és accessible amb el lector de pantalla.

Durant l'entrevista, Àlex Martí, el Director de Televisió de Girona, va afirmar conèixer les WCAG 2.0. i va subratllar que el seu web està dissenyat a partir d'una plantilla que fan servir la resta de televisions del xip/TV, que és una Plataforma de distribució de continguts audiovisuals a la carta de la xarxa audiovisual local. Com que totes fan servir el mateix esquelet, l'únic que poden fer és introduir-hi les fitxes dels programes i els vídeos. És a dir, no tenen marge per fer-hi res més, tot i que va admetre que es podria demanar als encarregats de l'entorn web que facin la plantilla en general més accessible.

2.7.2 Anàlisi amb eines especialitzades

L'anàlisi amb Achecker, passat el 30 de novembre de 2017, va trobar 108 problemes coneguts, dos de probables i 961 de potencials (vegeu la figura 2.14).

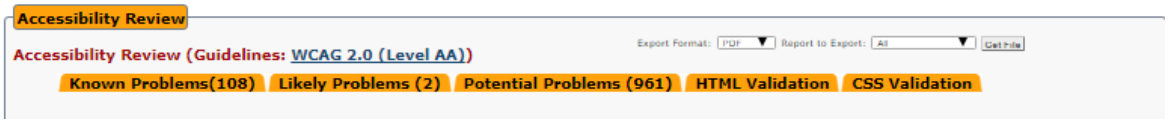

Figura 2.14 Problemes detectats per Achecker al web de Girona

[15] Vegeu http://tvgirona.xiptv.cat/

TAW hi va trobar els següents problemes d'accessibilitat el mateix dia (figura 2.15): 30 problemes, la majoria dels quals eren de perceptibilitat, 260 advertències i 17 amenaces no verificades.

Figura 2.15 Problemes detectats per TAW al web de Televisió de Girona

3. SERVEIS D'ACCESSIBILITAT A TRAVÉS DELS SERVEIS A LA CARTA

3.1. Qüestions preliminars

En el context de l'anàlisi del servei a la carta de les televisions que són objecte d'estudi en aquest projecte, el nostre objectiu és poder donar resposta a les tres preguntes següents: d'una banda, si s'ofereixen serveis d'accessibilitat i, en cas afirmatiu, si es pot realitzar la cerca dels continguts per servei d'accessibilita. De l'altra, com s'indiquen a la pantalla aquests serveis per tal que es puguin activar.

La tria de programes per a l'estudi es va fer seguint un criteri diferent al de l'anàlisi de les aplicacions que veurem al capítol 4, perquè la intenció era visualitzar el major nombre de continguts diferents possible. Vam triar programes de gèneres diferents, però de cadascun vam escollir el programa més recent, el més antic (o un dels més antics) i un tercer que quedés equidistant dels dos (vegeu la taula 3.1 per veure els programes i dates de les emissions que constitueixen la mostra). D'aquesta manera, pensàvem que podríem comprovar, d'una banda, si els continguts més antics ja estan actualitzats i si són accessibles i, de l'altra, si en els més nous ja s'hi han incorporat els serveis d'accessibilitat. Els programes del mig serveixen per avaluar si el criteri general és afegir els serveis d'accessibilitat i, en cas afirmatiu, quins. Cal també esmentar que l'agrupació per gèneres dels programes es va fer tenint en compte la classificació utilitzada per Televisió de Catalunya en el seu web.

A continuació, presentem els resultats de l'anàlisi de la mostra d'emissores, concretament: 8tv, betevé carta, El Punt Avui TV, IB3, RTVE, TVC i TV Girona, que va tenir lloc entre agost i octubre del 2017.

Taula 3.1 Programes que formen part de la mostra analitzada

Televisió	Programa	Gènere	Dates (o núm. capítol)
8tv	"8 al dia"	Informatiu	29/8/17 4/9/17 7/9/17
	"Catalunya en directe"	Entreteniment	25/10/17 27/9/17

			28/8/17
	“Fora de joc”	Esports	29/8/17 4/9/17 7/9/17
betevé carta	“betevé notícies vespre”	Informatiu	21/8/2017 12/8/17 27/6/17
	“Terrícoles”	Divulgatiu	20/7/17 29/6/17 9/5/17
	“Àrtic”	Divulgatiu	21/9/17 20/7/17 18/7/17
	“Deuwatts”	Divulgatiu	24/10/17 27/6/17 23/5/17
	“Oh my goig”	Divulgatiu	2/5/17 21/4/17 3/3/17
	“Catakrak”	Infantil	22/10/17 23/7/17 7/1/17
El Punt Avui TV	“Ben trobats”	Entreteniment	14/7/17 22/12/16 30/11/15
	“Esmorzar de ciència”	Divulgatiu	27/11/16 11/3/17 10/6/17
	“Dones d’elit”	Divulgatiu	14/6/17 18/4/17 8/3/17
	“Religions”	Divulgatiu	10/7/17 2/10/17 23/10/17
IB3	“IB3 Notícies Migdia”	Informatiu	1/8/14 16/1/16 07/9/17
	“Memòria negra”	Divulgatiu	29/5/17 17/7/17 04/9/17
	“Connexió Júpiter”	Divulgatiu	22/9/13 20/10/13 24/11/13

	“No perdis el compàs”	Entreteniment	29/4/17 17/6/17 19/8/17
	“Agafa’m si pots”	Entreteniment	21/8/17 22/8/17 23/8/17
	“Dues Voltes”	Entreteniment	10/1/16 2/6/16 20/6/17
RTVE en català	“Programa inesperat”	Entreteniment	20/10/17 6/10/17 22/9/17
	“Punts de vista”	Divulgatius	19/9/17 10/11/16 15/9/16
	“Noms propis”	Divulgatius	24/10/17 27/9/16 11/10/15
	“L’informatiu”	Informatiu	25/10/17 29/12/17 24/4/09
	“Vespre 24”	Informatiu	25/10/17 21/9/17 11/9/17
TVC (TV3)	“A la presó”	Divulgació	15/9/2009 27/10/2009 3/11/2009
	“El gran dictat”	Entreteniment	26/12/2016 19/9/2009 10/5/2012
	APM?	Entreteniment	4/10/2017 27/9/2017
	“Polònia”	Entreteniment	26/10/2017 23/2/2006 24/1/2014
	“Arròs covat”	Ficció	1 25 35
	“Àngels i Sants”	Ficció	18/7/17 1/8/17 25/5/17
	“Zoo”	Ficció	23 12

			1
	“El cor de la ciutat”	Ficció	1906 950 1
	“Ventdelplà”	Ficció	365 155 1
	“Jet Lag”	Ficció	25/6/2006 15/4/03 2/10/01
	“La Riera”	Ficció	1534 800 1
	“Merlí”	Ficció	1 15 31
	“Nit i dia”	Ficció	17/7/17 24/4/17 1/2/16
	“Gran Nord”	Ficció	3/4/17 12/2/17 8/1/17
	“Majoria absoluta”	Ficció	66 33 1
	“La memòria dels cargols”	Ficció	26 13 1
	“Setze dobles”	Ficció	26 15 1
	“Polseres vermelles”	Ficció	28 14 1
	“Porca Misèria”	Ficció	52 22 1
	“Telenotícies”	Informatius	25/10/17 9/8/17 6/8/17
	“Sense Ficció”	Informatius	8/7/13 15/10/12 14/9/10

	“30 minuts”	Informatius	19/10/84 18/10/92 26/4/16
	“60 minuts”	Informatius	12/7/17 15/1/14 23/7/14 13/7/12
TVC (33)	“Bubble Bip”	Infantil	40 33 29
	“Bola de Drac”	Infantil	28 27
	“La bruixa avorrida”	Infantil	49 39
	“Les tres bessones”	Infantil	61 54
	“Doraemon el gat còsmic”	Infantil	552 549
	“El detectiu Conan”	Infantil	267 263
	“La família del Súper 3”	Infantil	547 441 253
	“Vicky el víking”	Infantil	12 6
TV de Girona	“Notícies vespre”	Informatius	4/8/17 18/8/17 23/8/17
	“Reportatges”	Divulgatiu	1/10/13 16/11/13 13/6/12
	“L’entrevista”	Divulgatiu	25/10/17 21/8/17 2/3/15
	“Ba-ba”	Infantil	28/10/10 10/1/07 6/7/06
	“Tots a la cuina”	Entreteniment	30/6/2017 20/6/17 2/6/17
	“Caminant per Catalunya”	Entreteniment	30/6/2017 12/5/17 28/4/17

	“Té de tot”	Entreteniment	25/8/17 11/8/17 27/7/17

En total es van analitzar, doncs, set emissores, vuit canals, 62 programes i 170 capítols o emissions. Val la pena subratllar que en el cas de la programació infantil de TVC, com que no hi havia un gran nombre de vídeos disponibles per sèrie, se’n van visualitzar només dos.

3.2. 8tv

3.2.1. Aspectes generals

Al web de 8tv només estan disponibles els vídeos dels programes informatius i d’entreteniment. No hi ha informació disponible sobre accessibilitat ni es pot fer la cerca per criteris de continguts accessibles. La graella de programació tampoc no mostra cap símbol que identifiqui els programes que ofereixen continguts accessibles. Va caldre, doncs, fer una cerca manual per poder comprovar l’existència d’aquests serveis.

3.2.2. Anàlisi

Després de visualitzar els programes que formaven part de la mostra d’aquesta emissora, és a dir, “8 al dia”, “Catalunya en directe” i “Fora de joc”, no vam trobar que s’oferís cap servei d’accessibilitat. Això no obstant, vam comprovar que en els vídeos es pot ajustar la velocitat, una opció que ve per defecte.

3.3. betevé carta

3.3.1. Aspectes generals

Al web de betevé no hi ha informació disponible sobre accessibilitat ni es pot fer la cerca per continguts accessibles. La graella de programació tampoc no mostra cap símbol que identifiqui els programes que ofereixen serveis d’accessibilitat. Va

caldre, doncs, fer una cerca manual per poder comprovar l'existència d'aquests serveis.

3.3.2. Anàlisi

Després de visualitzar els programes que formaven part de la mostra d'aquesta televisió, en concret, "betevé notícies vespre", "Terrícoles", "Àrtic", "Deuwatts", "Oh my goig" i "Catakrak", no vam trobar que s'oferís cap servei d'accessibilitat. Això no obstant, vam observar que en els vídeos es pot ajustar la velocitat, una opció que ve per defecte.

3.4. El Punt Avui TV

3.4.1. Aspectes generals

En el moment de fer l'anàlisi, no hi havia informació disponible sobre accessibilitat ni es podia fer la cerca per continguts accessibles. La programació tampoc no mostrava cap símbol que identifiqués els programes que oferien serveis d'accessibilitat. Va caldre, doncs, fer una cerca manual per poder comprovar l'existència d'aquests serveis.

3.4.2. Anàlisi

No vam trobar que s'oferís cap servei d'accessibilitat en els programes que formaven part de la mostra d'aquesta televisió: "Ben trobats", "Esmorzar de ciència", "Dones d'elit" i "Religions".

3.5. IB3 Televisió

3.5.1. Aspectes generals

En el moment de fer l'anàlisi, al web d'IB3 Televisió no hi havia informació disponible sobre accessibilitat ni es podia fer la cerca per continguts accessibles. La programació tampoc no mostrava cap símbol que identifiqués els programes que

oferien serveis d'accessibilitat. Va caldre, doncs, fer una cerca manual per poder comprovar l'existència d'aquests serveis.

3.5.2. Anàlisi

Després de visualitzar els programes que formaven part de la mostra d'aquesta emissora, és a dir, "IB3 Notícies Migdia", "Memòria negra", "Connexió Júpiter", "No perdis el compàs", "Agafa'm si pots" i "Dues voltes", no vam trobar que s'oferís cap servei d'accessibilitat.

3.6. RTVE en català

3.6.1. Aspectes generals

En el moment de fer l'anàlisi, al web de RTVE en català no hi havia informació disponible sobre accessibilitat ni es podia fer la cerca per continguts accessibles. La programació tampoc no mostrava cap símbol que identifiqués els programes que oferien serveis d'accessibilitat. Va caldre, doncs, fer una cerca manual per poder comprovar l'existència d'aquests serveis.

3.6.2. Anàlisi

Després de visualitzar els programes que formaven part de la mostra d'aquesta televisió, no vam trobar que s'oferís cap servei d'accessibilitat. A l'entrevista ens van explicar que no s'ofereixen continguts accessibles en català perquè no hi estan obligats per llei i que el fet de tenir tantes sectorials com comunitats autònomes ho complica.

3.7. Televisió de Catalunya

3.7.1. Aspectes generals

Recordem el que afirma la CCMA a la seva declaració d'accessibilitat: "[e]l Portal Web de la CCMA, el servei HbbTV de TV3 i l'APP de TV3 incorporen els subtítols a tots els vídeos a la carta que en tenen. D'altra banda, s'està treballant per incorporar

l'audiodescripció i els programes en llenguatge de signes a l'oferta digital de TV3". Per tant, el que va caldre fer en aquest cas va ser comprovar que, efectivament, el servei a la carta incorpora subtítols a tots els vídeos. Tanmateix, cal recordar també, com ja hem vist a l'anàlisi de l'accessibilitat web (capítol 2), que és possible que els serveis accessibles no estiguin disponibles per a cert contingut històric. Segons Rosa Vallverdú, el criteri és que tot el que estigui a la carta acabi sent accessible. D'una banda, es van pujant programes antics i, de l'altra, es van pujant els subtítols. És un procés lent, perquè són fitxers antics que cal convertir i revisar.

Com en la resta d'emissores, no es va poder fer la cerca per continguts accessibles. Pel que fa a la graella de programació de l'emissora, vam observar que apareix el símbol corresponent en els programes que se subtitulen, però no passa el mateix amb els que s'audiodescriuen, que entenem que s'haurien de senyalitzar amb el símbol que es mostra a la figura 3.1 (que és el que apareix a l'apartat d'"Accessibilitat", concretament en el subapartat "Servei d'audiodescripció", del web de la Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals), o amb els que inclouen interpretació en llengua de signes.

Figura 3.1 Símbol que indica disponibilitat de servei d'audiodescripció

Per tal de confirmar-ho, vam mirar la programació del 27 d'octubre i del 3 de novembre (ambdós divendres) perquè sabem que "La gran pel·lícula" s'emet amb audiodescripció. A més a més, ens consta també que els telenotícies ofereixen interpretació en llengua de signes. El que es troba l'usuari quan consulta la graella es mostra a la figura 3.2.

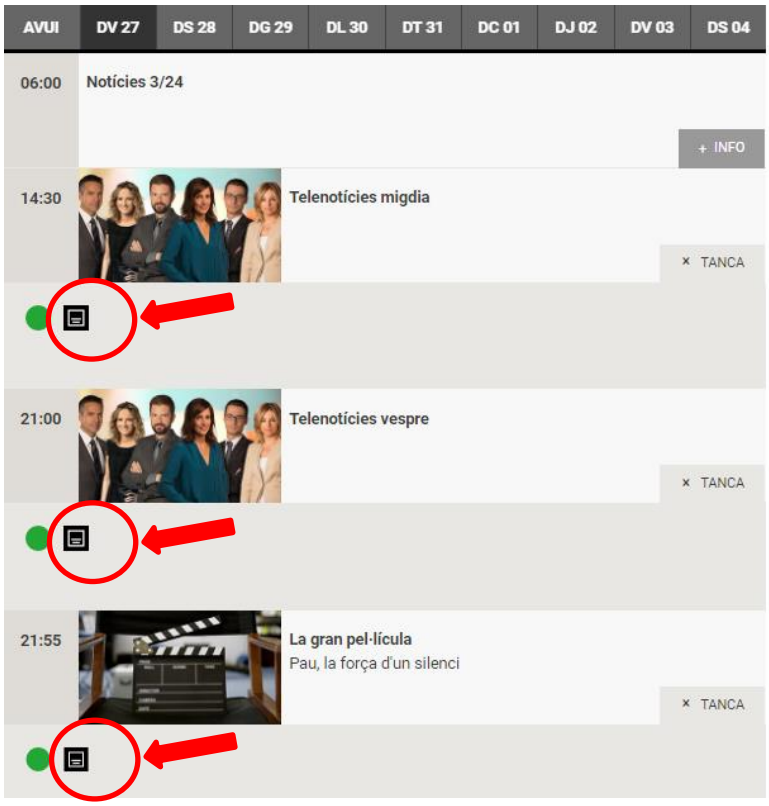

Figura 3.2 Programació del dia 27/10/2017

Vam constatar, doncs, que existeix un buit d'informació sobre els serveis d'accessibilitat perquè no s'informa correctament de la programació que inclou els serveis d'audiodescripció i d'interpretació en llengua de signes. Des de la televisió ens van informar que n'eren conscients i que hi estaven treballant per poder-ho solucionar.

3.7.2. Anàlisi

La plataforma conté programació interpretada en llengua de signes, la qual es pot trobar si escrivim "llengua de signes" a la caixa de cerca o en la mateixa secció del telenotícies, a la part inferior de la pàgina hi ha una secció titulada "En llengua de signes", tal com mostra la figura 3.3. Durant l'entrevista, Rosa Vallverdú ens va informar que no fan servir cap component automàtic en la producció d'aquest servei (com ara, avatars), ni tampoc s'ho plantegen ara per ara. La interpretació en llengua de

signes és un servei subcontractat i força difícil d'ampliar, ja que els resulta molt més senzill subtitular o audiodescriure.

Figura 3.3 Secció "En llengua de signes" a l'apartat dels telenotícies

Els subtítols del servei a la carta no segueixen els estàndards que s'esmenten a la norma UNE per a la subtitulació per a persones sordes ja que, per exemple, actualment els subtítols no s'emeten en colors per diferenciar els personatges. Rosa Vallverdú va confirmar que els colors dels subtítols no es mostren als serveis a la carta perquè la majoria de reproductors digitals actuals no els sap interpretar. És a dir, els colors hi són en origen, però se sacrifiquen per qüestions tècniques. Durant l'entrevista també ens va informar que considera que caldria actualitzar les normes UNE, tant per a la subtitulació com per a l'audiodescripció perquè les directrius són molt bàsiques. Per això, de moment segueixen unes normes pròpies de quan van iniciar el servei basades en els criteris de la BBC. Des de llavors, hi han fet algunes modificacions i les han ampliat, però encara no les tenen en format de guia formal. Entre d'altres aspectes, fan servir etiquetes per indicar els personatges (com es mostra, a tall d'exemple, a la figura 3.4), la qual cosa demostra que els subtítols estan

pensats per a sords. Pel que fa a l'audiodescripció, en canvi, sí que es basen en les normes UNE i en les orientacions de persones cegues amb molta experiència.

Figura 3.4 Subtítols amb etiqueta per marcar quin personatge intervé

Després de visualitzar els programes de la mostra: "A la presó", "El gran dictat", "Polònia", "APM?", "Arròs covat", "Àngels i Sants", "Zoo", "El cor de la ciutat", "Ventdelplà", "Jet Lag", "La Riera", "Merlí", "Nit i dia", "Gran Nord", "Majoria Absoluta", "La memòria dels cargols", "Setze dobles", "Polseres vermelles", "Porca Misèria", "Telenotícies", "Sense ficció", "30 minuts", "60 minuts", "Bubble Bip", "Bola de drac", "La bruixa avorrida", "Les tres bessones", "Doraemon el gat còsmic", "El detectiu Conan", "La família del Súper 3" i "Vicky el víking", ens va sorprendre trobar un capítol de la sèrie "Majoria Absoluta" (33) amb audiodescripció. El servei no estava indicat i, en principi, els serveis a la carta, segons la informació d'accessibilitat que consta al web i la proporcionada per Rosa Vallverdú mateix, no inclouen encara audiodescripció. Quant als vídeos del programa "30 minuts", vam observar que els del 1984 i 1992 no tenen subtítols. Pel que fa al programa "60 minuts", el de gener del 2014 no té subtítols intralingüístics, però si en té per a oients, és a dir, d'interlingüístics, perquè hi apareixen persones parlant en una llengua estrangera, que es tradueix al català. Quant a "Sense Ficció", vam observar-hi també algunes incoherències, perquè el vídeo analitzat del 2012 tenia subtítols, però el del 2013, no.

Els subtítols del "Polònia" del 26/10/2017 no van començar fins el minut 2:05 i els altres dos episodis visionats (23/2/2006 i 24/1/2014) no tenien subtítols. Finalment, cal destacar que del programa "APM?" van seleccionar la secció "Els catalans fan coses", però en cap dels dos capítols visionats hi vam trobar subtítols.

Finalment, val la pena esmentar el fet que els serveis d'accessibilitat s'incorporen als programes dels serveis a la carta un o dos dies més tard d'haver-se pujat el contingut.

3.8. Televisió de Girona

3.8.1. Aspectes generals

En el moment de fer l'anàlisi, al web de TV de Girona no hi havia informació disponible sobre accessibilitat ni es podia fer la cerca per continguts accessibles. La programació tampoc no mostrava cap símbol que identifiqués els programes que oferien serveis d'accessibilitat. Va caldre, doncs, fer una cerca manual per poder comprovar l'existència o no d'aquests serveis.

3.8.2. Anàlisi

Després de visualitzar els programes que formaven part de la mostra d'aquesta televisió, és a dir, "Notícies vespre", "Reportatges", "L'entrevista", "Ba-ba", "Tots a la cuina", "Caminant per Catalunya" i "Té de tot", no vam trobar que s'oferís cap servei d'accessibilitat.

4. GRAU D'ACCESSIBILITAT DE LES APLICACIONS PER A MÒBILS I TAULETES

4.1. Qüestions preliminars

Sempre que va ser possible, es van descarregar les aplicacions mòbils de les televisions objecte d'estudi. Del total de les sis emissores, excepte Televisió de Girona, la resta disposen d'aplicació per a tauletes i telèfons intel·ligents (8tv, betevé, IB3, RTVE i TVC, que inclou les aplicacions de TV3, Súper 3, Esport 3 i 3/24). El cas de l'aplicació d'El Punt Avui és diferent perquè, tot i tenir-ne, no ofereix serveis de televisió, sinó només de premsa escrita, per la qual cosa la vam excloure d'aquesta part de l'estudi. A continuació, presentarem els resultats de l'anàlisi per ordre alfabètic.

Durant l'entrevista a Àlex Martí, director de Televisió de Girona, vam saber que abans tenien una aplicació que els va desenvolupar una empresa mitjançant un acord d'intercanvi, i que estava enllaçada amb el web. Tot el que es canviava al web es veia reflectit a l'aplicació. L'aplicació només tenia vídeo i text però no saber dir-nos si era accessible. Tanmateix, l'empresa amb la qual tenien aquest intercanvi va tancar i en aquell moment estaven pendents de desenvolupar una nova aplicació.

La taula 4.1 recull la llista dels programes i dates que conformen la mostra analitzada durant l'octubre de 2017. L'anàlisi específica de cada canal es presenta a continuació.

Taula 4.1 Programes analitzats que formen la mostra analitzada

Canal	Nom del programa	Tipologia	Dates
8tv	--	--	--
betevé carta	"Oh my goig!"	Divulgatiu	2/5/2017 7/4/2017 3/3/2017
	"BTV notícies matí"	Informatiu	29/9/2017 21/7/2017 29/6/2017
	"Cròniques de Barcelona"	Divulgatiu	10/5/2015 12/4/2015

			15/3/2015
IB3	“Gent de la mar”	Divulgatiu	1/10/2017 3/9/2017 6/8/2017
	“En companyia”	Divulgatiu	20/9/2017 23/8/2017 20/7/2017
	“Cuina amb Santi Taura”	Cultural	29/9/2017 7/7/2017 29/6/2017
RTVE.es móvil	“Ara i aquí”	Informatiu	15/9/2017 23/9/2017 29/9/2017
	“Tinc una idea”	Divulgatiu	20/9/2017 19/7/2017 21/6/2017
	“Cinc dies a”	Divulgatiu	19/9/2017 25/6/2017 22/5/2017
TV3	“Merlí”	Sèrie	2/10/2017 18/9/2017 12/12/ 2016
	“Els matins”	Magazine	2/10/2017 1/9/2017 1/8/2017
	“Telenotícies vespre”	Informatiu	2/10/2017 2/9/2017 2/8/2017
3/24	“Gala Premis Gaudí”	Culturals	Gala del 2017 Gala del 2016 Gala del 2015
	“Vides aturades”	Divulgatiu	11/2/2017 8/2/2017 2/2/2017
	“El dia de demà”	Divulgatiu	25/9/2017 21/8/2017 11/7/2017
Esport 3	“Gol a gol”	Esportiu	22/10/201 7

			19/12/2016 16/05/2015
	“Esport club”	Esportiu	10/11/2017 16/10/2017
Súper 3	“Papa, sóc una zombi”	Infantil	Pel·lícula
	“Misha, la gata violeta”	Infantil	“No tinc veu” “Fet i amagar” “Juga, Gina, juga!”
	“El meu cavaller i jo”	Infantil	22 15 5

Així doncs, en total vam analitzar les aplicacions per a tauletes i mòbils de cinc emissores, incloent-hi vuit canals diferents, amb una mostra de 20 programes i 57 emissions.

4.2. 8tv

En obrir l’aplicació durant el setembre de 2017 ens vam trobar amb el següent avís “App fora de servei, segueix-nos a 8tv.cat”. El 31 de març de 2018 vam tornar a cercar l’aplicació, però ja no existia.

4.3. betevé carta

4.3.1. Aspectes generals

A la part inferior hi ha tres botons que donen accés ràpid a les emissions de TV en directe, a la ràdio i també hi ha una bústia on deixar comentaris, suggeriments, etc. A la part superior dreta hi ha un botó format per tres línies vermelles, el qual permet

fer cerques escrivint directament allò què volem veure, per programes o per seccions. Podem consultar la programació (TV, ràdio i web) i accedir al servei a la carta, que ens permet escriure què volem veure. A la pantalla principal trobem les notícies més destacades, informació relativa a l'empresa (qui són, què fan i com s'organitzen) i xarxes socials, però no hi ha cap apartat dedicat a l'accessibilitat.

D'acord amb l'anàlisi del nostre superusuari, l'aplicació no ofereix un disseny simple de navegació pels menús. Hi ha botons o enllaços sense etiquetar i, fins i tot, botons que no funcionen amb el lector de pantalla. A la pantalla de reproducció, la barra de menú amb els controls no és fàcil de desplegar i els botons no sempre responen a la interacció amb l'usuari.

Tot i que no hi ha cap informació o avís sobre accessibilitat, es va comprovar si als vídeos del servei a la carta es podien trobar serveis d'accessibilitat, com ara audiodescripció o subtitulació per a sords. Els resultats es presenten a continuació a partir de la mostra analitzada.

4.3.2. Anàlisi dels programes triats

Quan vam posar el vídeo del programa "Oh my goig!" a la pantalla completa va aparèixer un símbol etiquetat com a "àudio i subtítols", que donava les opcions següents per a "subtítols i subtítols descriptius": "desactivat", "automàtic (recomanat)" i "desconegut". L'opció "automàtic (recomanat)" no ens va proporcionar, però, subtítols. L'opció dels subtítols només es pot veure quan maximitzem la imatge del vídeo ja que, en cas de veure'l minimitzat, no hi apareix. Finalment, és possible regular la velocitat del vídeo (0,5x; 1x; 1,5x; 2x), la qual cosa potser podria ser útil (sobretot la velocitat baixa) per a persones amb algun tipus de discapacitat cognitiva, auditiva o visual però, en tot cas, és una opció que apareix per defecte. El mateix que vam observar amb el programa anterior aplica en el cas de "BTV notícies matí" i "Cròniques de Barcelona". Ens va sorprendre veure que ens els vídeos de fa dos anys també tenen el símbol dels subtítols, tot i que en aquest cas tampoc no s'ofereix cap servei d'accessibilitat.

4.4. IB3 Televisió

4.4.1. Aspectes generals

L'aplicació fa una clara divisió entre IB3 Televisió i IB3 Ràdio. Pel que fa a IB3 Televisió, podem accedir als següents continguts: notícies (articles escrits), darrer "Informatiu", darrer "El Temps", en directe, IB3 a la carta i programació per a la consulta dels horaris d'emissió. No hi ha informació referent a l'emissora, a les seves polítiques, ni als serveis d'accessibilitat que s'hi poden trobar.

D'acord amb l'opinió del nostre superusuari, IB3 té una aplicació de disseny senzill i amb una estructura uniforme, la qual cosa facilita l'orientació si es fan servir lectors de pantalla. Tot i així, hi ha enllaços i botons sense etiquetar o sense text alternatiu, la qual cosa entorpeix la navegació. La pantalla de reproducció no és simple, ja que no ofereix barra d'eines per a controlar els paràmetres de reproducció, sinó que es desplega uns segons a demanda de l'usuari. Una vegada l'usuari s'hi familiaritza, els controls són practicables.

Ens vam centrar en els serveis a la carta, dividits en "destacats", "+ vistos", "programes" i "favorits" i vam fer la tria de programa seguint els criteris establerts per conformar la mostra.

4.4.2. Anàlisi dels programes triats

En cap dels programes de la mostra ("Gent de la mar", "En companyia" i "Cuina amb Santi Taura") s'ofereixen serveis d'accessibilitat. Val la pena comentar que quan vam intentar mirar la programació en directe (2 i 3 d'octubre de 2017), ens vam adonar que a la part inferior de la pantalla hi havia el mateix símbol de betevé (vegeu la figura 4.1) etiquetada com a "audio and subtitles"/"subtitles and CC" que, en entrar-hi ens oferia les opcions següents: "off", "auto (recommended)" i unknown CC". Això no obstant, un cop triada l'opció recomanada, no van aparèixer subtítols al programa. De fet, a l'entrevista ens van confirmar que, efectivament, ni el web ni l'aplicació per a mòbils i tauletes ofereixen serveis d'accessibilitat.

Figura 4.1 Símbol per a subtítols i àudio a la part inferior dreta

4.5. RTVE.es Móvil

4.5.1. Aspectes generals

Es tracta d'una aplicació tant per als programes emesos en castellà com en català. Es pot veure la programació en directe pels diferents canals o accedir als serveis a la carta. També hi ha un apartat (que, de fet, és el primer que es veu) de notícies escrites. En les notícies escrites es pot ajustar la mida de la lletra. No hi ha cap apartat dedicat a l'accessibilitat. Sí que hi ha un apartat d'informació, que ens remet al web per si volem consultar altres qüestions i ens anima a contactar amb ells en cas de necessitar ajuda.

Un cop entrem en els serveis a la carta, veiem que la cerca es pot fer per categories (gèneres), per canals o directament escrivint el nom del programa que busquem, però no a partir dels serveis d'accessibilitat. També ens dóna informació sobre la programació més popular, el més destacat i el que s'està emetent en aquell moment.

L'aplicació de RTVE té uns menús que segueixen un ordre clar, tot i que l'etiquetatge dels botons i dels enllaços de vegades no és adequat. La navegació pels

menús no resulta complicada. A la pantalla de reproducció dels vídeos a la carta, la barra del menú de control s'activa a demanda de l'usuari i durant uns segons, de manera que cal modificar els paràmetres ràpidament i de vegades els botons no responen a la interacció, com ara avançar o retrocedir en la reproducció.

4.5.2. Anàlisi dels programes triats

No s'ofereixen serveis d'accessibilitat per a cap dels programes de la mostra: "Ara i aquí", "Tinc una idea" amb el testimoni d'emprenedors catalans, i "Cinc dies a" amb reportatges de l'estil de 30 minuts.

4.6. TV3

4.6.1. Aspectes generals

No vam trobar cap apartat dedicat a l'accessibilitat i, en fer una cerca per aquesta paraula, només ens van aparèixer vídeos relacionats amb l'accessibilitat, com ara notícies. Es pot seguir la programació en directe, consultar tots els programes, accedir als més vistos, així com consultar la programació, entre d'altres. Hi ha un apartat de "Més opcions", que es va consultar i es va veure que ofereix un servei d'atenció a l'audiència, ofereix informació sobre l'aplicació, les notificacions, etc. En el subapartat "sobre l'aplicació" es poden trobar les preguntes més freqüents, però no hi ha cap referència a l'accessibilitat ni tampoc es pot fer la cerca fent servir aquest criteri. Per a qualsevol altra consulta, ens remeten al lloc web de la CCMA.

El nostre superusuari va considerar que els menús són, en general, practicables. Tanmateix, el recorregut per la pantalla de l'aplicació no resulta intuïtiu i la cerca dels botons pot requerir cert temps. En tot cas, la interacció amb els botons, una vegada localitzats, en general, és correcta. Pel que fa a la pantalla de reproducció dels vídeos, la barra de menú amb els controls s'activa per demanda durant uns segons. Això comporta que cal modificar ràpidament els paràmetres abans que la barra del menú desaparegui, la qual cosa afegeix dificultat a la navegació.

Tot i així, pel que ens va informar Rosa Vallverdú durant l'entrevista, les últimes aplicacions (TV3, Catalunya Ràdio i 3/24) es van fer seguint unes recomanacions de bones pràctiques per a l'accessibilitat.

4.6.2. Anàlisi dels programes triats

Pel que fa al programa "Merlí", hi ha la possibilitat de posar-hi subtítols (activables fent clic al símbol corresponent), que són específics per a sords perquè inclouen descripcions, anomenades «didascàlies», entre parèntesis per a alguns sons (com els de la figura 4.2) i per indicar d'on provenen algunes veus. Es van visualitzar els capítols el dia 3 d'octubre i els subtítols del dia 2 ja estaven inserits.

Figura 4.2 Descripció del so d'un timbre

Quant al programa "Els Matins", no s'ofereix cap servei d'accessibilitat en els dos programes més antics, però sí en el del 2 d'octubre. Les tres emissions visionades del "Telenotícies vespre" incorporaven subtítols. En el del dia 2 de setembre, a la secció de "El Temps" hi mancava alguna informació. Caldria tenir en compte que els subtítols i el text en pantalla de les notícies no coincidissin en un mateix espai perquè en dificulta la lectura, tal com es pot observar a la figura 4.3. Es podria millorar

l'experiència de l'usuari col·locant els subtítols una mica més avall o a la part superior de la pantalla.

Figura 4.3 Exemple de com el color i col·locació del subtítol n'impedeix la lectura

Durant l'observació dels telenotícies, ens vam adonar que, en general, s'incorporava al servei a la carta una versió de cada telenotícies (migdia i vespre) en llengua de signes. A diferència dels subtítols, abans d'obrir el vídeo ja podíem saber si hi hauria llengua de signes. D'acord amb els resultats obtinguts amb el cercador, la interpretació en llengua de signes només està disponible per als telenotícies, fet que va ser també confirmat per la responsable d'accessibilitat de TVC.

4.7. 3/24

4.7.1. Aspectes generals

L'aplicació no ofereix cap informació sobre accessibilitat. El superusuari va considerar que l'aplicació és accessible pel que fa a la interacció amb els botons i els enllaços. El disseny dels menús també és ordenat i adequat per als usuaris de lector de pantalla. No obstant això, a les pantalles de reproducció, la barra del menú de reproducció és poc practicable i la identificació dels botons a la barra del menú és confusa. En canvi, hi ha una opció per activar i desactivar subtítols.

4.7.2. Anàlisi dels programes triats

En el cas del programa "Gales Premis Gaudí", tots tres vídeos tenien subtítols, però presentaven errors de sincronia. Pel que fa a "El dia de demà i els vídeos de "Vides aturades" tots incorporaven subtítols per a sords.

4.8. Esport 3

4.8.1 Aspectes generals

Sabíem d'entrada que Televisió de Catalunya reconeix que encara no hi ha servei de subtitulació en aquesta aplicació, a diferència de la resta de l'emissora. De fet, la responsable d'accessibilitat va reconèixer que el canal d'esports estava fluix quant a serveis d'accessibilitat, perquè gran part de la programació era en directe, fet que difereix de molts altres programes de la casa, que estan gravats i que, per tant, són més fàcils de subtitular. De totes maneres, ho vam comprovar personalment a partir de l'anàlisi d'una petita mostra.

El nostre superusuari considera que Esport3 té una aplicació accessible pel que fa al disseny dels menús. Així i tot, hi ha botons sense etiquetar ni text alternatiu que, tot i no impedir l'ús de l'aplicació, el dificulta en certs moments. Les pantalles de reproducció no ofereixen menús de reproducció o, si més no, aquests no són accessibles amb els lectors de pantalla.

4.8.2. Anàlisi dels programes triats

Efectivament, vam trobar que no hi ha continguts accessibles i, en algun cas, ens vam trobar que el vídeo no estava disponible.

4.9. Súper 33

4.9.1. Aspectes generals

No vam trobar informació sobre accessibilitat ni sobre continguts accessibles. El nostre superusuari va considerar que l'aplicació té un disseny complex dels menús, la qual cosa dificulta la navegació i la selecció de la informació i dels continguts. Malgrat això, els botons i els enllaços estan etiquetats de forma adequada i l'aplicació és, en general, practicable. La pantalla de reproducció dels vídeos resulta també poc accessible. Els menús de reproducció es despleguen temporalment a demanda de l'usuari. Cal desplaçar-s'hi ràpidament per trobar el botó que interessa. D'altra banda, s'ofereix una opció per activar subtítols.

4.9.2. Anàlisi dels programes triats

Tots els programes analitzats ("Papa, sóc una zombi", "Misha, la gata violeta" i "El meu cavaller i jo") incorporaven subtítols.

5. SERVEIS D'ACCESSIBILITAT A LA TELEVISIÓ LINEAL

5.1. Qüestions preliminars

Per tal de conformar la mostra per comprovar la disponibilitat dels servies d'accessibilitat en la programació de la TV lineal, vam seleccionar a l'atzar alguns programes i els vam visionar un cop per setmana durant un mes. Com que ja sabíem que ni El Punt Avui TV ni Televisió de Girona oferien serveis d'accessibilitat, els vam excloure de la mostra. La taula 5.1 recull els ítems analitzats i, a continuació, presentem els resultats obtinguts de l'anàlisi per ordre alfabètic de les emissores.

Taula 5.1 Mostra de programes analitzats a la televisió lineal

Canal	Nom del programa	Tipologia	Data
8tv	"8 al dia"	Informatiu	8/1/18 15/1/18 22/1/18 29/1/18
	"Pel·lícula" "Pel·lícula" "Pel·lícula" "Pel·lícula"	Ficció	22/1/18 29/1/18 5/2/18 12/2/18
betevé	"Btv notícies" (matí)	Informatiu	8/1/18 15/1/18 22/1/18 29/1/18
	"Btv notícies" (vespre)	Informatiu	26/1/18 2/2/18 9/2/18 16/2/18
IB3	"IB3 notícies vespre"	Informatiu	9/1/18 16/1/18 23/1/18 30/1/18
RTVE en català (La	"Telenotícies"	Informatiu	2/2/18

1)			9/2/18 16/2/18 23/2/18
	"El Debat de la 1"	Informatiu	25/1/18 1/2/18 8/2/18 15/2/18
TVC (TV3)	"La gran pel·lícula": *Demà quan comenci la guerra* "La gran pel·lícula": *La veritat* "La gran pel·lícula": *El cas Fritz Bauer* "La gran pel·lícula": *L'home d'acer*	Entreteniment	29/12/17 5/1/18 12/1/18 19/1/18
	"Sense ficció"	Divulgatiu	9/1/18 16/1/18 23/1/18 30/1/18
	"Polònia"	Entreteniment	11/1/18 18/1/18 25/1/18 1/2/18
	"APM?"	Entreteniment	10/1/18 17/1/18 24/1/18 31/1/18
	"Merlí"	Sèrie	12/1/18 15/1/18[16]
	"Telenotícies vespre"	Informatiu	8/1/18 15/1/18 22/1/18 29/1/18
TVC (Súper 3)	"El detectiu Conan"	Infantil	8/1/18 15/1/18

[16] Només s'han pogut visionar dos capítols de "Merlí" perquè en el moment de començar l'anàlisi, només quedava l'emissió dels dos últims.

			22/1/18 29/1/18
	“Zoom, el dofí blanc”	Infantil	9/1/18 16/1/18 23/1/18 30/1/18
	“Doraemon”	Infantil	9/1/18 16/1/18 23/1/18 30/1/18
TVC (Esport 3)	“El Club de la Mitjanit”	Esportiu	23/1/18 30/1/18 6/2/18 13/2/18
TVC (3/24)	“Telenotícies vespre”	Informatiu	8/1/18 15/1/18 22/1/18 29/1/18

En definitiva, es van analitzar un total de cinc emissores que incloïen vuit canals i 18 programes diferents i un total de 70 ítems o emissions diferents visionades.

5.2. 8tv

Cap dels programes visionats presentava serveis d’accessibilitat.

5.3. betevé

Segons ens van informar en un primer contacte per correu electrònic, betevé emet l'edició vespre de l'informatiu *btv notícies*, de dilluns a diumenge a les 20 h amb subtítols a través del teletext. Quant a la ficció, s’ofereix el servei de subtitulació a través de teletext en aquelles pel·lícules que han estat emeses amb anterioritat a TV3. A més a més, de dilluns a divendres, betevé emet un butlletí informatiu a les 8.55 h a la TDT en llengua de signes catalana, que després es comparteix des dels perfils socials

de @btvnoticies. També emeten cada any, a través de la TDT i d'Internet, el pregó de la Mercè amb servei d'interpretació en llengua de signes catalana.

Durant l'entrevista amb Jordi Colom, vam poder ampliar aquesta informació i se'ns va oferir una perspectiva històrica de l'evolució dels seus continguts accessibles. En decidir que volien oferir serveis d'accessibilitat (2006-2007), es van adonar que havien de fer front a un problema econòmic important i es van emmirallar en Televisió de Catalunya perquè era l'única que els oferia en aquell moment i amb la qual podrien compartir alguns continguts. Es van adaptar al seu sistema per tal de garantir la interoperativitat de cara a l'ús dels subtítols, de manera que, si emetien pel·lícules doblades per Televisió de Catalunya que també havien subtitulat, també podien emetre els mateixos subtítols. A més a més, van decidir segmentar el guió dels telenotícies i anar-los mostrant a mesura que avança el programa, ja que això permet tenir subtítols de manera econòmica i senzilla. Aquests subtítols (que inclouen només la informació locutada pels presentadors) s'emeten per la pàgina 888 del teletext. Això no obstant, aquest servei aviat desapareixerà. El motiu és que el sistema de subtitulat ha estat renovat recentment i també s'ha decidit que es començarà a fer audiodescripció. La idea és acabar d'aprofitar tot el que Televisió de Catalunya pot oferir en cas de tenir un servei completament compatible amb el seu. Betevé planeja apagar el teletext perquè el consideren un sistema antiquat i volen emetre els subtítols per TDT, perquè s'hi pot inserir text enriquit, amb colors, etc. Ens van informar que aquest canvi era imminent, però en el moment de redactar aquest informe encara no s'havia produït cap canvi.

Pel que fa a la llengua de signes, tenen una col·laboració amb al Federació de Persones Sordes de Catalunya (FESOCA), que els proporcionen els intèrprets, a qui la televisió paga el servei. Això els permet oferir interpretació en llengua de signes durant l'informatiu del matí.

La tria dels programes visionats, per tant, es va fer per tal de contrastar la informació obtinguda a partir de les entrevistes. I vam comprovar que, efectivament, el butlletí informatiu del matí inclou interpretació en llengua de signes. El telenotícies

del vespre també inclou els subtítols, però no es poden activar mitjançant el teletext, sinó que els hem pogut llegir mitjançant el botó d'activació de subtítols i d'audiodescripció del comandament a distància.

5.4. IB3 Televisió

Cap dels programes visionats presentava serveis d'accessibilitat. Tanmateix, cal remarcar que, segons el que ens van comentar des del CAC (i, posteriorment, ens han confirmat durant l'entrevista), a la TDT de Balears (SD i HD) s'ofereixen subtítols per teletext, fets per un tècnic especialitzat en temps real a partir de l'escaleta. A l'emissió per la TDT de Catalunya, a través del canal IB3 Global (SD) en el moment de dur a terme l'anàlisi no s'emetien, però, en fer-los-ho notar, es van donar ordres des de Balears perquè també s'incloguessin i es comencessin a enviar juntament amb la imatge. En el moment de redactar aquest informe, aquest canvi encara no s'havia fet efectiu però d'acord amb les informacions que ens van proporcionar havia de ser imminent.

A més a més, l'accessibilitat dels continguts d'IB3 Televisió s'ofereix per dues vies: bona part de les pel·lícules o llargmetratges també tenen subtítols opcionals en català (la majoria per a persones sordes) i alguns programes enllaunats també, però no tots. Aquestes pel·lícules no s'emeten a Catalunya via TDT, al canal IB3 Global, per restricció de drets.[17] Per tant, va ser impossible comprovar si les pel·lícules emeses a IB3 incorporen, tal com ens havien indicat a l'entrevista, subtítols opcionals en català. A banda d'això, hi ha actes institucionals, com ara les sessions parlamentàries dels dimarts al matí que s'ofereixen també en llengua de signes (finestra *pic-in-picture*).

5.5. Radiotelevisió espanyola en català

Cap dels programes visionats presentava serveis d'accessibilitat.

[17] No té el mateix preu una compra per a un públic potencial de 900.000 espectadors que els 9 milions de tots els territoris potencials de recepció.

5.6. Televisió de Catalunya

Trobar gairebé tota la programació subtitulada en totes les emissions no és casual ja que, tal com ens van comentar Rosa Vallverdú a l'entrevista, actualment ho subtitulen pràcticament tot. El que és més visual no es prioritza, però si hi ha concerts en què es parla o es canten cançons, per exemple, sí que se subtitulen. També ens va explicar que no hi ha diferències a l'hora de subtitular producció pròpia i producció aliena, però la pròpia s'aprofita molt més i, per exemple, se n'intenta fer també amb audiodescripció.

Pel que fa a la programació de TV3, "La gran pel·lícula" ofereix audiodescripció i subtítols en colors, tret de "Demà quan comenci la guerra". La sèrie "Merlí" ofereix subtítols en colors i audiodescripció. "Sense ficció" només ofereix subtítols en colors. És destacable el fet que, si hi ha informació sobre la persona que parla a la pantalla, els subtítols es desplacen cap amunt per tal de facilitar-ne la lectura. "APM?" i "Polònia" també ofereixen subtítols per a sords.

Quant al programa visionat del canal Esport 3, no ofereix cap servei d'accessibilitat.

En el canal El Club Súper 3, en canvi, tots els programes analitzats ("Doraemon", "El detectiu Conan" i "Zoom, el dofí blanc") ofereixen subtítols per a sords amb colors.

Finalment, el Telenotícies Vespre del 3/24 s'emet amb interpretació en llengua de signes i subtítols per a sords en colors.

Els resultats de l'anàlisi d'aquesta emissora posen de manifest que la subtitulació és el servei més ofert. En preguntar Rosa Vallverdú pels motius, va argumentar que la subtitulació arriba a tothom, és a dir, se'n pot beneficiar més gent, tant els que fan servir la llengua de signes com els que no. A més, també cal tenir present que la subtitulació és el servei d'accessibilitat més senzill de fer. D'altra banda, la llei també la prioritza, ja que estipula que un 90% de la programació estigui subtitulada, mentre que pel que fa a l'audiodescripció i a la llengua de signes només n'exigeix 10 hores a la setmana. Rosa Vallverdú també va apuntar un altre motiu, i és

que el servei d'interpretació en llengua de signes per ara no és opcional i, en canvi, els subtítols sí perquè els activa l'usuari. El fet que sigui, opcionals sempre facilita que es pugui ampliar el servei. Els usuaris que no necessiten la interpretació en llengua de signes sovint els resulta molesta la finestra addicional a través de la qual s'ofereix. El que sí que intenten és que, quan un programa s'emet simultàniament per TV3 i el 3/24, es pugui emetre en llengua de signes pel 3/24.

6. VOLUM DE CONTINGUTS ACCESSIBLES I NIVELL DE COMPLIMENT LEGAL

6.1. Marc legal

Arran de l'adhesió a la Convenció de les Nacions Unides sobre els drets de les persones amb discapacitat (CDPD), la Unió Europea ha posat en marxa diferents iniciatives amb l'objectiu de garantir i fer efectius els drets de les persones amb discapacitat, com ara la Directiva de serveis de mitjans audiovisuals de l'any 2010, al considerant 46 de la qual podem llegir:[18]

> El dret de les persones amb discapacitat i de les persones d'edat avançada a participar i integrar-se en la vida social i cultural de la Unió està vinculat indissolublement a la prestació d'uns serveis de comunicació audiovisual accessibles. L'accessibilitat dels serveis de comunicació audiovisual inclou, sense limitar-s'hi, aspectes com la llengua de signes, el subtitulat, l'audiodescripció i els menús de pantalla fàcilment comprensibles. (Directive 2010/13/EU of the European Parliament and of the Council 2010, 6)

A més, a l'article 7, la Directiva manifesta que "[e]ls estats membres encoratjaran els serveis de comunicació audiovisual sota la seva jurisdicció a garantir que els seus serveis es vagin fent accessibles gradualment per a les persones amb discapacitat visual o auditiva" (Directive 2010/13/EU of the European Parliament and of the Council 2010, 15). L'any 2016 es va presentar una proposta[19] per modificar aquesta Directiva, la qual no abordava directament qüestions d'accessibilitat perquè remetia a la Llei Europea d'Accessibilitat,[20] que ja ha superat els primers tràmits al Parlament Europeu i que fixa els requisits d'accessibilitat en un gran ventall de productes i serveis, inclosos els serveis de comunicació audiovisual. Tanmateix, la proposta ha estat negociada en els darrers anys i l'abril del 2018 el Consell de la Unió

[18] El fragment que segueix, així com totes les citacions provinents de legislació europees han estat traduïdes al català a partir del text original en anglès per les recercadores.

[19] Vegeu <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/revision-audiovisual-media-services-directive-avmsd> [Consulta: 10/04/2018].

[20] Vegeu <http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/BRIE/2016/583859/EPRS_BRI%282016%29583859_EN.pdf> [Consulta: 10/04/2018].

Europea i el Parlament Europeu han arribat a un acord[21] per modificar definitivament la Directiva 2010/13. Entre les novetats que s'hi inclouran es troben nous requisits per assegurar que els Estats Membres ofereixen cada cop més continguts accessibles per a les persones amb diversitat funcional. Caldrà veure, però, com afrontarà l'estat espanyol aquest nou repte europeu. La darrera acció de la Unió Europea en matèria de discapacitat va ser al 2016, amb l'aprovació de la Directiva sobre l'accessibilitat dels llocs web i de les aplicacions per a dispositius mòbils dels organismes públics.[22]

A nivell estatal existeix la Ley 7/2010, de 31 de marzo, General de la Comunicación Audiovisual (LGCA), que pretén compendiar la normativa vigent, actualitzar els aspectes que han patit modificacions importants i regular les noves situacions de marc legal. Dins d'aquesta llei hi ha un apartat dedicat a les persones amb diversitat funcional, en què s'afirma que les persones amb problemes visuals o auditius tenen dret a una accessibilitat universal a la comunicació audiovisual. La llei va adreçada tant a les emissores públiques com a les privades de cobertura estatal. A l'Article 8 s'hi estableix el volum de continguts accessibles als quals haurien d'haver arribat l'any 2013.

A continuació, mostrem l'evolució que haurien d'haver seguit les televisions a les quals afecta aquesta llei, tant públiques (taula 6.1) com privades (taula 6.2).

Taula 6.1 Percentatge i hores setmanals de programació accessible per a les emissores públiques

Servei	**2010**	**2011**	**2012**	**2013**
Subtitulació	25%	50%	70%	90%
Hores en llengua de signes	1	3	7	10
Hores audiodescripció	1	3	7	10

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

[21] Vegeu http://www.europarl.europa.eu/news/en/press-room/20180423IPR02332/audiovisual-media-agreement-reached-on-new-media-services-directive [Consulta 27/04/2018]
[22] Vegeu <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/web-accessibility> [Consulta: 10/04/2018]

Taula 6.2 Percentatge i hores setmanals de programació accessible per a les emissores privades

Servei	2010	2011	2012	2013
Subtitulació	25%	45%	65%	75%
Hores en llengua de signes	0,5	1	1,5	2
Hores audiodescripció	0,5	1	1,5	2

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

A més a més, també existeix el Real Decreto Legislativo 1/2013, del 29 de noviembre, pel qual s'aprova el Texto Refundido de la Ley General de Derechos de las Personas con Discapacidad y de su Inclusión Social, el qual estableix un marc bàsic per al desenvolupament de l'accessibilitat, aplicable també als mitjans audiovisuals.

En l'àmbit autonòmic, l'Estatut de Catalunya atribueix la competència en matèries directament relacionades amb l'accessibilitat a la Generalitat. La Llei 13/2014, del 30 d'octubre de 2014, d'accessibilitat, va néixer després que el Parlament de Catalunya instés el Govern de la Generalitat a adoptar les mesures necessàries per complir amb la CDPD. A l'Article 26 (p. 15) d'aquesta llei, es diu que "els mitjans de comunicació audiovisuals han d'incorporar gradualment els sistemes d'audiodescripció, de subtitulació i d'interpretació en la llengua de signes per a fer-ne accessible la programació" i que "les empreses distribuïdores d'obres cinematogràfiques i audiovisuals han d'incorporar gradualment sistemes de subtitulació i d'audiodescripció i, en el cas de la distribució digital, sistemes d'audionavegació, en els terminis que siguin fixats per reglament".

El quart capítol d'aquesta llei, anomenat "Accessibilitat en la comunicació", se centra en l'accessibilitat als serveis audiovisuals i reconeix el dret de les persones amb discapacitat auditiva de decidir lliurement l'aprenentatge i la utilització de la llengua oral i dels mitjans de suport a la comunicació oral. A més a més, també reconeix la llengua de signes com a llengua materna de les persones sordes o sordcegues signants a Catalunya.

En l'Article 33 (p. 18), s'exposa que "les administracions públiques i els proveïdors de serveis públics han de facilitar a les persones amb discapacitats sensorials que ho requereixin l'accés a la informació, especialment la més rellevant, mitjançant la utilització de sistemes i mitjans que combinin la comunicació auditiva, la tàctil i la visual. En referència a l'accessibilitat web, estableix que "les pàgines web han de complir, com a mínim, el nivell d'accessibilitat que es determini i han de contenir la informació referent a aquest nivell i la data en què es va fer la darrera revisió de les condicions d'accessibilitat".

Aquesta llei estava subjecta a un desplegament reglamentari que havia de determinar els criteris per complir els paràmetres d'accessibilitat, el qual havia de ser aprovat pel Govern en el termini de dos anys des de l'entrada en vigor de la llei, però això encara no ha passat, de manera que actualment el text legal que encara continua en vigor és el de 1995, el qual dedica l'article 40 als mitjans audiovisuals. En parla en els termes següents: "Els mitjans àudio-visuals dependents de les administracions públiques catalanes elaboraran un pla de mesures tècniques que de forma gradual permeti, mitjançant l'ús del llenguatge de signes i/o de subtitulacions, garantir el dret a la informació".

A més, el Ple del Consell de l'Audiovisual de Catalunya va publicar l'ACORD 19/2013, de 20 de febrer, pel qual s'aprova la Instrucció General del Consell de l'Audiovisual de Catalunya sobre l'accessibilitat als continguts audiovisuals televisius. L'objectiu d'aquest acord és garantir l'accessibilitat als mitjans televisius incorporant a la programació de manera progressiva serveis de subtitulació, interpretació en llengua de signes catalana i audiodescripció, la qual cosa afecta totes aquelles emissores de la Generalitat i d'ens local a Catalunya. S'ha pogut constatar que aquest acord està basat en la Ley General de Comunicación Audiovisual, ja que les obligacions que han de complir els prestadors de serveis de comunicació audiovisual són les mateixes que s'han mostrat a les taules 6.1 i 6.2.

Abans de fer una anàlisi del compliment de la legislació estatal o catalana, segons el cas, és important recalcar que en cap legislació es fa referència a

l'audiosubtitulació ni a l'audiointroducció (ni a cap altre servei d'accessibilitat que no s'hagi esmentat ja), per la qual cosa, com que no existeixen requisits per a aquests serveis, no se'n pot fer una valoració en termes legals.

L'anàlisi quantitativa dels serveis d'accessibilitat requereix tenir accés a informes que acreditin el percentatge o el nombre total d'hores emeses de continguts accessibles per part de les televisions. L'única que ofereix públicament aquest tipus d'informació és Televisió de Catalunya, ja que la CCMA publica cada any una memòria anual d'activitats que inclou, entre d'altres coses, la informació que presentarem en aquesta secció. Ens vam posar en contacte amb la resta de televisions que ofereixen algun tipus de contingut accessible en català (betevé i IB3 Televisió) per tal que ens facilitessin les dades necessàries per poder completar aquest apartat.

6.2. 8tv

Com que es tracta d'una emissora autonòmica privada, se li aplica la Ley General de Comunicación Audiovisual. Tanmateix, atès que no ofereix continguts accessibles, podem afirmar que no la compleix.

6.3. betevé

Recordem la Llei 13/2014, del 30 d'octubre de 2014, d'Accessibilitat, que és aplicable en l'àmbit autonòmic català i que vincula "qualsevol persona física o jurídica, pública o privada, que dugui a terme alguna de les actuacions que hi queden subjectes en matèria d'accessibilitat en els àmbits (...) de l'accés a productes i serveis i de la comunicació". Com que betevé és una persona jurídica pública de l'àmbit de la comunicació, ha de vetllar per oferir serveis que facin els seus productes accessibles.

Betevé, tot i que no té un departament específic que s'encarregui de l'accessibilitat ni tampoc destina un pressupost específic a aquesta matèria, sí que ofereix alguns serveis d'aquest àmbit, com ara la subtitulació per a sords i la interpretació en llengua de signes en alguns programes molt concrets, però encara està lluny d'arribar als percentatges exigits per la llei que se li aplica i, de fet, i d'acord

amb la informació obtinguda, rep algunes queixes o comentaris dels espectadors en aquest sentit. Tanmateix, hi ha una progressió positiva clara i la mostra més patent són les proves que actualment estan duent a terme amb sistemes de transcripció automàtics, en els quals tenen molta confiança. No ho fan ells directament, sinó que passen l'àudio a una empresa subcontractada perquè els el transcrigui. Aquesta empresa també ofereix un servei de postedició del contingut que no queda bé del tot. Betevé té previst experimentar amb aquest sistema amb tres o quatre programes i pujar-los a Youtube i al seu web. En cas que es conclogui que és una opció vàlida, es passaran els subtítols per TDT. També estarien disposats a contemplar la possibilitat de recórrer a l'ús de serveis no professionals, com ara el *fansubbing*, però admeten que caldria un control de qualitat que, de moment, econòmicament no es poden permetre.

Des de betevé també reconeixen que el CAC es mostra comprensiu amb les seves mancances pel que fa a quantitat de continguts accessibles emesos fins ara, perquè són conscients de les seves limitacions pressupostàries i dels esforços que fan en aquest sentit.

6.4. El Punt Avui TV

Com que es tracta d'una emissora autonòmica privada, se li aplica la Ley General de Comunicación Audiovisual. Tanmateix, atès que no ofereix continguts accessibles, podem afirmar que no la compleix.

6.5. IB3 Televisió

Malgrat que les primeres anàlisis fetes des de Catalunya apuntaven que no oferien continguts accessibles, vam poder contrastar aquesta informació durant l'entrevista, gràcies a la qual vam saber que en les emissions a les Illes Balears sí que s'ofereixen alguns serveis d'accessibilitat. Aquests serveis són, en concret, la subtitulació per a sords de tots els informatius (migdia, vespre, cap de setmana i les seves redifusions), del 80% de les pel·lícules i d'alguns programes gravats prèviament (pocs, per un tema pressupostari, encara que la intenció és augmentar-ne el volum al

llarg de 2018). En llengua de signes es fa la sessió del Parlament (dues hores dimarts matí) i els Premis Ramon Llull (dues hores anuals). Ens van aclarir també que encara no ofereixen el servei d'audiodescripció, perquè fan servir el tercer canal d'àudio per la versió multilingüe.

A l'entrevista ens van comentar que no hi ha cap departament a la casa especialitzat només en qüestions d'accessibilitat i que el tema es gestiona des de diferents àmbits. De totes maneres, l'empresa adjudicatària de la subtitulació dels continguts informatius hi està especialitzada i consideren que tant les persones que treballen a la televisió com a la seu que tenen a Girona fan una molt bona feina.

Les dades més recents disponibles sobre les quantitats de continguts accessibles emesos a IB3 van ser proporcionades directament pel seu director, Joan Carles Martorell. Els percentatges de subtitulació del total de la programació corresponents al 2017 es van distribuir de la manera següent: 23,1% (primer semestre), 22,8% (segon semestre), 26,6 (tercer semestre) i 24,8% (quart semestre). Pel que fa a la llengua de signes, els percentatges són molt inferiors: 0,8% (primer semestre), 0,79% (segon semestre), 0,34% (tercer semestre) i 0,78% (quart semestre).

IB3 caldria que complís la Ley General de la Comunicación Audiovisual; tanmateix, atès que no arriba a la quantitat de continguts accessibles marcada per la llei, podem afirmar que no la compleix.

6.6. Radiotelevisió espanyola en català

En tant que cadena d'àmbit estatal, caldria que complís la Ley General de Comunicación Audiovisual. Ara bé, tot i que ofereix continguts accessibles en castellà, no se n'ha trobat cap en català. A més, quant als continguts en castellà, Quintanas (2017) afirma que aquests continuen essent insuficients per arribar als mínims establerts per la Ley General de Comunicación Audiovisual de l'any 2010. Més endavant la mateixa autora apunta que:

> "[...] els únics canals d'aquesta corporació que compleixen amb la legislació actual vigent quant a subtitulació per a persones sordes són Clan i Teledeportes, amb un 95,47% i 91,43%,

> respectivament. Els altres canals es queden enrere, amb un 80,63% per a La 1, un 79,14% per a La 2 i un 77,25% per al canal 24h. A més, si agafem tots aquests percentatges i en fem una mitjana, podem concloure que l'emissora, en termes generals, tampoc no arriba al percentatge mínim exigible que demana la llei, ja que totes les cadenes juntes arriben a un 84,78%. Es pot observar que la RTVE tampoc no arriba als mínims que va autoexigir-se en l'informe *Apostamos por la accesibilidad*, al qual s'estimava que per al 2015 tindrien el 100% dels continguts subtitulats. Pel que fa a l'audiodescripció, cap cadena de RTVE arriba al mínim de 10 h/setmana, ja que el màxim d'hores d'audiodescripció és de 54,44 a l'any, xifra molt baixa en relació a allò que exigeix la llei. La situació de la interpretació en llengua de signes és similar al de l'audiodescripció, ja que tampoc no es compleix el total d'hores per setmana i per any mínimes, atès que el màxim d'hores que s'ofereixen a l'any són 9,41 hores i corresponen al canal 24h". (Quintanas 2017, 77)

Durant l'entrevista, Francisco Armero, Director d'Emissió i Accessibilitat de TVE, ens va confirmar els resultats de l'anàlisi que havíem dut a terme prèviament en el sentit que no hi ha continguts accessibles en llengua catalana, malgrat les queixes que reben per mitjà del Defensor de l'Espectador en aquest sentit. Val a dir que va emfasitzar que la llei no estableix la quantitat de continguts accessibles que RTVE ha d'emetre en català ni li marca cap altra obligació en referència a aquest idioma.

Això no obstant, RTVE està estudiant la viabilitat de subtitular, que és el servei que oferirien primer perquè és el més demandat per la comunitat amb problemes auditius, dels informatius territorials. Ara bé, com que tenen 17 centres territorials, el projecte és complex, per la qual cosa consideren que no el podran dur a terme a curt termini. Va voler subratllar l'esforç que estan fent en aquest sentit, que espera es vegi reflectit en l'oferta de serveis d'accessibilitat a mig termini. A banda d'això, també tenen alguns aspectes clars, com, per exemple, que no voldrien rebaixar la qualitat del subtitulat o l'audiodescripció fent ús de serveis a baix cost o gratuïts (com ara subtituladors o audiodescriptors no professionals) i que estan disposats a col·laborar amb altres televisions per tal d'intercanviar continguts accessibles i recursos.

6.7. Televisió de Catalunya

Caldria que complís la Ley General de Comunicación Audiovisual. Val a dir que Rosa Vallverdú considera que compleixen la llei en gran mesura, tot i que és conscient que no és així en el canal d'esports i en alguna franja del 3/24. En tot cas, mai ningú no els ha cridat l'atenció en aquest sentit.

Durant l'entrevista ens van informar que TVC té una partida del pressupost destinada a la subcontractació de tots els serveis d'accessibilitat que ofereix. Organitzen un concurs públic en què tenen en compte no només el preu, sinó també la qualitat, la cultura general, el nivell de llengua, etc. Això no obstant, la llengua de signes es gestiona directament des d'informatius, és a dir, va a part. En definitiva, no es produeix cap servei d'accessibilitat internament, sinó que allà en fan el control de qualitat. En aquest sentit, és d'esperar que la major bonança econòmica hauria d'anar acompanyada d'una millora també en els serveis d'accessibilitat, sobretot en termes quantitatius. De fet, pel que hem pogut saber, Televisió de Catalunya cedeix, mitjançant la Federación de Organismos o Entidades de Radio y Televisión Autonómicos (FORTA), continguts accessibles a IB3 i betevé, sobretot de ficció. Per contra, Televisió de Catalunya no rep res a través de la FORTA, sinó que ho subcontracta tot.

A TVC disposen de dues eines que fan servir internament per controlar la quantitat de serveis d'accessibilitat que ofereixen. Una d'elles els permet saber el nombre d'hores accessibles programades, mentre que la segona els dona dades reals de l'emissió, de manera que hi pot haver algun programa que estigui previst emetre accessible però que, finalment, no s'emeti amb subtítols, per exemple, per algun problema tècnic. El CAC els demana anualment aquesta informació, tot i que també hi ha un control trimestral per part de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones. Les memòries anuals d'activitats de la CCMA[23] ens ofereixen la informació que resumim a continuació.

[23] Cal tenir en compte que els percentatges de continguts accessibles que apareixen a les memòries anuals de la CCMA inclouen també les reposicions.

Durant el 2017, es van emetre 20.188 hores subtitulades per a sords en la suma de tots els canals de TDT: TV3, canal Super3/33, Esport 3 i 3/24 (la taula 6.3 en mostra l'evolució). A l'hora de calcular el percentatge d'hores subtitulades per a sords, es descompten els programes que s'emeten en versió original subtitulada i tots aquells programes que no es poden subtitular, o bé perquè són estrictament de música, o bé perquè no s'hi parla. A banda d'això, s'han emès 7.253 hores per TV3.cat (repetició de programes per a l'audiència internacional), que equival al 91,9 % de la programació d'aquest canal, pel qual s'han emès 24 hores de programes que no es poden subtitular i 9 hores de programes en versió original subtitulada.

Taula 6.3 Percentatge de subtitulació per a persones sordes a TVC (2011-2017)[24]

CANAL	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
TV3	50,3	52,9	68,2	74,4	61,8	84,29	85,76
CS/300/3XL (fins setembre 2012)	84,5	87,3	-	-	-	-	-
CS/33 (inici octubre 2012)	-	73,2	87,8	97,8	76,2	95,6	96,6
33	81,6	-	-	-	-	-	-
E3	32,4	52,2	41,3	41,8	42,8	34,55	30,7
3/24	12,2	23,77	35	25	53	76,22	70,75

Font: Memòries anuals de la CCMA (2011-2017)

Si se sumen el percentatge d'hores subtitulades per a sords i el d'hores no subtitulables, veiem que la majoria de canals es van acostant al 100% de la programació. En el cas del 33, també hi ha 21 hores emeses en versió original subtitulada en català, xifra que suposa un 0,3 % del total de la programació.

Pel que fa al canal d'esports, s'hi emeten molts partits de bàsquet, d'handbol, d'hoquei o competicions diverses que no es fan subtitulats encara, però cal tenir en

[24] Aquests percentatges són la suma del percentatge d'hores subtitulades per a sords més les hores no subtitulables pel tipus de continguts.

compte que són programes bàsicament visuals i que moltes persones sordes, segons la responsable d'accessibilitat de TVC, prefereixen veure sense subtítols. En canvi, durant el 2017 sí que es va procurar subtitular les rodes de premsa esportives.

El 2017, les hores totals audiodescrites van ser 901. La taula 6.4 mostra l'evolució respecte els anys passats.

Taula 6.4 Hores d'audiodescripció anuals a Televisió de Catalunya (2011-2017)

CANAL	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
TV3	371	360	578	438	515	544	467
CS/33	-	174	379	354	399	363	434
CS/300/3XL	494	394	-	-	-	-	
33	143	-	-	-	-	-	

Font: Memòries anuals de la CCMA (2011-2017)

Durant el 2017, i com a novetat, TVC va començar a audiodescriure els gags del Super3. Pel que fa al servei a la carta, les audiodescripcions de moment només es poden consultar des dels televisors intel·ligents. Durant el 2017 es va incorporar al servei a la carta per HbbTV tot l'històric que tenien d'audiodescripcions.

Pel que fa a l'audiosubtitulació (l'evolució en hores de la qual es mostra a la taula 6.5), l'any 2017 es va posar una atenció especial a fer accessibles programes com ara "Catalunya experience" o diversos "Sense ficció", que tenen moltes intervencions en versió original subtitulada i, si no s'emetessin audiosubtitulats, les persones cegues no els podrien seguir.

Taula 6.5 Hores d'audiosubtitulació a Televisió de Catalunya els anys 2014-2017

CANAL	2014	2015	2016	2017
TV3	620	622	299	477
3/24	520	-	-	

Font: Memòries anuals de la CCMA del 2014-2017

El nombre d'hores emeses en llengua de signes catalana el 2017 va ser de 477 (vegeu la taula 6.6 per a veure'n l'evolució). Entre les hores del servei a la carta i la televisió sumen 954 hores.

Taula 6.6 Hores d'interpretació en llengua de signes catalana a 3/24 (2011-2017)

2011	**2012**	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**2017**
223 h	237	233h 40'	200h 20'	418h 15'	478h 42'	477h

Font: Memòries anuals de la CCMA (2011-2017)

En llengua de signes també cal destacar l'ampliació que es va fer durant el 2017, ja que el "Telenotícies Migdia" també s'emet ja en llengua de signes, en l'emissió pel 3/24.

Pel que fa a d'altres dades destacables de l'any 2017, també cal esmentar l'esforç per fer accessible tota la programació informativa. El canal 3/24 ofereix, de dilluns a divendres, un total de 13 rodes informatives diàries que inclouen subtitulació per a persones sordes, a més a més del "Telenotícies comarques" en la seva emissió pel 3/24, els espais informatius "Més 3/24", els Plens del Parlament de Catalunya, i tots els especials i rodes de premsa que s'emeten pel canal. Tota la programació especial relacionada amb l'actualitat política o amb els atemptats del mes d'agost es van emetre amb subtítols. Des de setembre de 2017, també s'han començat a emetre en llengua de signes les sessions parlamentàries d'especial interès informatiu.

Tot i que Televisió de Catalunya és l'emissora de la nostra mostra que més serveis d'accessibilitat ofereix, durant l'entrevista de Rosa Vallverdú va admetre que de tant en tant reben alguna queixa, sobretot a través del servei d'atenció a l'espectador. Quan arriba un missatge d'algun usuari queixant-se de la qualitat d'un servei d'accessibilitat d'un programa concret, es revisa la gravació d'aquella emissió

per comprovar si hi va haver cap incidència atribuïble a TVC. En la majoria dels casos el problema es deu a alguna mancança en l'aparell de recepció de l'espectador, per exemple, quan els subtítols triguen molt a sortir i no es poden llegir o van desincronitzats. Quan es tracta d'altres tipus d'incidències, els enginyers de TV3 demanen la marca i model de l'aparell per mirar de trobar-hi solució. De fet, tot sovint el problema rau en què la gent no coneix la configuració dels seus aparells. En el cas dels programes en directe, però, sí que puntualment es pot donar que un subtítol es mostri massa estona o que passi massa temps sense cap subtítol a la pantalla.

6.8. Televisió de Girona

Com que TV de Girona és una persona jurídica privada de l'àmbit de la comunicació, ha de vetllar per oferir serveis que facin els seus productes accessibles. Tanmateix, aquesta emissora no n'ofereix, és a dir, no compleix la llei ni arriba als percentatges establerts per l'ACORD 19/2013 quant a matèria d'accessibilitat.

La nostra anàlisi va fer palès que no ofereixen cap contingut accessible, fet que vam poder confirmar durant l'entrevista amb Àlex Martí, el Director, que va afirmar que cap entitat no els controla el volum de continguts accessibles.[25]

Segons ens va explicar, s'havien fet proves cinc o sis anys enrere en un programa informatiu setmanal amb l'Associació Gironina de Sords, en el qual es feia un resum setmanal de les notícies. Tanmateix, es van trobar amb uns costos molt elevats que la televisió considerava que havia d'assumir l'associació. Televisió de Girona estava disposada a aportar-hi la part tècnica (producció, càmera, editor, etc.) però, a canvi, esperaven que l'altra part assumís el cost del presentador-intèrpret.

En definitiva, per poder oferir serveis d'accessibilitat consideren imprescindible la col·laboració de les associacions per compartir l'elevat cost d'aquest tipus de serveis. És a dir, ells estan disposats a posar-hi els mitjans tècnics, però esperen que les

[25] Tampoc el CAC que, segons ens va informar, els demana quinzenalment informació sobre els continguts, però no sobre els serveis d'accessibilitat.

associacions assumeixin el cost dels intèrprets, per exemple. En aquest sentit, l'entrevistat considera normal que es jutgi amb severitat la televisió pública perquè es financia amb diners públics, però creu que les televisions privades han de prioritzar els resultats econòmics. Amb la crisi econòmica han perdut marge de maniobra, ja que la rendibilitat sovint entra en conflicte amb l'oferta dels serveis d'accessibilitat.

A banda d'això, fa uns tres anys i mig van provar una màquina que permetia fer subtitulació automàtica, però no van quedar satisfets amb el resultat. En resum, tot i que no tenen previst a curt termini d'implementar serveis d'accessibilitat perquè les experiències prèvies no han acabat de funcionar, no és una idea que hagin descartat definitivament. Els reptes que els cal superar estan relacionats amb els costos i la qualitat.

Televisió de Girona és conscient que no fa prou per a l'accessibilitat, per la qual cosa s'avalua amb una nota baixa en aquest aspecte. Durant l'entrevista, però, en tot moment es va posar en relleu la bona disposició i l'interès a parlar del tema amb les associacions o amb qui estigui disposat a construir un projecte d'aquestes característiques en comú.

7. HÀBITS DE CONSUM TELEVISIU I OPINIÓ DELS USUARIS

7.1. Col·lectiu de persones cegues o amb baixa visió

7.1.1 Dades demogràfiques de la mostra

En total van respondre el qüestionari 20 informants, però hi va haver una persona que malgrat això no va donar el seu consentiment per participar en l'estudi. Tot i que creiem que es tracta d'un error a l'hora d'entendre les implicacions de la pregunta o de marcar la casella, l'hem exclòs en l'anàlisi dels resultats.

Les associacions i institucions a les quals estan associats els informants de la mostra són: Assemblea per la Diversitat (36,84%), ACIC (10,53%), Consell de la Joventut de Barcelona (5,26%), Associació de Persones amb Capacitats Diverses-CECSCAT (5,26%), Associació Discapacitat Visual Catalunya B1+B2+B3 (36,84%) i Associació de Mirada Solidària (5,26%). La taula 7.1 presenta els trets demogràfics de la mostra.

Taula 7.1 Dades demogràfiques de la mostra

Categoria	Percentatge d'informants	
Sexe	Homes	63,2%
	Dones	36,8%
Edat en anys	20-29	47,4%
	30-39	5,3%
	40-49	5,3%
	50-59	15,8%
	60-69	21%
	70-79	5,3%
Nivell d'estudis més alt finalitzat	Primària	5,3%
	Secundària	21%

	Formació professional	15,8%
	Grau/Llicenciatura	15,8%
	Màster	31,6%
	Doctorat	5,3%
	Postgrau	5,3%
Perfil	Persona cega	57,9%
	Persona amb baixa visió	42,1%
Condició visual	Congènita	73,7%
	Adquirida	26,3%
Llengua materna	Català	68,4%
	Castellà	42,1%
	Francès	5,3%
	Àrab	5,3%

Els informants tenien l'opció de triar més d'una opció en alguns casos (com ara la llengua materna), raó per la qual, els percentatges totals poden sumar més de 100.

7.1.2. Hàbits de consum televisiu

En primer lloc, se'ls va preguntar per la freqüència amb què miren la televisió en català (vegeu els resultats a la figura 7.1). Val a dir que poc més d'un 40% dels informants va respondre que mira la TV 1-3 hores cada dia, la qual cosa és una dada inferior a la mitjana del conjunt de la societat espanyola, que passa al voltant de quatre hores diàries davant del televisor (EFE, 2016).

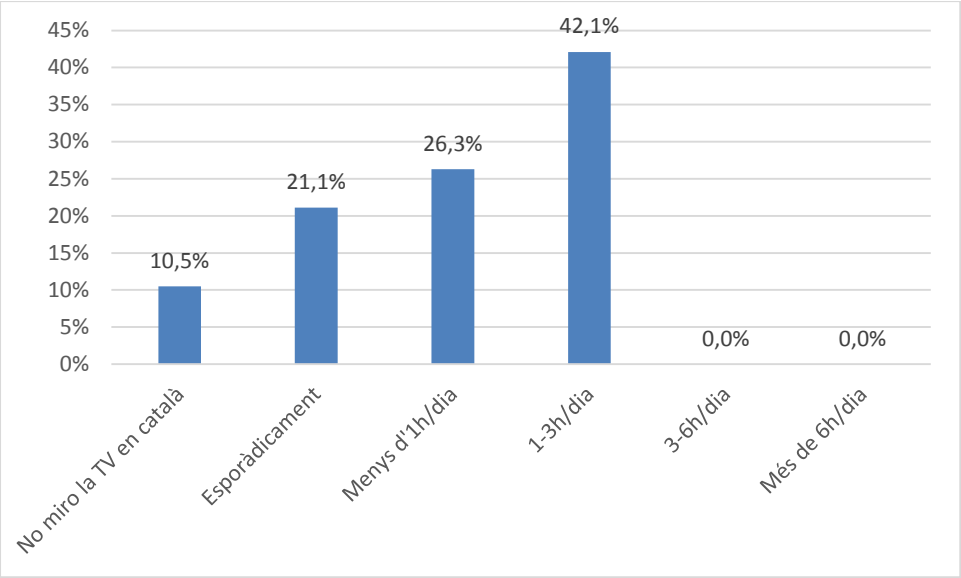

Figura 7.1 Hores diàries que els informants miren la televisió en català

La figura 7.2 mostra els resultats a la pregunta sobre la freqüència amb la qual els usuaris miren alguna de les televisions de la mostra. Més de la meitat dels informants van declarar no mirar mai IB3, TV de Girona, betevé, RTVE en català ni El Punt Avui TV. En canvi, TVC és l'emissora més vista amb diferència, amb un 57,9% dels informants que la miren cada dia i un 26,3% que ho fa un cop per setmana com a mínim.

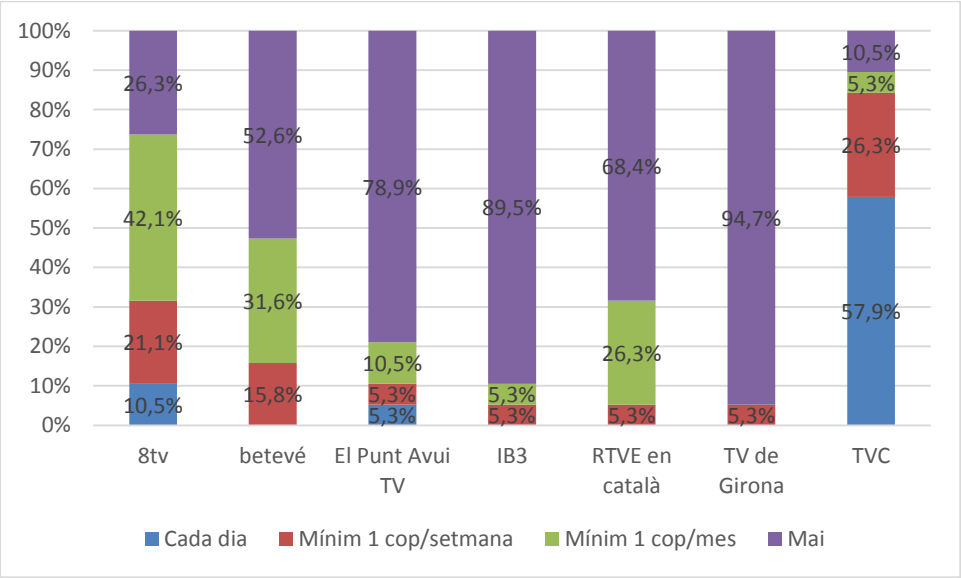

Figura 7.2 Freqüència amb què els informants miren les televisions en català

A continuació, volíem saber, mitjançant una pregunta de resposta múltiple, pels tipus de programa que miren. Les respostes dels informants van fer palès que el que més miren són els programes informatius, tal com mostra la figura 7.3. Els programes més vistos són, en ordre decreixent, els informatius (84,2%), els culturals (63,2%), els documentals i els divulgatius (57,9%), els de ficció (57,9%), els esportius (42,1%) i els d'entreteniment (31,6%). Atès que totes les persones que van respondre el qüestionari eren adults, és lògic que cap informant escollís l'opció "Infantils".

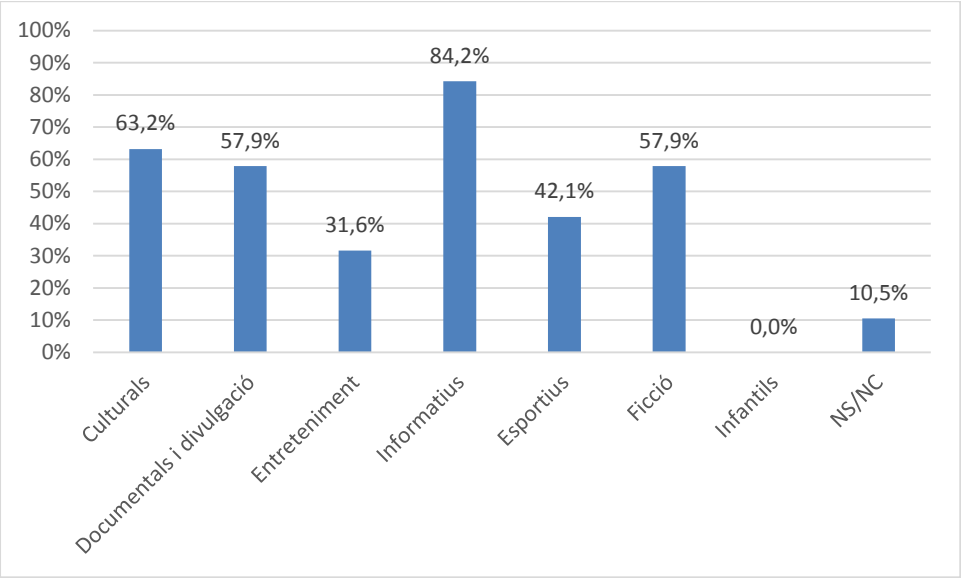

Figura 7.3 Continguts que es consumeixen en català

En ser preguntats pel tipus de pantalla en què miren els programes de televisió (figura 7.4), més d'un 90% dels informants va triar l'aparell de televisió convencional, seguit, molt de lluny, pels mòbils (amb poc més del 30% de les respostes).

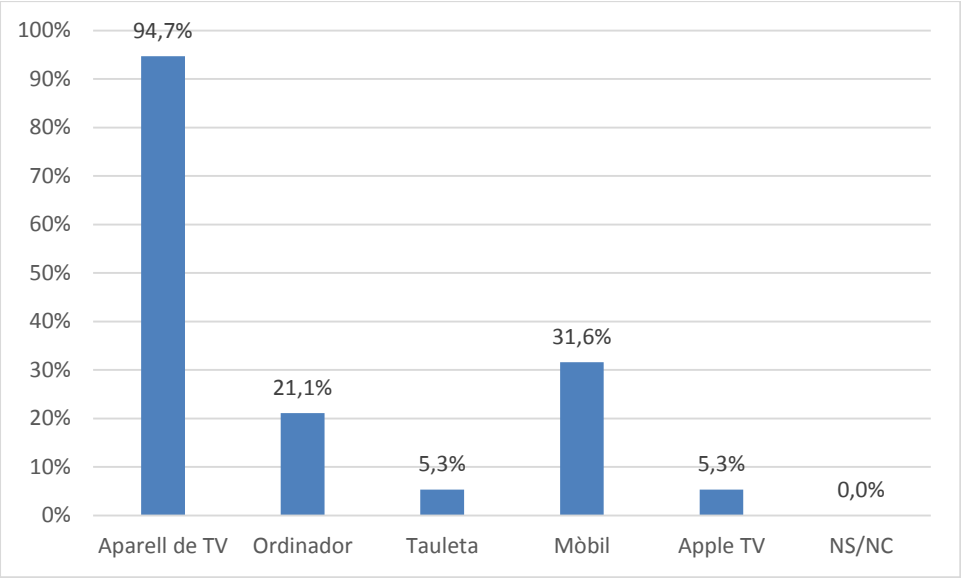

Figura 7.4 Pantalla en què s'acostumen a veure els programes de televisió

També ens va semblar rellevant preguntar pel lloc on s'acostuma a gaudir de la televisió (figura 7.5) i el 100% de la mostra va afirmar que a casa, tot i que un 5,3% va reconèixer que també mira la televisió al gimnàs.

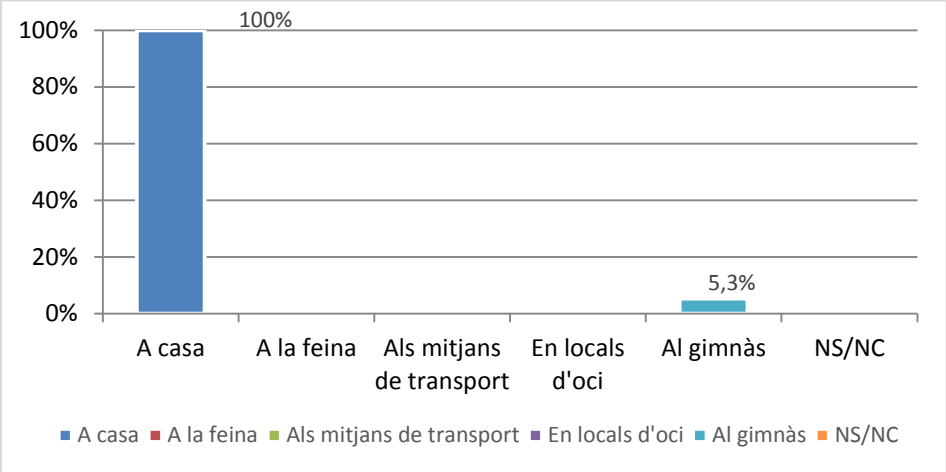

Figura 7.5 Llocs on s'acostuma a veure la televisió

Resultava especialment rellevant saber si els usuaris cecs o amb baixa visió miren també programes no accessibles, pregunta a la qual gairebé tots els informants

van respondre afirmativament (94,7%). Es demanava als informants que seleccionessin el tipus de programes que miren sense audiodescripció (figura 7.6). Per ordre decreixent, els programes més vistos sense audiodescripció són els informatius (88,2%); els documentals i els divulgatius (70,6%); la ficció i els programes culturals (ambdós amb un 58,8%), els esportius (47,1%) i, finalment, els programes d'entreteniment (29,4%). Evidentment, el diferent pes relatiu de la imatge pot explicar aquests percentatges.

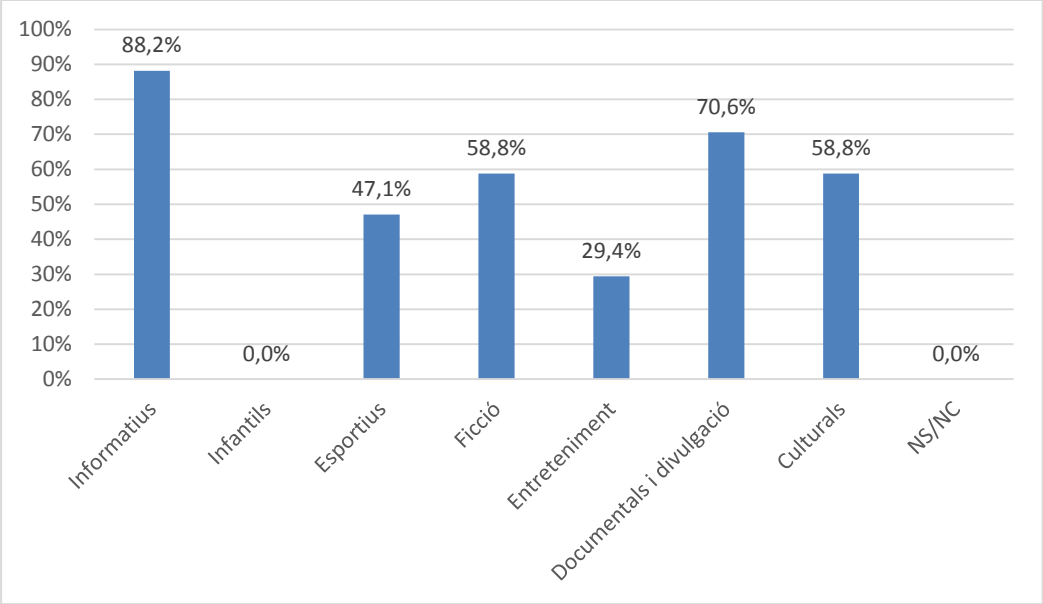

Figura 7.6 Programes que els informants miren sense audiodescripció

En darrer lloc, ens va semblar important preguntar si els usuaris miren la televisió sols o no i, en cas d'estar acompanyats, era interessant saber si els acompanyants eren també persones amb diversitat funcional o no. En la major part dels casos, els usuaris realitzen aquesta activitat sols (89,5%) o acompanyats de persones també cegues o amb baixa visió (84,2%). No obstant això, un 26,3% dels informants va afirmar mirar la televisió amb persones vidents.

7.1.3. Ús dels serveis d'accessibilitat

En primer lloc, es va preguntar als informants cecs o amb baixa visió amb quina freqüència activaven l'audiodescripció als programes en català i, tal com mostra la figura 7.7, la majoria ho fa als programes de ficció (42,1%). Als programes d'entreteniment, el 36,8% d'informants no l'activen mai, encara que estigui disponible; tampoc no l'activen en el cas dels documentals i programes divulgatius (31,6%), dels programes informatius (47,7%), dels infantils (42,1%), dels esportius (52,6%) i dels culturals (26,3%). No sabem si no els activen senzillament perquè no els miren o perquè no ho consideren necessari.

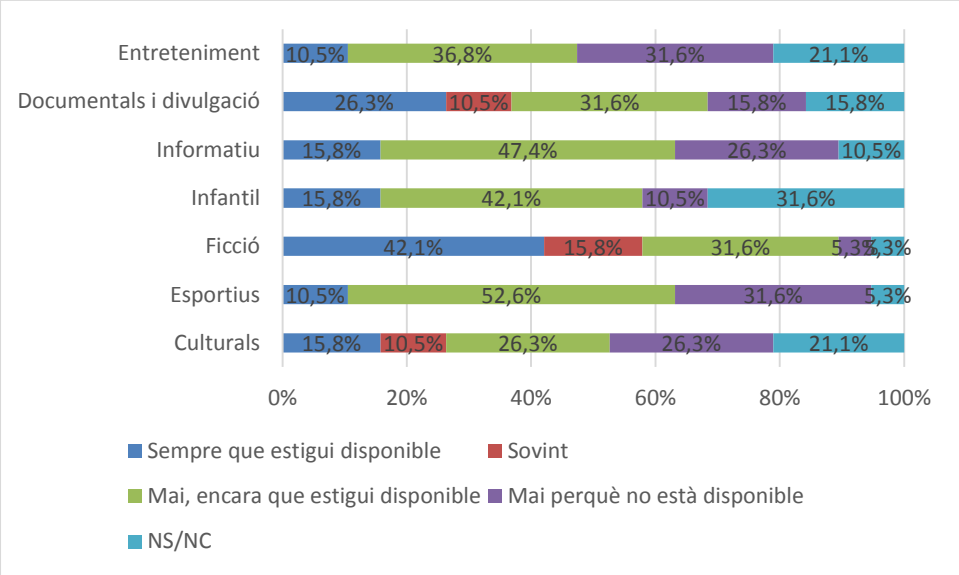

Figura 7.7 Freqüència amb què s'activa l'audiodescripció

En ser preguntats pels programes que els agradaria que incorporessin audiodescripció perquè en l'actualitat no en tenen, els informants van escollir (figura 7.8), en ordre decreixent, els documentals i programes de divulgació (60%), els esportius (53,3%), els informatius (46,7%), la ficció (40%), els culturals (40%), els d'entreteniment (33,3%) i els infantils (20%).

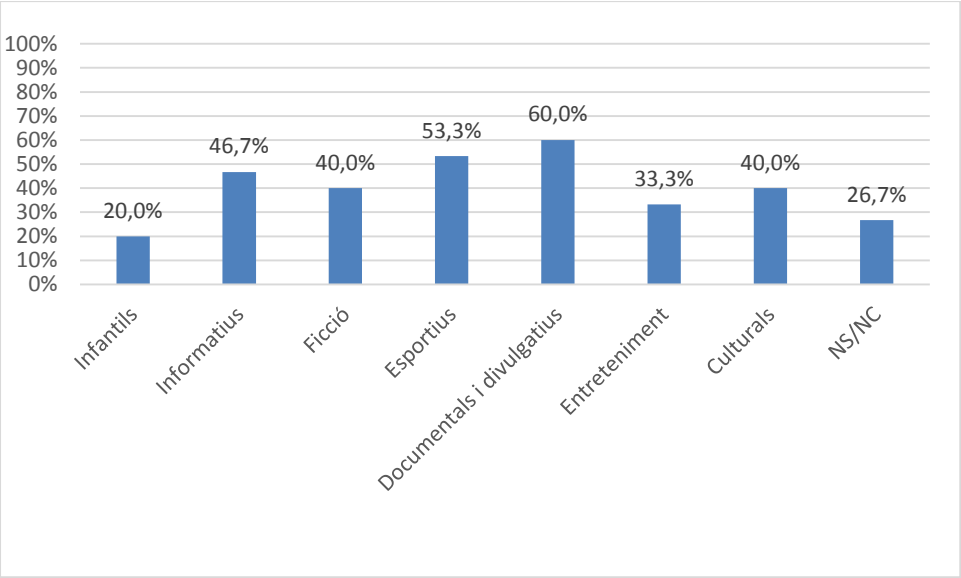

Figura 7.8 Programes que als informants voldrien amb audiodescripció

Els programes amb audiodescripció generalment els consumeixen en la televisió lineal (73,7%) i mitjançant el servei a la carta (31,6%).

En cas de fer servir el serveis de televisió a la carta, el 63,2% dels informants fa la cerca per programes; el 31,6% per dies; i el 10,5% per canals (figura 7.9).

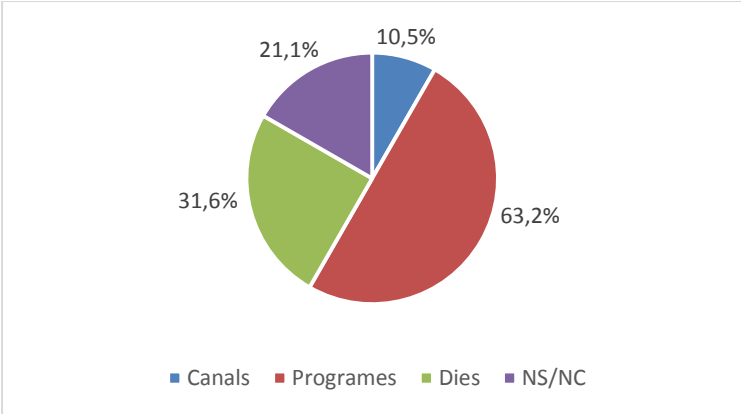

Figura 7.9 Mètodes de cerca en el servei de TV a la carta

Pel que fa a la possibilitat de poder fer la cerca per serveis d'accessibilitat, el 36,8% dels informants considera que és molt o força necessari, mentre que hi ha un

15,8% que s'hi mostra indiferent. Un informant ho va considerar poc necessari (5,3%) i un altre no va voler opinar al respecte.

La pantalla de l'aparell de televisió és la més triada (73,7%) en la pregunta pel que fa en quines pantalles consumeixen els programes amb audiodescripció (figura 7.10), seguida de la dels ordinadors i mòbils per igual (15,8%). Els qui han triat l'opció de la pantalla del mòbil, han destacat la portabilitat, la rapidesa i la comoditat d'aquest dispositiu.

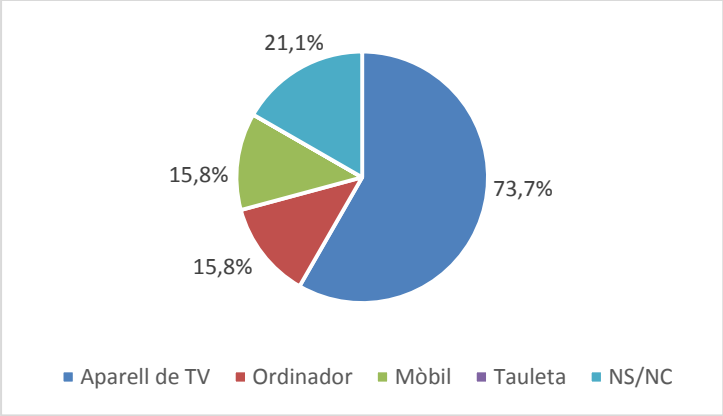

Figura 7.10 Pantalles on es consumeixen els programes amb audiodescripció

7.1.4. Satisfacció amb els serveis d'accessibilitat oferts

En ser preguntats pel seu grau de satisfacció amb la quantitat d'audiodescripció a les televisions de la mostra (figura 7.11), els informants van declarar estar entre força i molt satisfets amb TVC, amb un 42,1%, tot i que també hi ha un 15,8% d'enquestats que diuen estar molt insatisfets en aquest sentit (percentatge igual al que aconsegueix 8tv, per exemple, en aquesta categoria). Destaca la gran quantitat de NS/NC (més de la meitat dels informants van optar per aquesta opció en gairebé tots els casos, dada que es pot explicar pel reduït volum de serveis d'accessibilitat oferts pels canals en el seu conjunt.

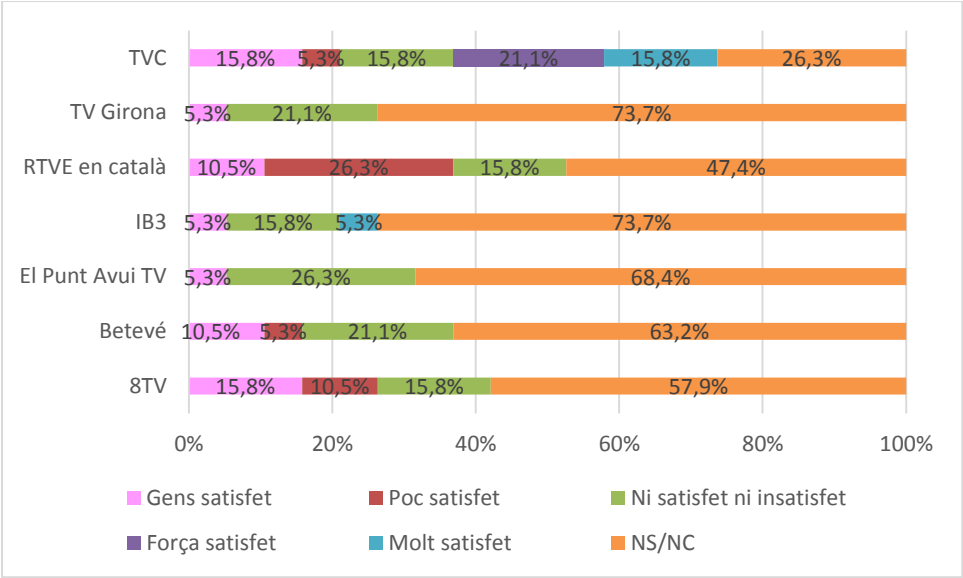

Figura 7.11 Grau de satisfacció amb la quantitat d'audiodescripció

Pel que fa al grau de satisfacció amb la qualitat de l'audiodescripció tal com mostra la figura 7.12, els informants només valoren positivament dues televisions: RTVE en català i Televisió de Catalunya (amb un 47,4% dels informants que se senten força o molt satisfets). Atès que RTVE no ofereix serveis d'accessibilitat en català, entenem que la resposta referent a RTVE fa referència, en realitat, a les audiodescripcions que s'ofereixen per a la programació en castellà, per tant, hem desestimat aquesta resposta en la nostra anàlisi.

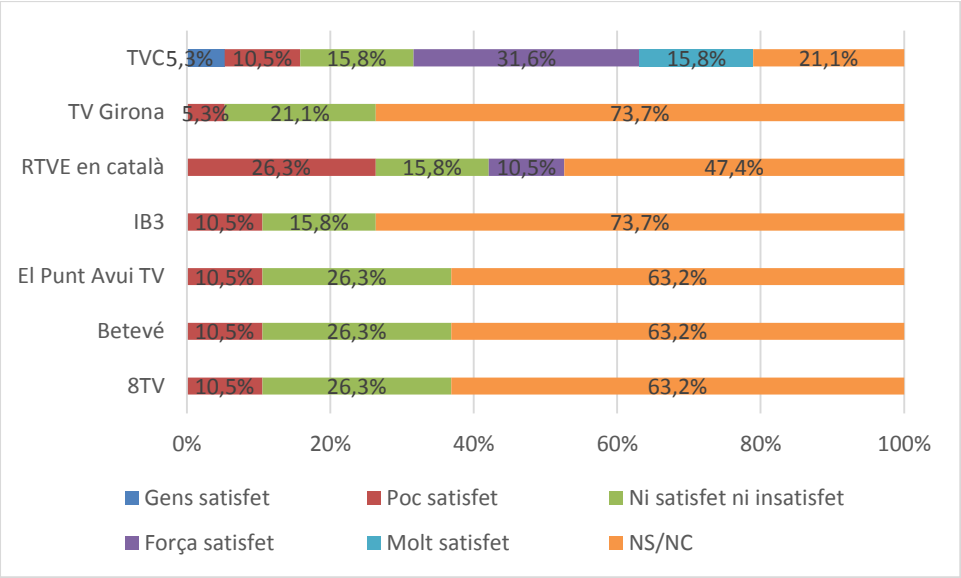

Figura 7.12 Grau de satisfacció amb la qualitat de l'audiodescripció

La figura 7.13 fa palès que la gran majoria d'informants no han volgut contestar la pregunta sobre el seu grau de satisfacció amb l'accessibilitat dels webs de les televisions de la mostra. Potser es deu a què els informants hi interactuen poc. Les televisions que aconsegueixen que els informants se sentin satisfets, de menys a més, són 8tv (5,3%), betevé (15,8%), RTVE (10,5%) i TVC (21,2%). Un informant declara estar molt satisfet amb l'accessibilitat del web de Televisió de Girona i de Televisió de Catalunya.

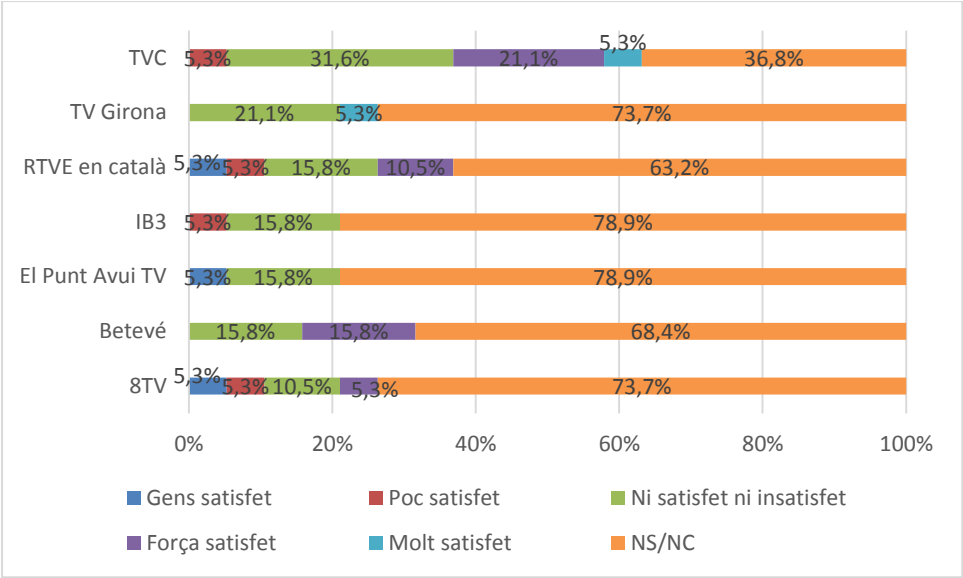

Figura 7.13 Grau de satisfacció amb l'accessibilitat web

Tal com mostra la figura 7.14, més de la meitat dels informants opta per no contestar la pregunta sobre el grau de satisfacció amb l'accessibilitat de les aplicacions per a mòbils i tauletes. No sabem si es deu al fet que no les coneix o perquè no les fa servir. No obstant això, les aplicacions de betevé, RTVE en català i TVC aconsegueixen que els usuaris se sentin força satisfets, amb 5,3%, 10,5% i 21,1% dels enquestats, respectivament. L'única emissora amb què els informants se senten molt satisfets quant a la seva aplicació és Televisió de Catalunya (10,5%).

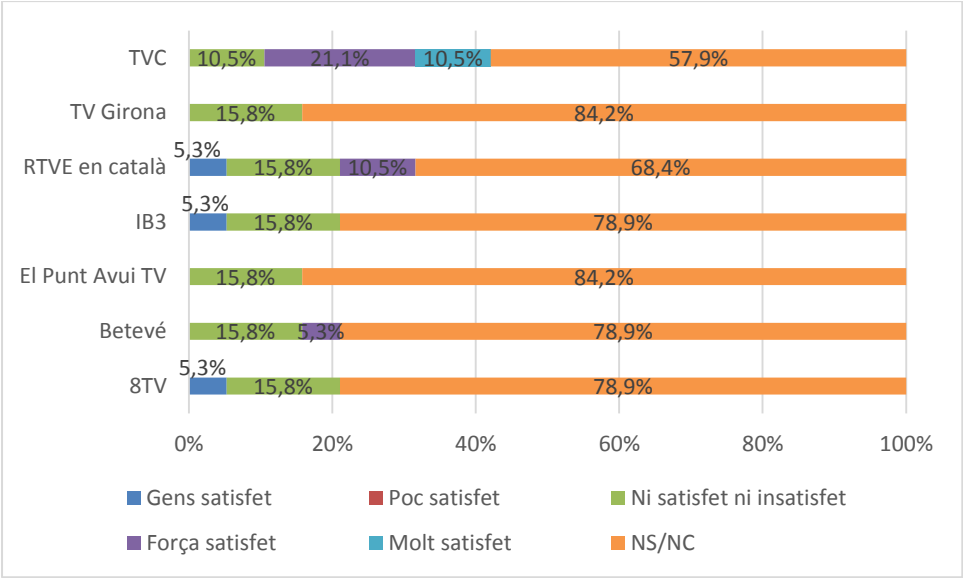

Figura 7.14 Grau de satisfacció amb les aplicacions per a mòbils i tauletes

La figura 7.15 mostra les respostes a la pregunta sobre la necessitat de fer accessible la programació per tipologia. Els programes que es considera molt necessari fer accessibles són, en ordre decreixent: ficció (63,2%), documentals i programes de divulgació (57,9%), informatius (47,4%), infantils (42,1%), programes culturals (36,8%), esportius (31,6%) i d'entreteniment (21,1%). Per contra, els programes que els informants consideren poc necessari fer accessibles són, en ordre decreixent: programes d'entreteniment (21,1%), esportius (21,1%), culturals (15,8%), informatius (15,8%) i, finalment, documentals, divulgatius, ficció i infantils (5,3% en tots els casos).

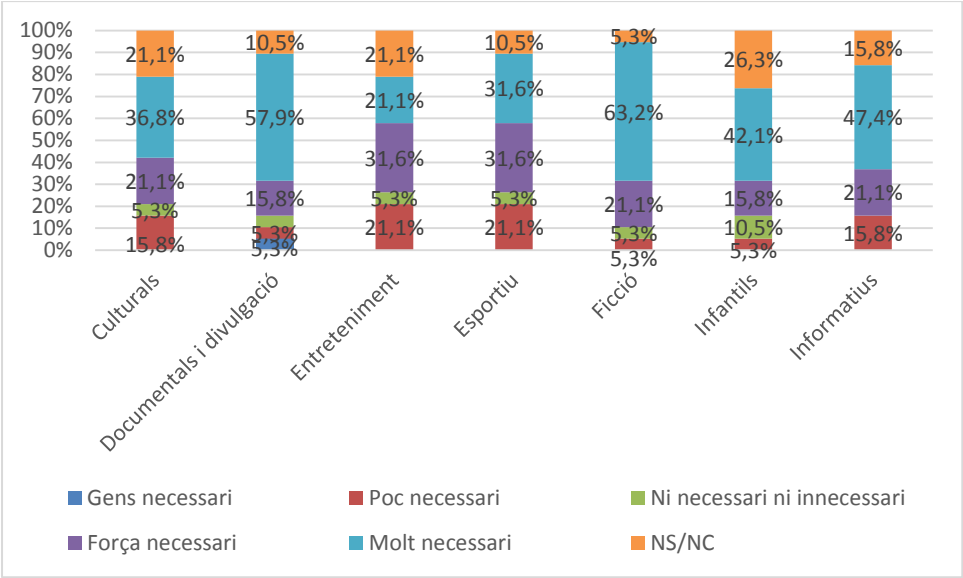

Figura 7.15 Necessitat de fer accessible la programació per tipologia

A la pregunta de si estarien disposats a acceptar serveis creats per audiodescriptors no professionals, el 62,3% va dir que sí mentre que el 31,6% s'hi va mostrar contrari. Hi va haver un informant que no va contestar la pregunta. De forma similar, a la pregunta de si estarien disposats a acceptar veus sintètiques, també hi va haver una acceptació general (68,4%) enfront dels que s'hi mostraven en contra (31,6%). Les persones que van respondre que sí també van indicar el tipus de programa en què podrien tolerar l'audiodescripció amb veus sintètiques, que són, en ordre decreixent: informatius (66,7%), documentals i programes divulgatius (53,3%), ficció (46,7%), esportius (40%), d'entreteniment (40%) i infantils (13,3%). El 20% dels informants no va respondre la pregunta.

Finalment, es va preguntar els informants quines característiques creien que havia de tenir una audiodescripció de qualitat. Reproduïm a continuació les respostes obtingudes agrupades per tipologia:

a) Característiques de l'audiodescriptor:

- Bona dicció i bon timbre de veu.
- To neutre.
- Velocitat de locució adequada a l'espai de silenci.

- Veu intel·ligible.
- Capacitat de centrar-se en els detalls importants.
- Capacitat de síntesi (descriure el màxim d'informació amb el mínim de paraules).
- Ús del lèxic apropiat.
- Explicació clara, objectiva i concisa dels elements visuals.

b) Qüestions tècniques:

- Volum de la veu suficient però en segon pla per no molestar possible superposició en la darrera síl·laba.
- Respectar la pista d'àudio original.

c) Altres qüestions:

- Absència de veus sintètiques
- Participació de professionals i avaluació continuada per part d'usuaris.

Quan se li va fer la mateixa pregunta a Rosa Vallverdú per esbrinar si els criteris dels proveïdors de serveis d'accessibilitat i els usuaris són els mateixos, va afirmar que és important no dir obvietats, sinó només el necessari per fer comprensible la pel·lícula. Per tal d'il·lustrar-ho, va explicar que quan van començar a fer la sèrie "La Riera" amb audiodescripció, van arribar queixes d'alguns espectadors perquè consideraven que l'audiodescripció incloïa massa informació. L'entrevistada creu que realment és molt diferent el tipus d'audiodescripció que cal fer en una sèrie diària d'aquest tipus de la que cal a les pel·lícules.

7.2. Col·lectiu de persones sordes o amb baixa audició oralistes

7.2.1. Dades demogràfiques de la mostra

La mostra de sords oralistes està formada per 21 informants, que van donar el seu consentiment per participar en l'estudi. Tret de dues persones, que es presenten com

a particulars, la resta dels informants prové de la Federació ACAPPS. A continuació, a la taula 7.2 es presenten les dades demogràfiques de la mostra:

Taula 7.2 Dades demogràfiques de la mostra

Categoria	**Percentatge d'informants**	
Sexe	Homes	38,1%
	Dones	61,9%
Edat en anys	10-19	4,8%
	20-29	38,1%
	30-39	14,3%
	40-49	19%
	50-59	19%
	60-69	4,7%
Nivell d'estudis més alt finalitzat	Primària	4,8%
	Secundària	19%
	Formació professional	28,6%
	Grau/Llicenciatura	47,6%
Etiologia de la sordesa	Sordesa lleu	14,3%
	Sordesa mitjana	28,6%
	Sordesa severa	19%
	Sordesa profunda	28,6%
Tipus de sordesa	Sordesa perlocutiva	42,9%
	Sordesa postlocutiva	57,1%
Condició auditiva	Congènita	57,1%
	Adquirida	42,9%
Ús de pròtesis	Sí	81%
	No	19%
Llengua materna	Català	57,1%
	Castellà	57,1%

	Anglès	9,6%

En preguntar per l'etiologia de la sordesa, com que s'oferia un espai per donar altres respostes que no fossin les proposades, hi va haver una persona que va respondre "cofosi bilateral", que és una sordesa total, i una altra que va escriure "familiar", resposta que ens fa entendre que es tracta d'una sordesa heretada.

A partir de les respostes dels usuaris, no ens és possible saber si hi ha algú entre els informants que també domina la llengua de signes catalana, per tal de poder interpretar millor algunes de les seves respostes en aquest sentit.

7.2.2. Hàbits de consum televisiu

Talment com els informants cecs o amb baixa visió, en ser preguntats per la quantitat d'hores que miren la televisió (figura 7.16), la majoria dels usuaris sords oralistes van triar l'opció d'1-3 hores al dia (47,7%). Resulta també destacable el fet que hi ha un 19% d'informants que reconeix que no mira la televisió en català, fet que ens fa qüestionar el criteri que poden haver emprat per respondre la resta de preguntes.

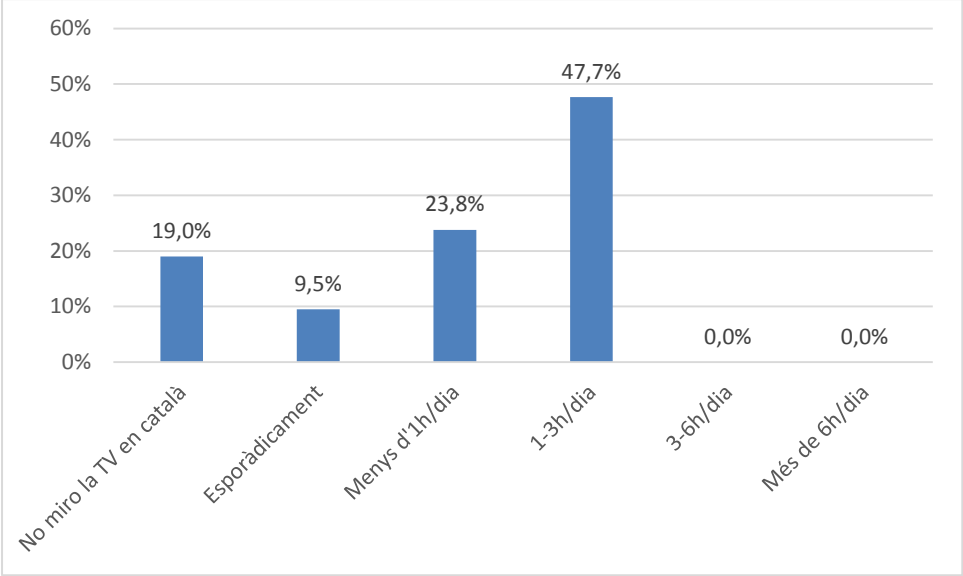

Figura 7.16 Quantitat d'hores diàries que els informants miren la televisió al dia

Preguntats per la freqüència amb què miren la televisió en català (figura 7.17), de nou hem comprovat que Televisió de Catalunya és l'emissora més vista, amb un 71,4% dels informants que la miren cada dia. Resulten força sorprenents els percentatges d'informants que no miren mai la resta d'emissores.

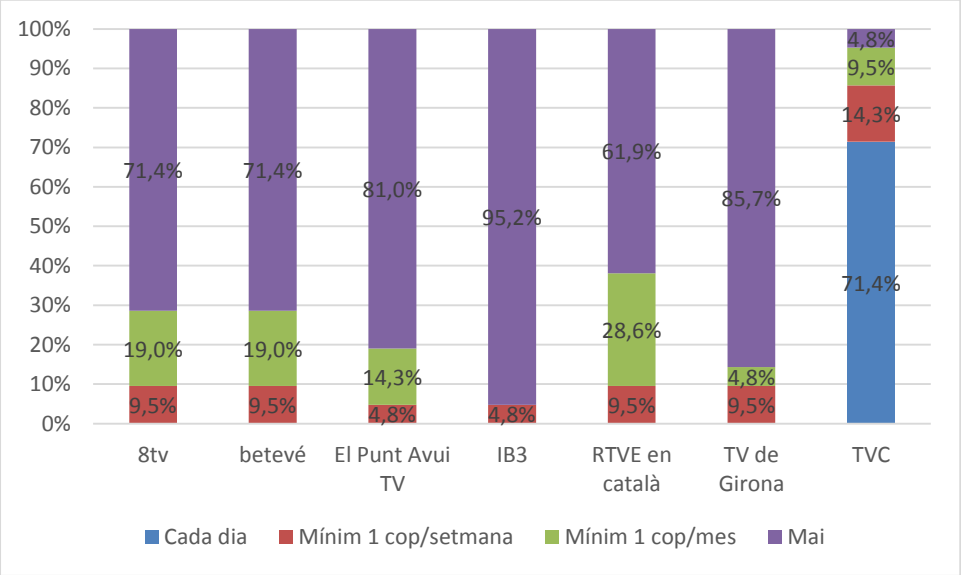

Figura 7.17 Freqüència amb què els informants miren la TV en català

Els informants van respondre que els continguts que més consumeixen (figura 7.18) són els programes de caire informatiu (76,2%), seguits dels documentals i els de divulgació (61,9%), els culturals (47,6%), la ficció (42,9%), els d'entreteniment (23,8%) i, finalment, els infantils (9,5%). En aquest cas, sí que hi havia algun nen o adolescent entre els informants de la mostra.

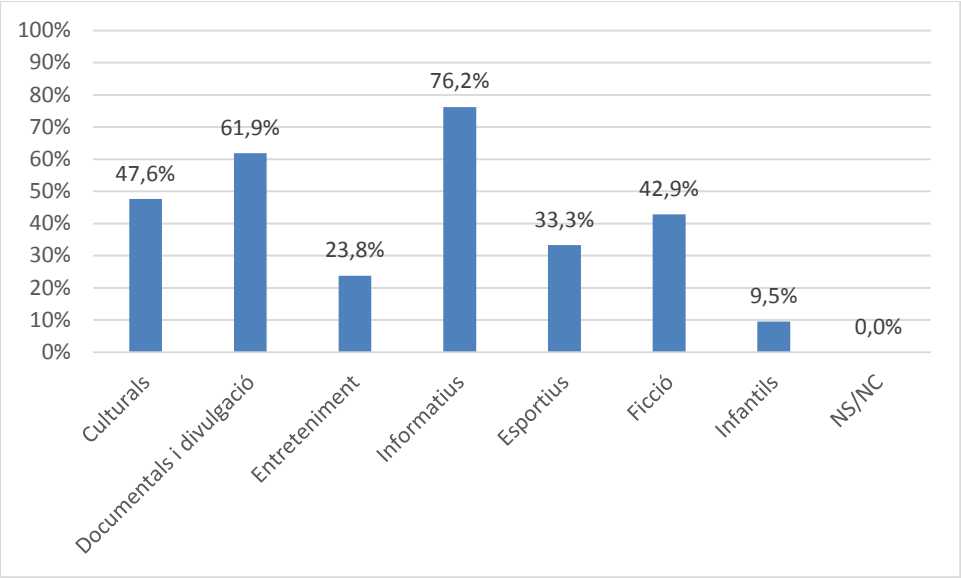

Figura 7.18 Continguts que els informants consumeixen en català

La immensa majoria dels informants consumeixen els continguts en els aparells de televisió convencionals (95,2%). La resta d'opcions de pantalla es troben força igualades, tal com mostra la figura 7.19.

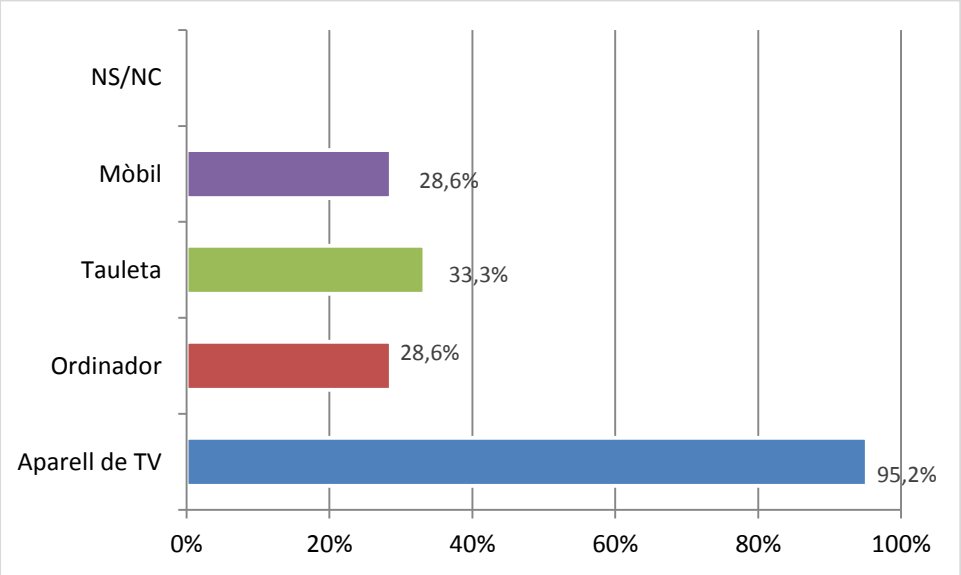

Figura 7.19 Pantalla on s'acostumen a consumir els continguts

Pel que fa als llocs on acostumen a mirar la televisió (figura 7.20), van respondre majoritàriament que a casa (85,7%). Els locals d'oci i els mitjans de transport també són opcions triades, amb un 19% i 14,3%, respectivament. El gimnàs i la feina sembla que no són llocs on s'acostumi a gaudir de la programació de la televisió.

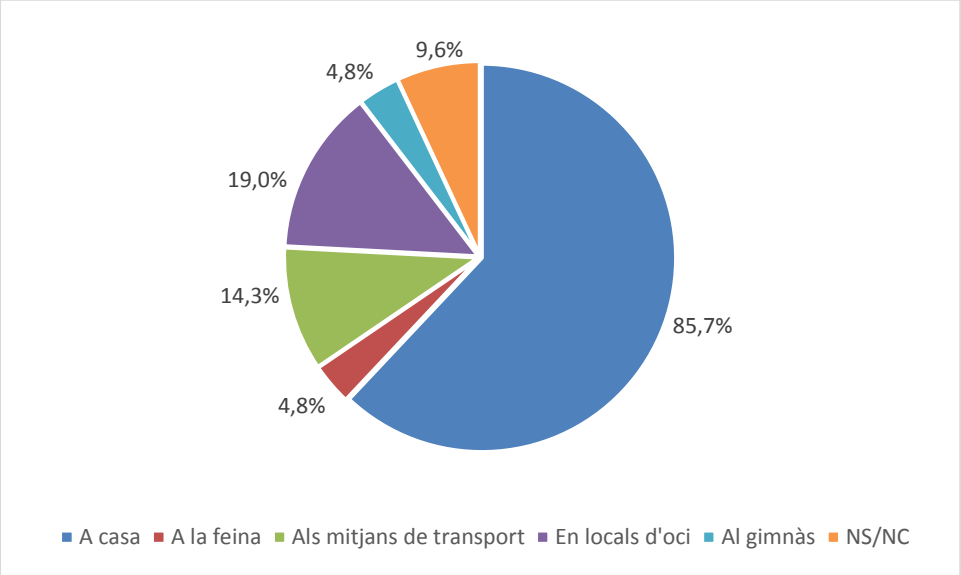

Figura 7.20 Llocs on els informats acostumen a mirar la televisió

A més a més, se'ls va preguntar si miraven la programació no accessible, és a dir, sense subtítols per a sords, a la qual cosa una mica més de la meitat (52,4%) va respondre que no.

Finalment, un 81% dels informants afirma que mira la televisió amb persones no sordes; un 47,6% admet fer-ho sol; i un 9,5% fa aquesta activitat acompanyat d'altres persones sordes. Un informant especifica que mira la televisió amb els fills, mentre que un 9,6% no contesta.

7.2.3. Ús dels serveis d'accessibilitat

En primer lloc, volíem saber quina era la freqüència d'ús dels serveis d'accessibilitat que fan servir els informants (figura 7.21). Pel que fa als subtítols no

específics, un 57,1% dels informants admet activar-los sempre, un 14,3% mai i un 9,5% de vegades, rarament o mai. Quant als subtítols per a sords, el 38,1% se'ls activen sempre, mentre que un 28,6% mai. Finalment, un 81% dels informants nega consumir la interpretació en llengua de signes a la televisió. Això té lògica perquè es tracta del col·lectiu de sords oralistes, la qual cosa pot fer pensar que no dominen la llengua de signes catalana.

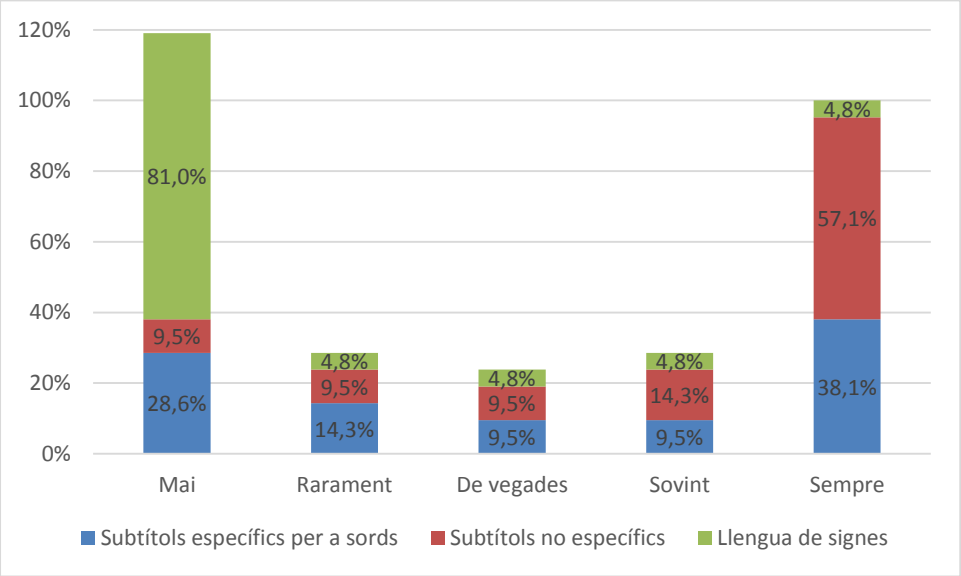

Figura 7.21 Freqüència d'ús dels serveis d'accessibilitat

Als informants se'ls va preguntar també per la freqüència amb què miren els programes de televisió amb els serveis d'accessibilitat de la pregunta anterior, és a dir, amb subtítols específics per a sords, amb subtítols no específics o amb llengua de signes (figura 7.22). En gèneres com ara els programes documentals i divulgatius, així com en els informatius i la ficció, més de la meitat dels informants afirmen que, sempre que és possible, els fan servir. El 28,6% no activa mai els serveis d'accessibilitat, encara que estiguin disponibles, ni en els programes d'entreteniment, ni en els infantils ni en els documentals o programes divulgatius. Un 14,3% no ho fa mai perquè no estan disponibles en els programes d'entreteniment; el 9,5% no ho fa mai tampoc perquè no estan disponibles en els documentals, programes divulgatius o

esportius; i el 4,8% no pot activar mai els serveis d'accessibilitat als programes infantils ni culturals perquè no s'ofereixen. Els programes que es miren sovint amb serveis d'accessibilitat són, en ordre decreixent: els documentals i els programes de divulgació (28,6%), la ficció (23,8%), els informatius, els infantils, els esportius i els culturals (tots amb un 19%) i, finalment, els d'entreteniment (9,5%).

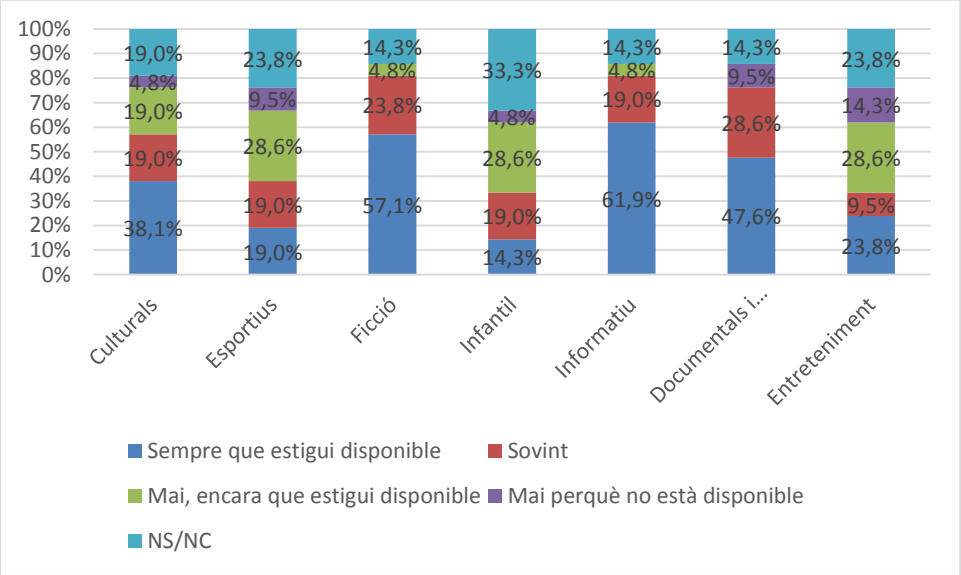

Figura 7.22 Freqüència amb què els informants miren els programes de televisió amb els serveis d'accessibilitat

Els programes que els informants voldrien que incorporessin subtítols per a sords i que en l'actualitat no n'ofereixen (figura 7.23) són, en ordre decreixent: programes de ficció (42,9%), informatius i culturals (38,1%), d'entreteniment, documentals i divulgatius (33,3%), esportius (23,8%) i, finalment, infantils (9,5%).

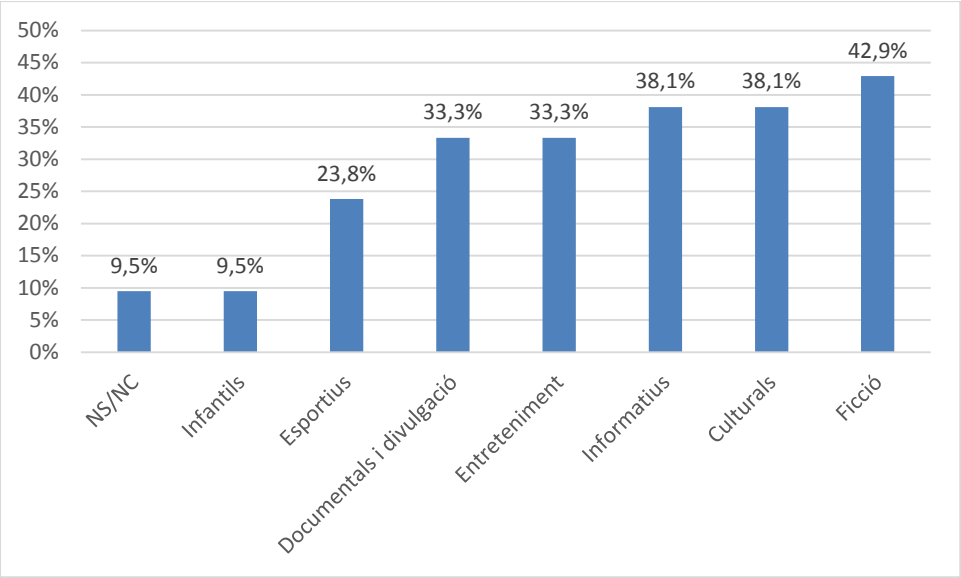

Figura 7.23 Programes que els informants voldrien amb subtítols per a sords

En ser preguntats pels programes que voldrien amb interpretació en llengua de signes (figura 7.24) i que en l'actualitat no n'ofereixen, l'enorme majoria (81%) ha optat per no respondre la pregunta. Possiblement això es deu a què els sords oralistes són majoritàriament no signants. La resta s'ha decantat sobretot pels informatius (19%) i pels programes culturals (19%).

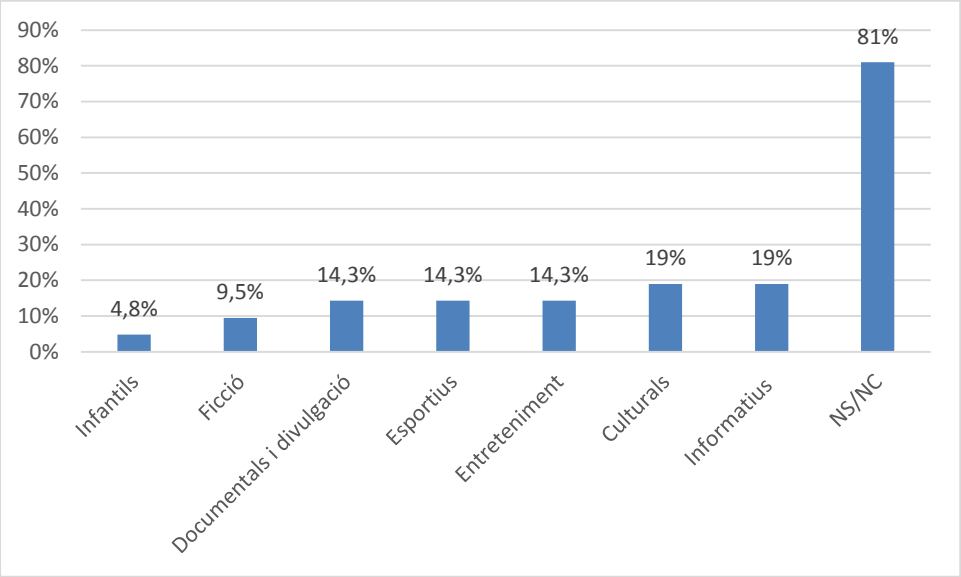

Figura 7.24 Programes que els informants voldrien amb interpretació en LSC

Els informants consumeixen els continguts accessibles sobretot mitjançant la televisió lineal (81%) i també pel servei de televisió a la carta (52,4%).

Quan els informants accedeixen al servei a la carta (figura 7.25), més de la meitat (66,7%) fa la cerca per programes, el 23,8% fa la cerca per canal i el 14,3% per dies.

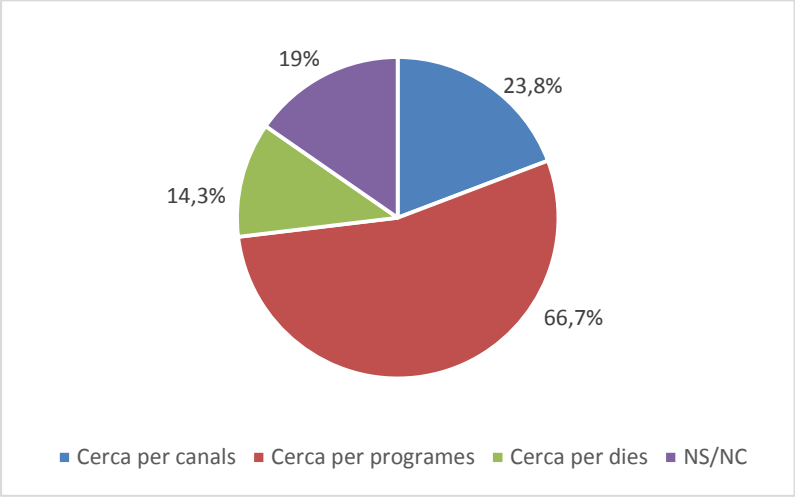

Figura 7.25 Tipus de cerca al servei de TV a la carta

Quant al grau de necessitat que els continguts de la televisió a la carta es puguin cercar per serveis d'accessibilitat, més de la meitat dels informants ha dit que era molt necessari (52,4%), un 23,8% ha dit que era força necessari, un 4,8% s'ha mostrat indiferent, un 14,3% no ho veu gens necessari i el 4,8% dels informants no ha contestat la pregunta.

El tipus de pantalla on més es consumeixen els continguts accessibles (figura 7.26) és la dels aparells de televisió (90%), seguida de l'ordinador (42,9%), el mòbil (33,3%) i la tauleta (19%).

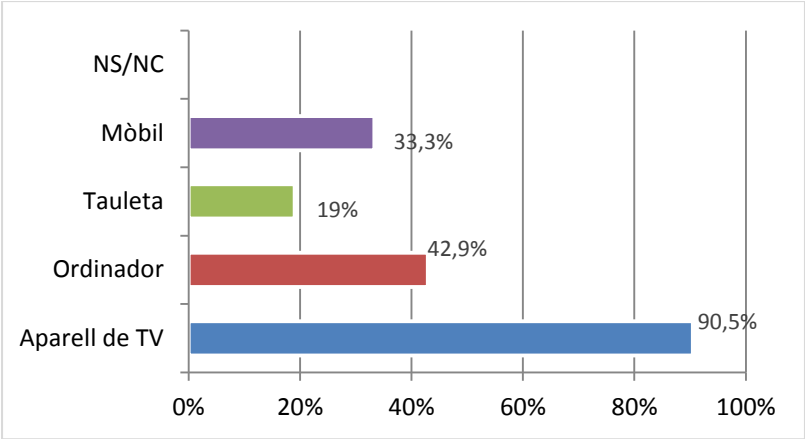

Figura 7.26 Pantalla on es consumeixen continguts accessibles

7.2.4. Satisfacció amb els serveis d'accessibilitat oferts

Tal com mostra la figura 7.27, el 57,1% dels informants es mostra satisfet amb la quantitat de la subtitulació per a sords de TVC, percentatge que contrasta amb la televisió pitjor valorada en aquest sentit, 8tv, amb la qual un 38,1% dels informants se senten gens satisfets. Torna a ser rellevant l'alt percentatge de NS/NC, sobretot a les televisions de TV de Girona (66,7%), IB3 (66,7%) i El Punt Avui TV (61,9%). Les úniques televisions amb què els usuaris es mostren força o molts satisfets són betevé, TVC i RTVE. En el darrer cas, només es pot justificar si els informants l'han jutjada de manera general, no només per a la programació en català (que és el nostre objecte d'estudi), atès que, com ja hem comentat, RTVE en català no ofereix cap servei d'accessibilitat.

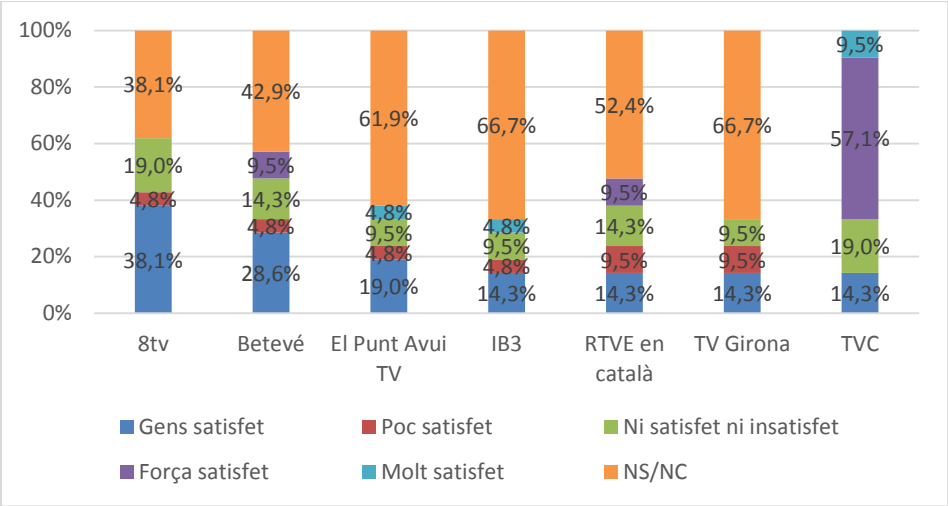

Figura 7.27 Grau de satisfacció amb la quantitat de la subtitulació per a sords

Pel que fa a la qualitat de la subtitulació per a sords (figura 7.28), el 19% dels informants es mostra molt satisfet amb TVC, mentre que la cadena menys valorada torna a ser 8tv, amb un 42,9% de persones gens satisfetes. Betevé segueix 8tv en la llista d'emissores menys valorades, amb un 33,3% de persones gens satisfetes.

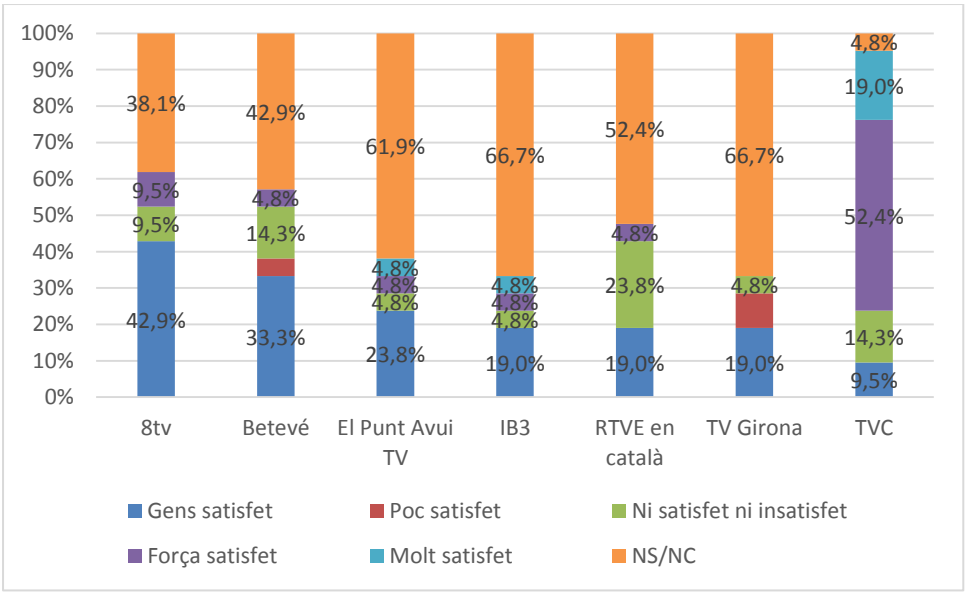

Figura 7.28 Grau de satisfacció amb la qualitat de subtitulació per a sords

A banda de preguntar pel grau de satisfacció amb la qualitat i quantitat de la subtitulació per a sords, vam fer la mateixa pregunta referent a la interpretació en llengua de signes. No obstant això, atesos els resultats, que han tingut uns percentatges molt elevats de NS/NC, es va decidir no incorporar les respostes en aquest informe.

Els informants van ser preguntats també per la seva satisfacció amb l'accessibilitat dels webs de les televisions de la mostra (figura 7.29). A primera vista, el que més destaca és la varietat d'opinions que motiva el web de TVC i que més del 60% d'informants declina opinar sobre l'accessibilitat de la resta de televisions. Els webs amb major grau de satisfacció són TVC, en què el 33,3% dels informants se senten força o molt satisfets, seguida de 8tv i RTVE en català, amb les quals el 4,8% dels informants afirma sentir-se força satisfets.

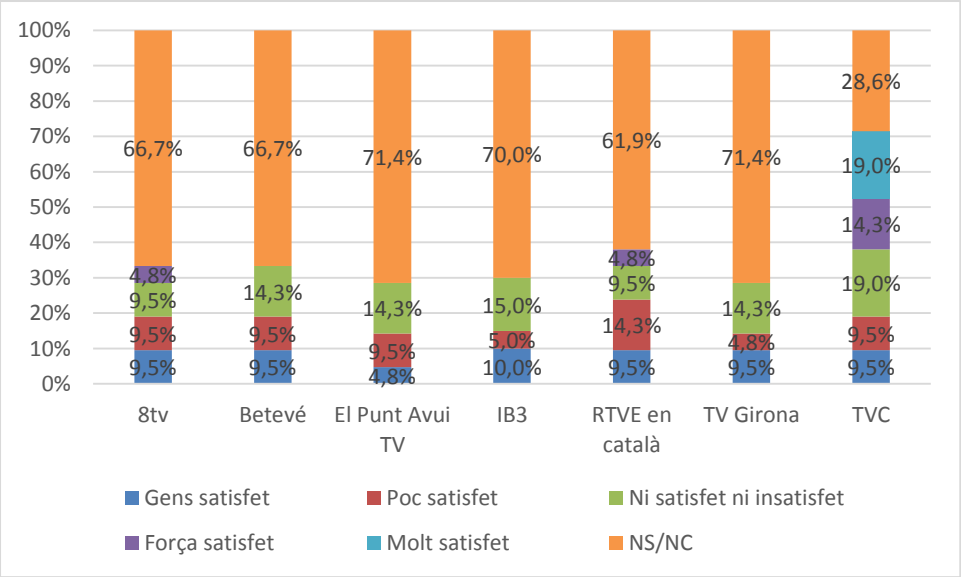

Figura 7.29 Grau de satisfacció amb l'accessibilitat web

Es va fer una pregunta similar per conèixer el grau de satisfacció amb les aplicacions per a mòbils i tauletes (figura 7.30). Els informants es mostren satisfets d'alguna manera amb 8tv (4,8% dels informants se senten força satisfets); RTVE en català (4,8% dels informants se senten força satisfets) i TVC (42% se senten força o

molt satisfets). Val a dir que entre un 9,5-15% no se sent gens satisfet amb cap de les televisions de la mostra.

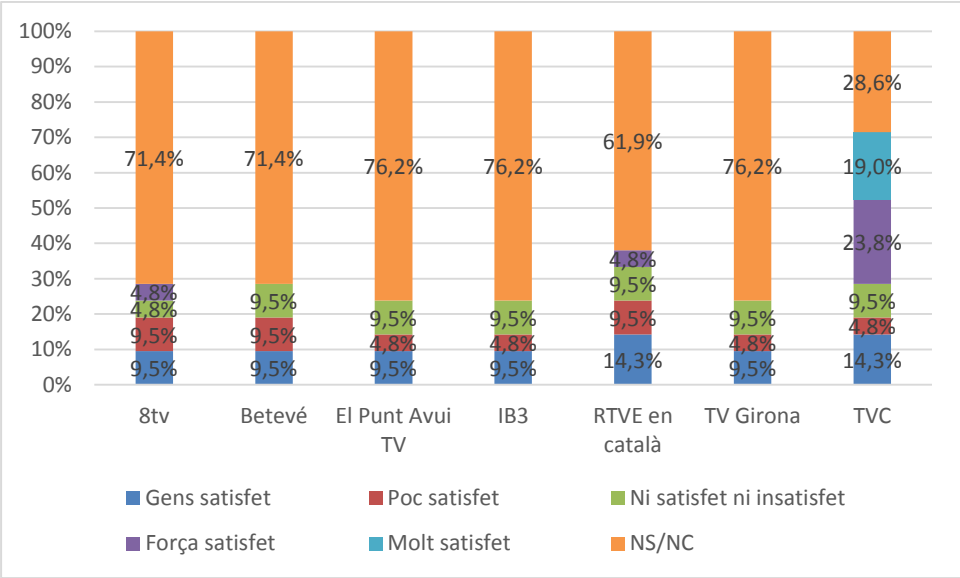

Figura 7.30 Grau de satisfacció amb les aplicacions per a mòbils i tauletes

A continuació, es va preguntar als informants quins programes els agradaria que incorporessin subtítols per a sords i que en l'actualitat no en tenen (figura 7.31). Tret dels programes esportius, més de la meitat dels informants consideren molt necessari fer que la resta de programes siguin accessibles, sobretot els informatius (71,4%), els infantils (71,4%), la ficció (71,4%) i els documentals i programes divulgatius (71,4%).

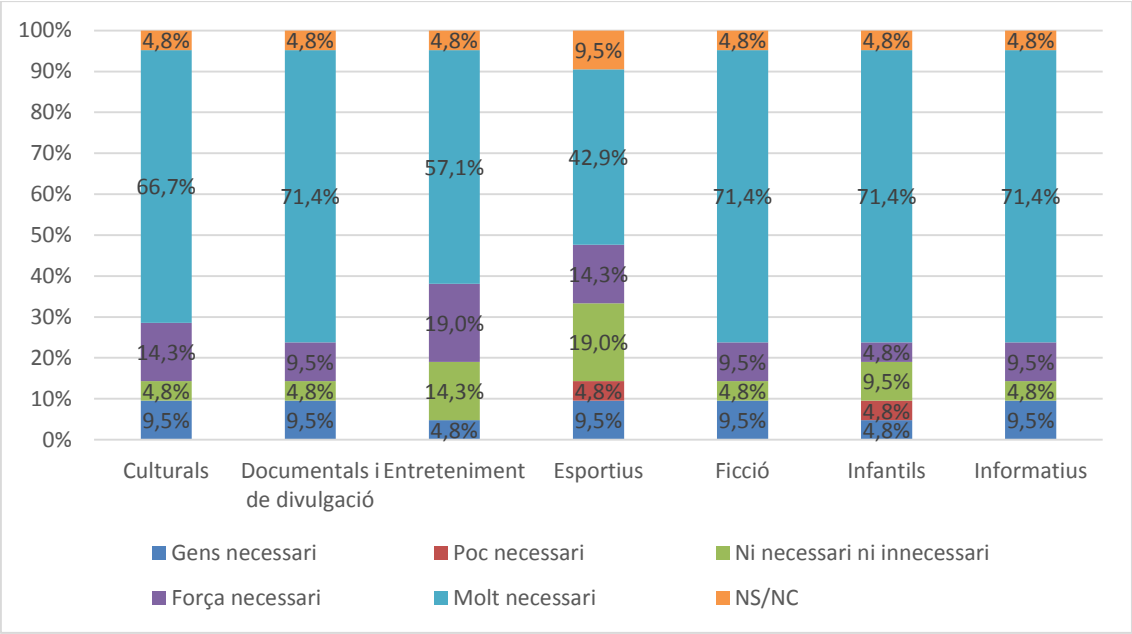

Figura 7.31 Necessitat de fer accessible la programació per tipologia

Es va preguntar als informants si estarien disposats a acceptar que persones no professionals elaboressin els subtítols per a sords si això permetés augmentar-ne l'oferta i un 95,2% hi va donar el seu vistiplau, mentre que només una persona va dir que no. També se'ls va preguntar si acceptarien subtítols fets amb traducció automàtica. Tot i que, de nou, van optar majoritàriament pel sí (76,2%), en aquest cas hi ha dues persones que no contesten i tres que diuen que no els acceptarien (14,3%).

A les persones que contemplaven l'opció de subtituladors no professionals o la de la traducció automàtica com a una alternativa possible, se'ls va demanar que diguessin en quins programes acceptarien que s'implementés aquesta opció. La respostes, en ordre decreixent, són: informatius, culturals i ficció (85%), documentals i divulgatius (80%), d'entreteniment (75%), esportius (70%) i infantils (45%). Un informant va preferir no respondre la pregunta.

També se'ls va preguntar si acceptarien que una persona no professional fes una interpretació en llengua de signes, a la qual cosa la majoria no va saber respondre (57,1%), tot i que va haver 28,6% "sí" i 14,3% "no".

Es repeteixen pràcticament els mateixos percentatges en ser preguntats per la possibilitat que la interpretació en llengua de signes la faci un avatar amb 28,6% "sí", 14,3% "no" i 57,1% de no respostes.

Veient la quantitat de "NS/NC" de les preguntes anteriors, no és d'estranyar que quan vam preguntar per quins tipus de programes podrien accedir a veure amb intèrprets no professionals o amb avatars, la majoria digués que no sabia com respondre o que directament no volgués contestar (52,9%). No obstant això, la tria va quedar de la següent manera, en ordre decreixent: programes culturals, esportius, divulgatius i documentals (35,5%), informatius (29,4%), ficció i entreteniment (23,5%) i infantils (11,8%).

Finalment, es preguntava als informants per les característiques que feien que uns subtítols fossin de qualitat. Les respostes es resumeixen en: correcció ortogràfica, literalitat, sincronia i que no tapin informacions o imatges importants. D'altra banda, també van apuntar que calia tenir en compte les opinions dels usuaris i garantir que les persones amb algun tipus de discapacitat visual també puguin llegir-los.

Resulta interessant contrastar aquesta resposta amb, per exemple, l'obtinguda a la mateixa pregunta feta a la responsable d'accessibilitat de Televisió de Catalunya, Rosa Vallverdú, la qual va diferenciar els programes gravats dels programes en directe, tot i que va admetre que tenen coses en comú, per exemple, la qualitat lingüística i la fidelitat a l'original, a més de mirar d'evitar al màxim els errors de comprensió. En el cas dels programes en directe, va recalcar que és molt important vigilar que no hi hagi un desfasament gaire gran. En els gravats es poden tenir en compte molts més aspectes. Segons l'entrevistada, cal tenir també molta cura en la segmentació, convé respectar els plans especialment en la ficció, cal que hi hagi les acotacions necessàries, que es respectin les pauses, que se subtitulin les cançons, fins i tot si són en altres llengües, entre d'altres aspectes.

Per a la interpretació en llengua de signes catalana no hi va haver gaire informants capaços de respondre la pregunta, ja que la majoria no la parlen i, per tant, no fan servir aquest servei d'accessibilitat quan està disponible.

7.3. Col·lectiu de persones sordes o amb baixa audició signants

7.3.1. Dades demogràfiques de la mostra

En total 23 persones van contestar el qüestionari, però hi va haver tres persones que no van donar el seu consentiment per participar en l'estudi. Tot i que sospitem de nou que es tracta d'un error a l'hora d'entendre les implicacions de la pregunta o de marcar la casella, també les hem exclòs en l'anàlisi dels resultats. Per tant, els resultats es corresponen només als 20 informants que van donar el seu consentiment explícit a participar a l'estudi.

La major part dels enquestats provenia d'associacions o casals que formen part de FESOCA (Cerecusor, Illescat, Llar de Persones sordes de Lleida, Difusord, Casal de sords de Barcelona, Llar de persones sordes de Badalona), tot i que també hi va haver un informant de Sord Press i d'altres que no han identificat aquesta informació. La taula 7.3 es presenten les dades demogràfiques de la mostra.

Taula 7.3 Dades demogràfiques de la mostra

Categoria	**Percentatge d'informants**	
Sexe	Homes	35%
	Dones	55%
	NS/NC	10%
Edat en anys	10-19	5%
	20-29	10%
	30-39	5%
	40-49	45%
	50-59	25%
	60-69	5%
	70-79	5%
Nivell d'estudis més alt finalitzat	Primària	5%
	Secundària	10%

	Formació professional	50%
	Grau/Llicenciatura	25%
	Màster	5%
	Altres	5%
Etiologia de la sordesa	Sordesa mitjana	5%
	Sordesa severa	15%
	Sordesa profunda	80%
Tipus de sordesa	Sordesa prelocutiva	75%
	Sordesa perilocutiva	15%
	Sordesa postlocutiva	10%
Condició auditiva	Congènita	55%
	Adquirida	45%
Ús de pròtesis	Sí	40%
	No	60%
Llengua materna	LSC	60%
	LSE	20%
	Signes domèstics	5%
	Català	40%
	Castellà	75%
	Gallec	5%
Llengua que usa habitualment	LSC	100%
	LSE	10%
	CA	45%
	ES	65%
Context d'aprenentatge de la llengua de signes	Família	30%
	Escola	40%
	Associacions	40%
	Amics	40%

7.3.2. Hàbits de consum televisiu

Tal com mostra la figura 7.32, els informants sords signants consumeixen la televisió una mica menys que les persones cegues o amb baixa visió i els sords oralistes, una mitjana de 1-3h/dia (35%) ja que, en aquest cas, els percentatges estan més dividits perquè hi ha un 30% d'informants que miren la televisió menys d'una hora al dia, 15% d'informants que o bé no miren la televisió en català o bé ho fan esporàdicament. Val a dir que hi va haver un informant (que representa el 5% que falta), que va respondre que hi ha temporades en què mira més la televisió i d'altres que menys.

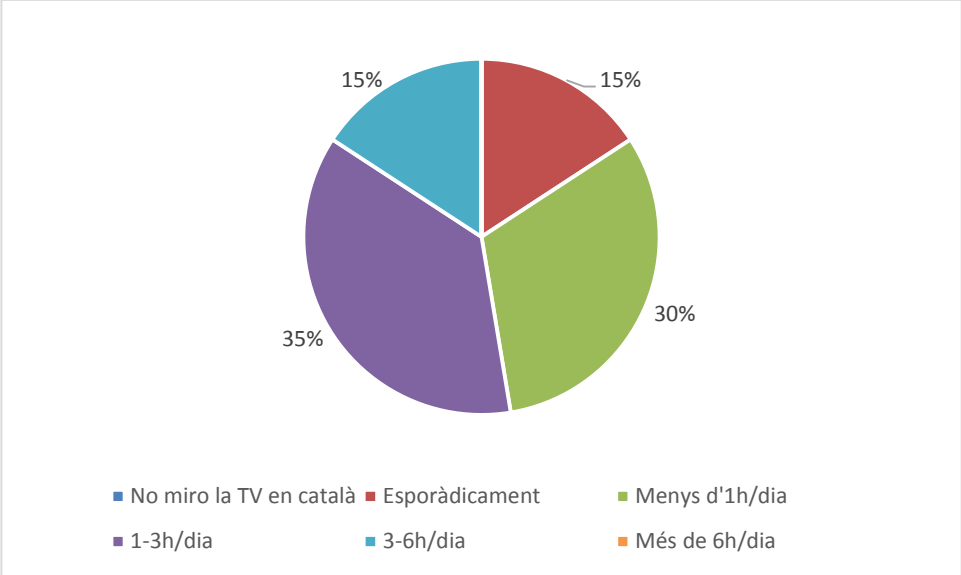

Figura 7.32 Quantitat d'hores que els informants miren la televisió

En ser preguntats per la freqüència amb què miren les televisions que conformen la mostra de l'estudi (figura 7.33), un cop més s'ha pogut confirmar que TVC és la més vista, amb un 90% dels informants que afirmen que la veuen a diari. Per contra, són també destacables els percentatges que indiquen que més de la meitat dels informants no miren mai la resta de televisions. Això té lògica perquè pràcticament no ofereixen serveis d'accessibilitat i encara menys interpretació en llengua de signes catalana.

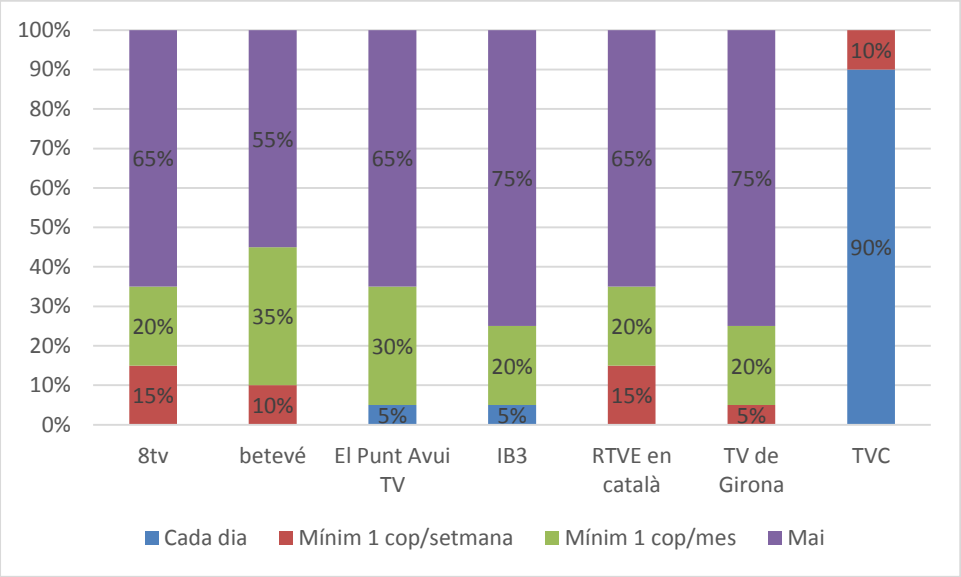

Figura 7.33 Freqüència amb què els informants miren les televisions de la mostra

Els programes més consumits en català són, per ordre decreixent (figura 7.34), informatius (90%), documentals i de divulgació (60%), ficció (55%), culturals (35%), esportius (30%), infantils (25%) i d'entreteniment (15%). En aquest cas la mostra també comptava amb algun nen.

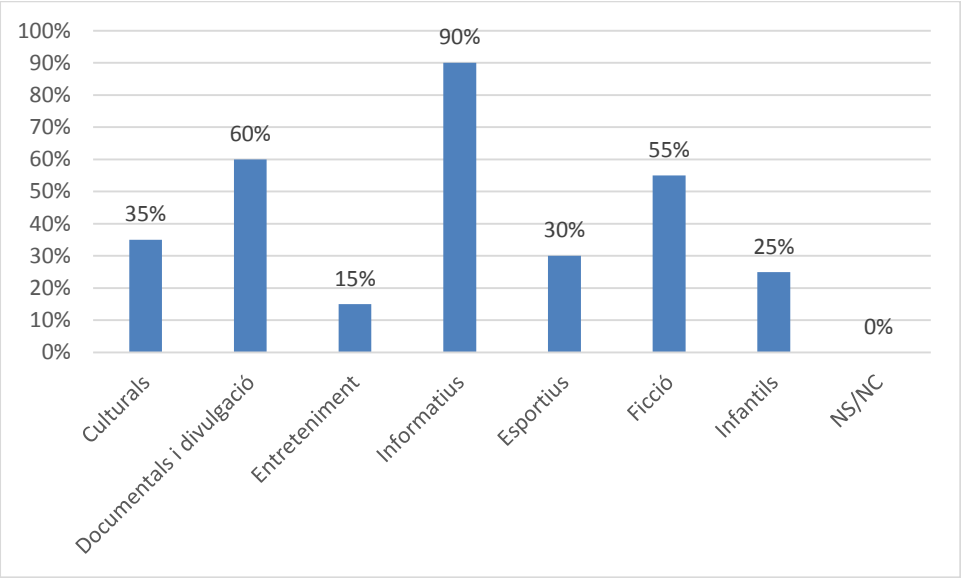

Figura 7.34 Continguts més consumits en la televisió en català

La figura 7.35 mostra la pantalla en què es consumeixen els continguts. Veiem que el 100% dels informants fa servir un aparell de televisió convencional, però també trien altres opcions, ja que la pregunta ho permetia, com ara els ordinadors (25%), els mòbils (20%) i les tauletes (10%).

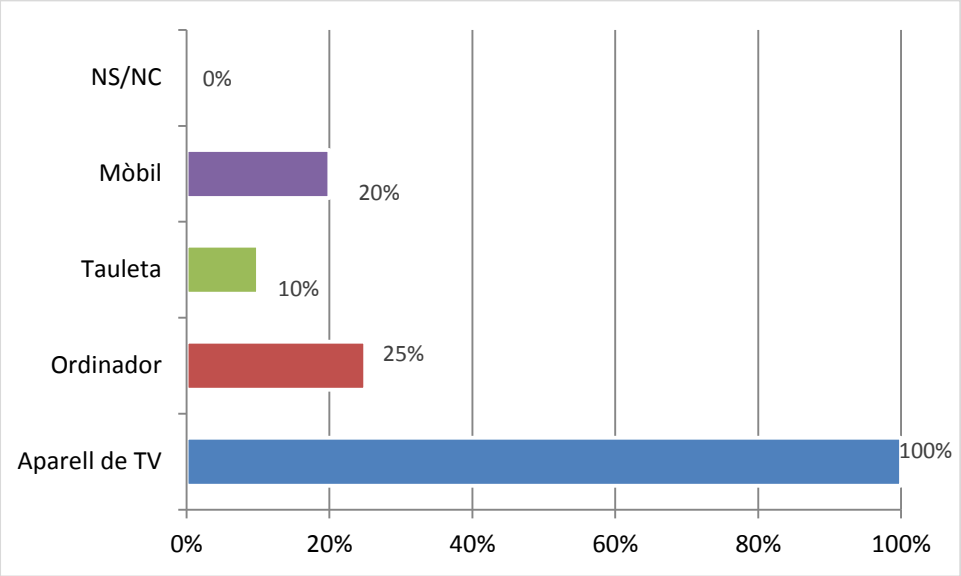

Figura 7.35 Pantalla en què es consumeixen els continguts

Tal com mostra la figura 7.36, tots els informants afirmen consumir la televisió de forma habitual a casa, tot i que un 15% afirma també consumir-la als mitjans de transport, un 10% tria també mirar-la als locals d'oci i un 5% manifesta fer-ho a la feina.

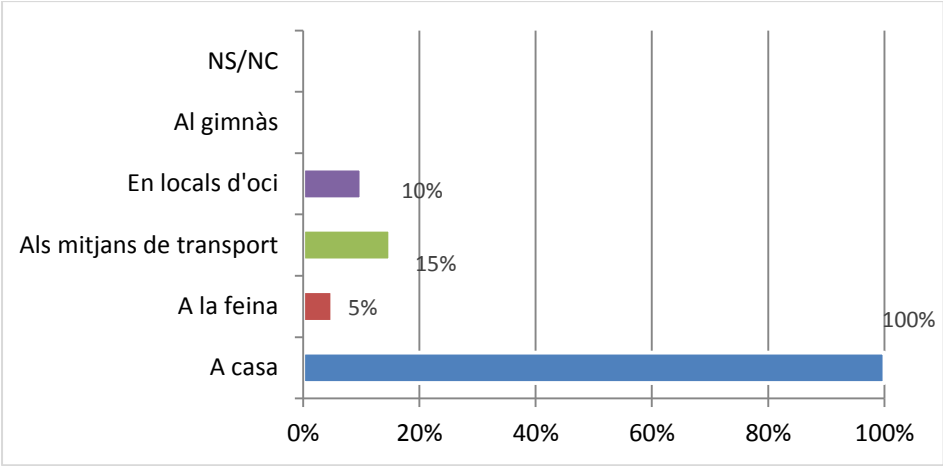

Figura 7.36 Llocs on els informants acostumen a mirar la televisió

El 75% dels informants admet mirar programació no accessible, és a dir, sense serveis d'accessibilitat, mentre que el 25% restant no ho fa.

La majoria d'usuaris miren la televisió sols (70%), però també afirmen mirar-la amb persones no sordes (40%) i sordes (45%). Un informant (5%) va escriure l'opció "família". Val a dir que una persona va comentar que, tot i que mirava la televisió acompanyada, cadascú mirava un programa diferent, per tant, entenem que feien servir dos terminals o pantalles de televisió diferents.

7.3.3. Ús dels serveis d'accessibilitat

En primer lloc, es va preguntar per la freqüència d'ús dels serveis d'accessibilitat a les televisions (figura 7.37) i un 50% dels informants va indicar que sempre fa servir els subtítols no específics, els quals vam definir com a "subtítols d'un sol color i només amb informació lingüística". La interpretació en llengua de signes es consumeix rarament (35%) o de vegades (30%) i els informants fan servir els subtítols específics per a sords, definits com a "subtítols amb colors per a cada persona, tot i que no sempre, i amb informació sonora" sempre (35%), de vegades (20%) o mai (20%).

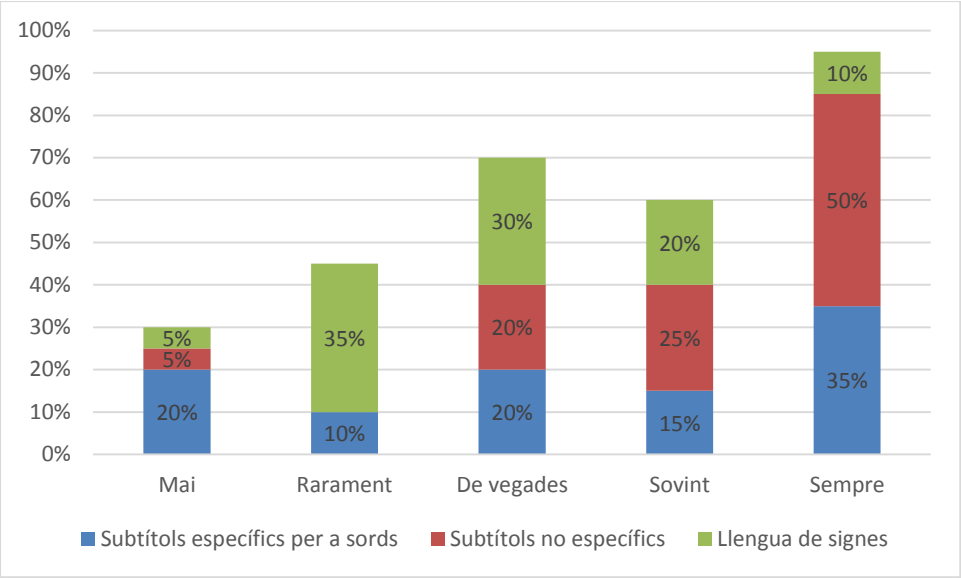

Figura 7.37 Freqüència d'ús dels serveis d'accessibilitat

Es va preguntar els informants per la freqüència d'ús dels serveis d'accessibilitat quan miraven la televisió per tipologia de continguts (figura 7.38). Els programes en què sempre s'activen els serveis d'accessibilitat en cas d'estar disponibles són, en ordre decreixent: informatius (85%), documentals i divulgació (50%), ficció (45%), entreteniment (30%), culturals (25%), infantils (20%) i esportius (15%). Un 15% dels informants declara no activar mai els serveis d'accessibilitat en els programes esportius, encara que estiguin disponibles, mentre que un 5% fa el mateix amb els culturals. Encara que alguns programes incorporin serveis d'accessibilitat, alguns informants no els activen en el cas dels d'entreteniment (15%), documentals o de divulgació (10%), infantils (20%), ficció (10%), esportius (15%) i culturals (15%).

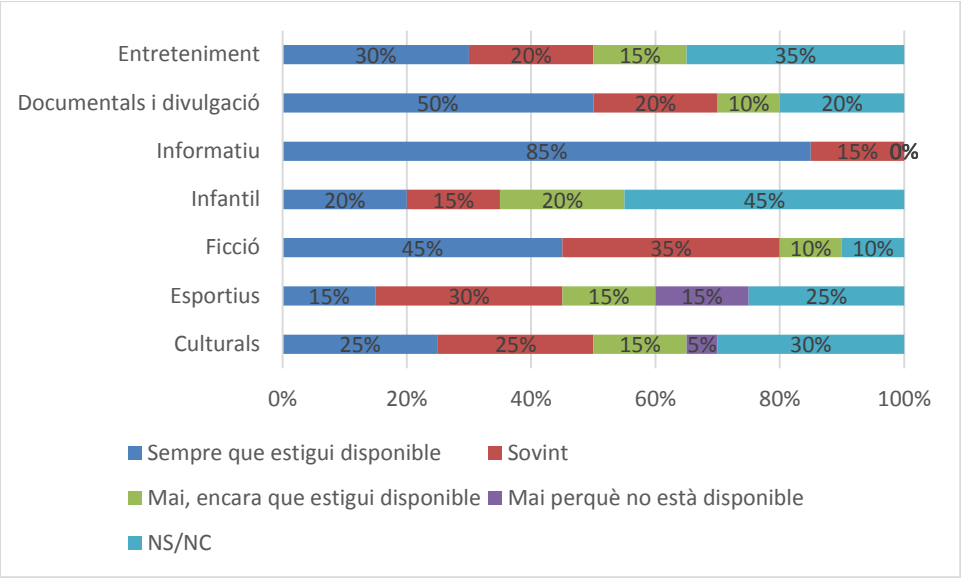

Figura 7.38 Freqüència d'ús dels serveis d'accessibilitat

La figura 7.39 mostra els programes que els informants voldrien poder tenir amb subtítols per a sords i que encara no en tenen. Els resultats fan palès que no hi ha una preferència clara. El 50% opta pels informatius, culturals i d'entreteniment, el 45% es posiciona a favor dels documentals i la ficció, el 35% es mostra a favor dels infantils i el 30% escull els esportius. Val a dir que la pregunta era de resposta múltiple.

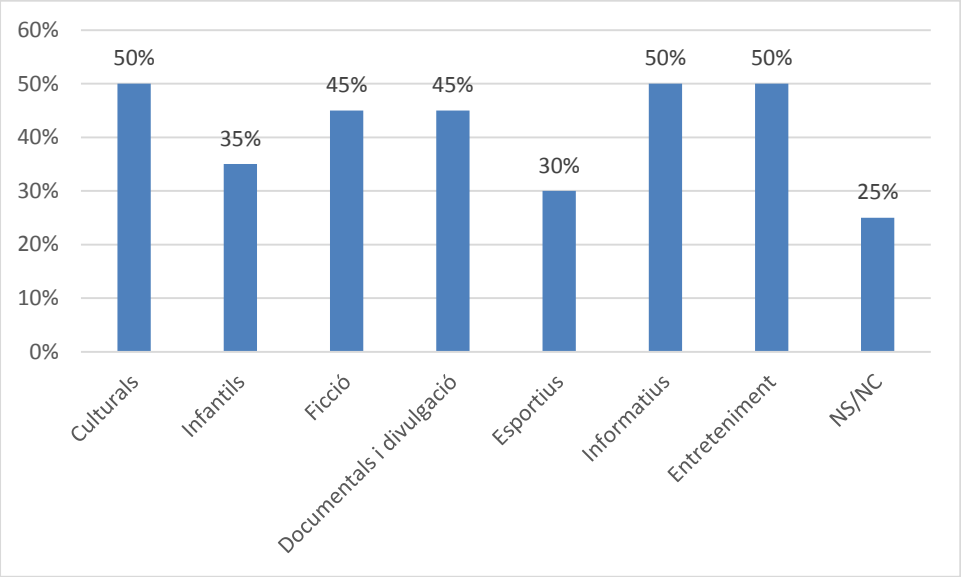

Figura 7.39 Programes que els informants voldrien amb subtítols per a sords

En ser preguntats pels programes que els agradaria tenir disponibles amb interpretació en llengua de signes que encara no en tenen, els informants van apostar per, en ordre descendent: informatius (70%), entreteniment (45%), documentals i divulgatius, infantils i culturals (35%) i ficció i esportius (15%), tal com mostra la figura 7.40.

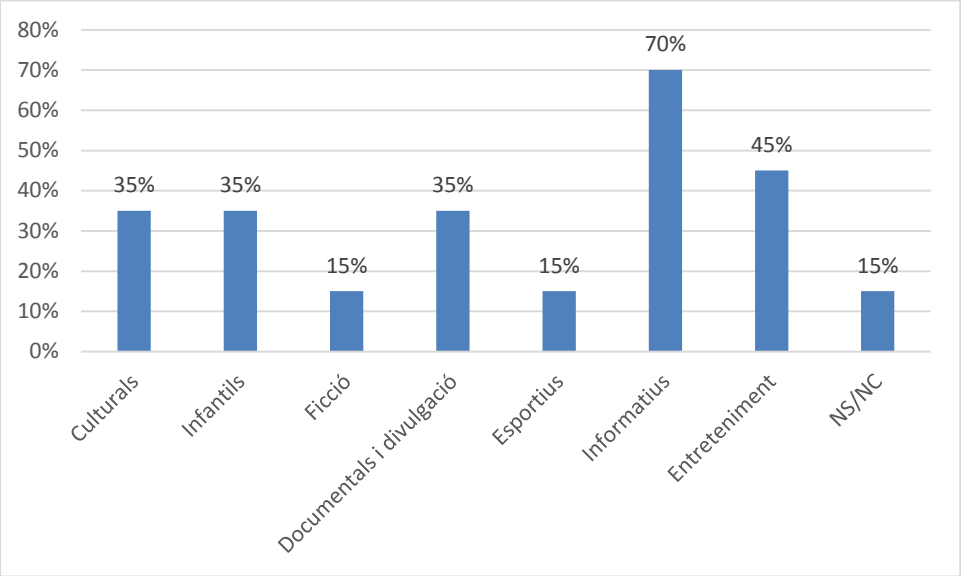

Figura 7.40 Programes que els informants voldrien amb llengua de signes

Els ususaris van ser preguntats pel context en què veien els continguts televisius i un 90% va dir que la mirava en el moment de l'emissió (televisió lineal), un 55% també era usuari de la TV a la carta i un 5% va decidir no contestar.

Quant a com fan la cerca els usuaris en el servei a la carta (figura 7.41), 55% ho fa per programes específics, un 30% per canals i un 5% per dies.

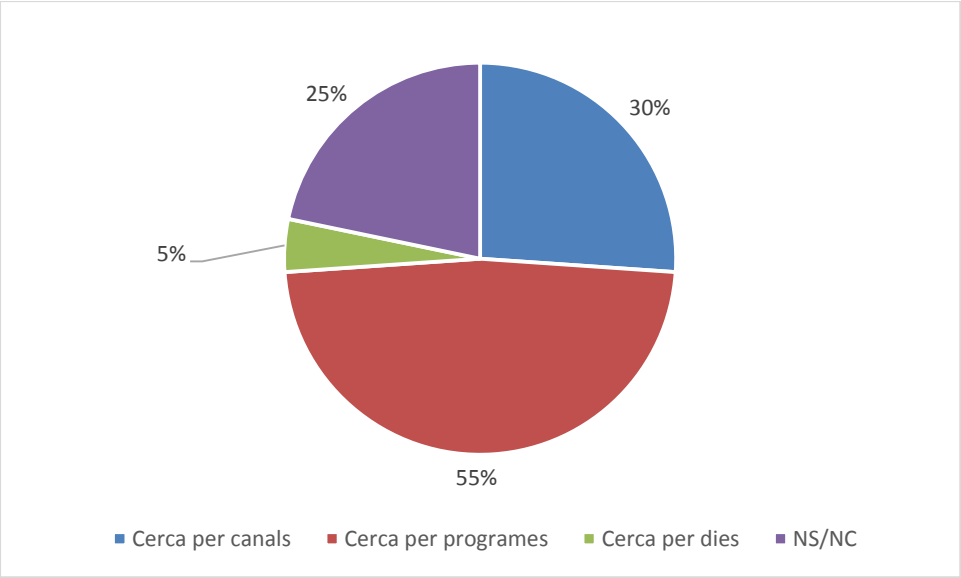

Figura 7.41 Tipus de cerca a la TV a la carta

Se'ls va preguntar també per com de necessari consideraven que era poder fer la cerca per serveis d'accessibilitat, pregunta a la qual el 75% dels informants va respondre que era molt necessari i un 10% força necessari. Val a dir que la resta d'informants simplement no van contestar la pregunta.

Finalment, se'ls va preguntar sobre les pantalles en què miren els programes de la televisió accessibles. El 100% va triar la pantalla de l'aparell de televisió, el 60%, la de l'ordinador, el 40% la del mòbil, i un 25% la de la tauleta.

7.3.4. Satisfacció amb els serveis d'accessibilitat oferts

Pel que fa al grau de satisfacció amb la quantitat de subtitulació per a sords oferta (figura 7.42), els usuaris es decanten clarament per TVC, ja que un 85% dels enquestats afirma sentir-se molt o força satisfet amb la quantitat d'aquest servei. És dels pocs casos en què una televisió té un 0% de NS/NC, per la qual cosa podem deduir que la subtitulació per a sords és un dels serveis d'accessibilitat més coneguts pels usuaris. Betevé també aconsegueix opinions favorables, tot i que en menor mesura: un 5% està força o molt satisfet, mentre que un 10% està poc o gens satisfet.

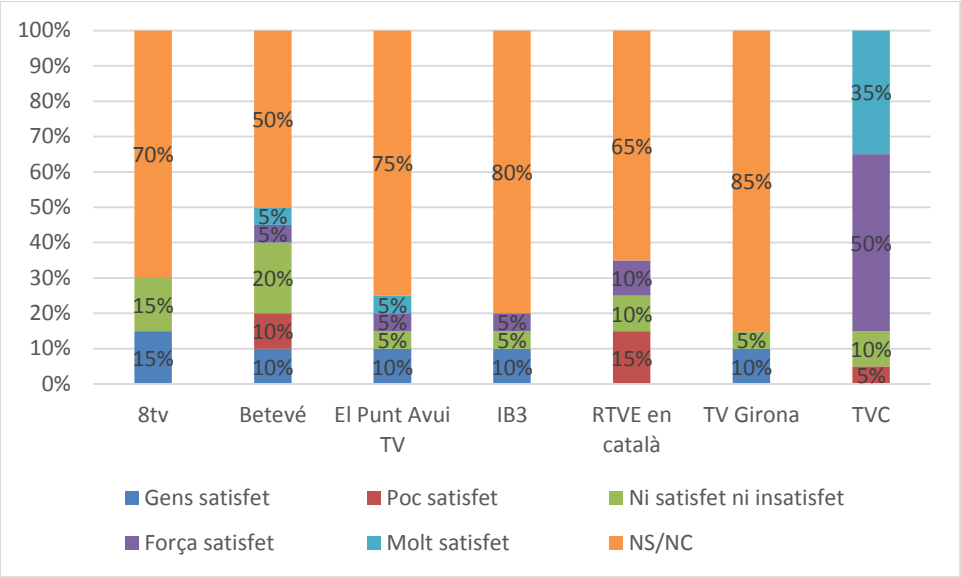

Figura 7.42 Satisfacció amb la quantitat oferta de subtitulació per a sords

A la pregunta de quin grau de satisfacció tenen els usuaris pel que fa a la qualitat de la subtitulació per a sords (figura 7.43), resulta especialment destacable que de nou el 85% d'informants afirmen sentir-se força o molt satisfets amb la qualitat d'aquest servei d'accessibilitat. De fet, estan lleugerament més satisfets amb la seva qualitat que amb la quantitat. També hi ha respostes positives en el cas de betevé, per a la qual hi ha un 10% d'informants que declaren sentir-se força satisfets amb la qualitat de la subtitulació.

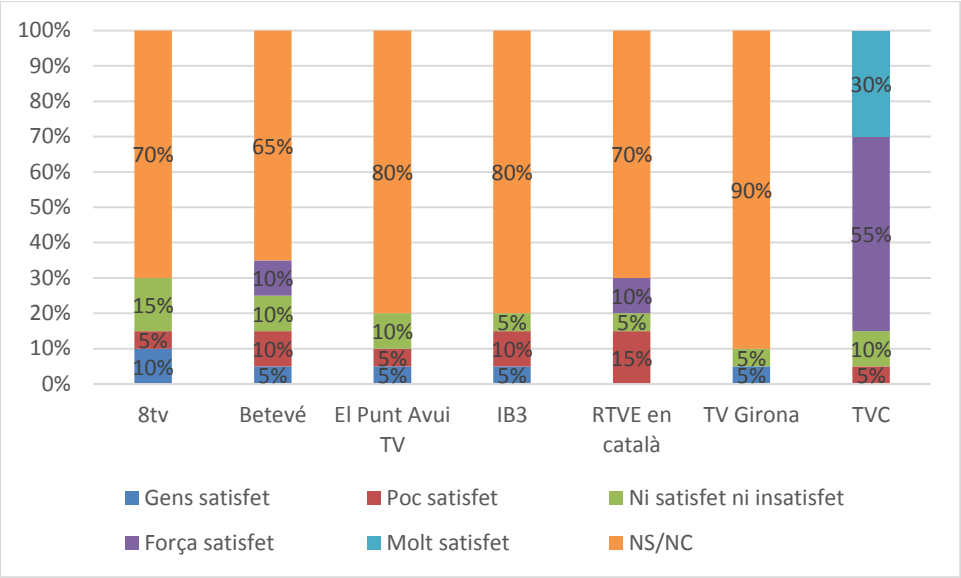

Figura 7.43 Satisfacció amb la qualitat oferta de la subtitulació per a sords

Quant al grau de satisfacció dels usuaris amb la quantitat d'interpretacions en llengua de signes (figura 7.44), hi ha més diversitat d'opinions en les dues televisions que ofereixen aquest servei (TVC i betevé). Quant a betevé, un 15% dels informants no se sent gens satisfet o se sent poc satisfet i un 5% es mostra indiferent. Només un 5% s'hi sent satisfet. Pel que fa a TVC, el 15% no se senten satisfets, el 35% se senten poc satisfets, el 20% no es decanten per cap de les dues opcions i el 15% considera que està força o molt satisfet amb la quantitat oferta. És a dir, en general la satisfacció es força baixa.

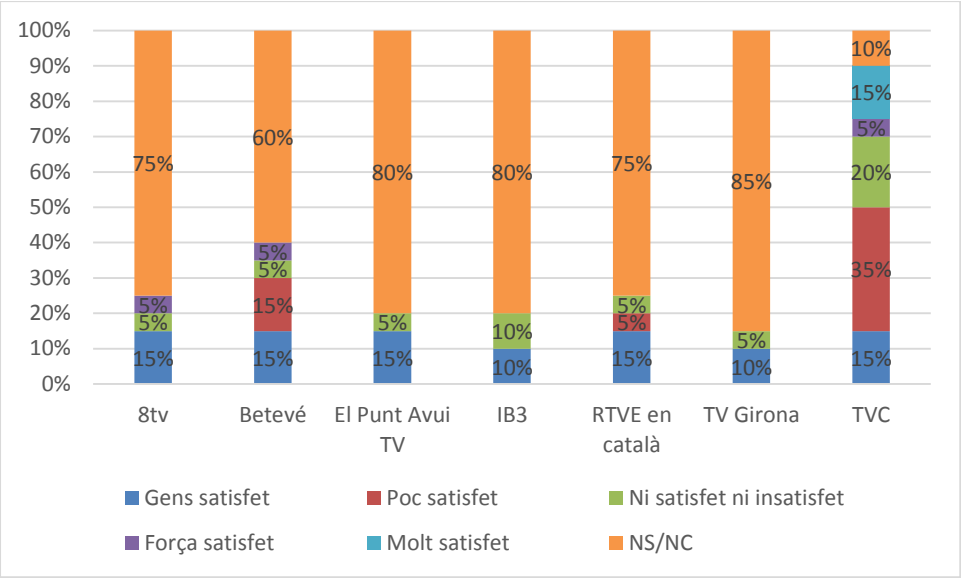

Figura 7.44 Satisfacció amb la quantitat oferta d'interpretació en LSC

En relació a la qualitat de la interpretació en llengua de signes (figura 7.45), només el 10% dels informants se sentia força o molt satisfet amb les interpretacions de les dues televisions que ofereixen aquest servei. En aquest cas, es mostren més satisfets amb la quantitat que amb la qualitat del servei. Aquests resultats es poden explicar pel reduït volum d'hores ofert, tal com hem vist al capítol 6.

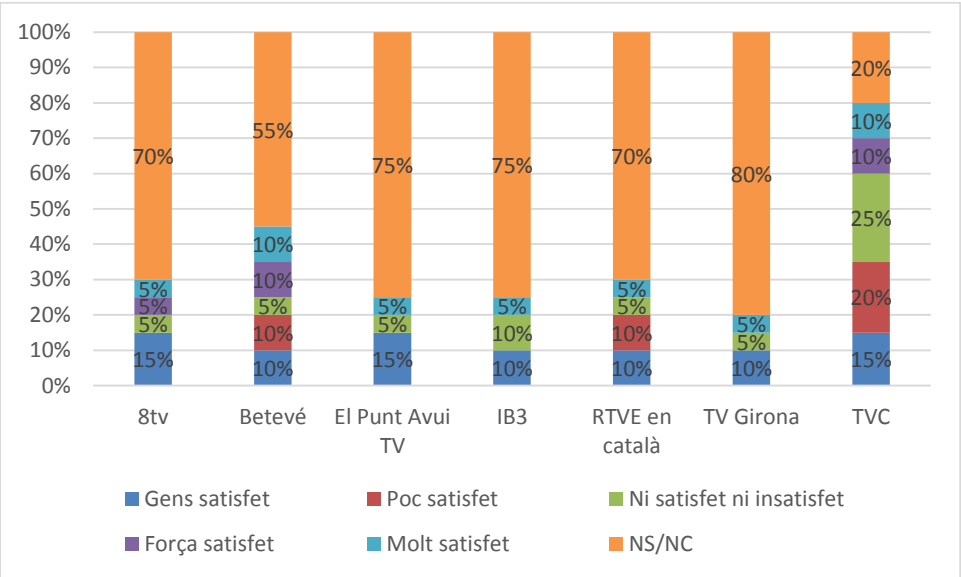

Figura 7.45 Satisfacció amb la qualitat de l'oferta d'interpretació en LSC

En preguntar per la satisfacció amb l'accessibilitat del web de les televisions de la mostra (figura 7.46), tret del cas de TVC, un 80% o més dels informants no van voler respondre. En el cas de TVC la cosa canvia perquè, tot i que continua havent-hi un percentatge gens menyspreable de persones que no contesten la pregunta (35%), hi ha mostres de satisfacció (30% de força o molt satisfets). Tanmateix, també hi ha un 5% que afirma sentir-se poc satisfet i un 30% que no se sent ni satisfet ni insatisfet.

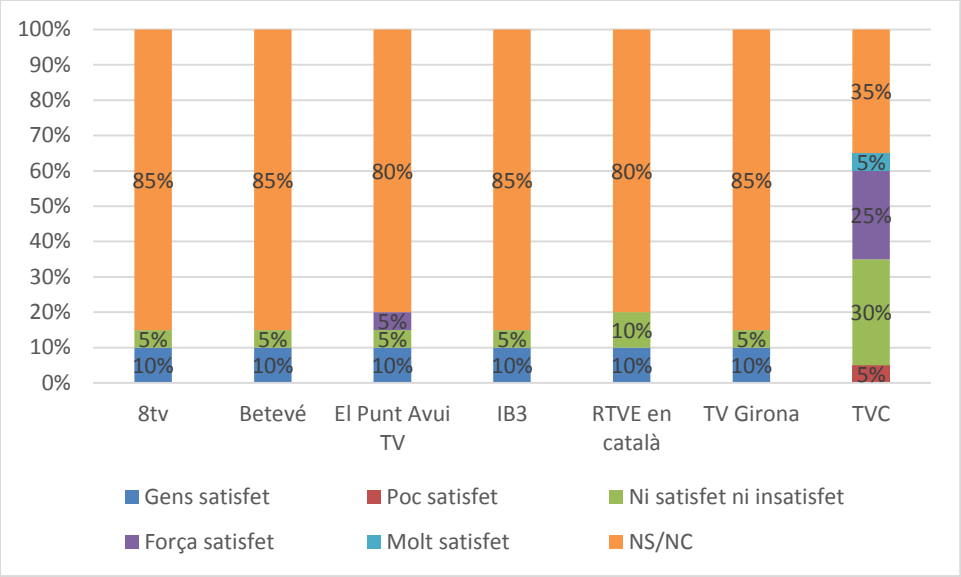

Figura 7.46 Satisfacció amb l'accessibilitat web

Quant al grau de satisfacció amb les aplicacions per a mòbils i tauletes, el 75%, com a mínim, ha declinat respondre la pregunta per a totes les televisions, tret de TVC, que només té un 45% d'informants que han preferit no pronunciar-se. Per tant, sembla clar que l'aplicació més coneguda és la de TVC, amb la qual un 25% dels informants se senten força satisfets, un 15% diuen no sentir-se ni satisfets ni insatisfets i, finalment, un 15% afirma sentir-se poc satisfet.

A la pregunta perquè valoressin la necessitat de fer accessibles diferents tipus de programes (figura 7.47), el 80% troben molt necessari fer accessibles els informatius i la ficció, els infantils (70%), els documentals i els divulgatius (75%), els

d'entreteniment (65%) i els culturals (60%). En el cas dels esportius, però, només un 40% dels informants ho consideren molt necessari.

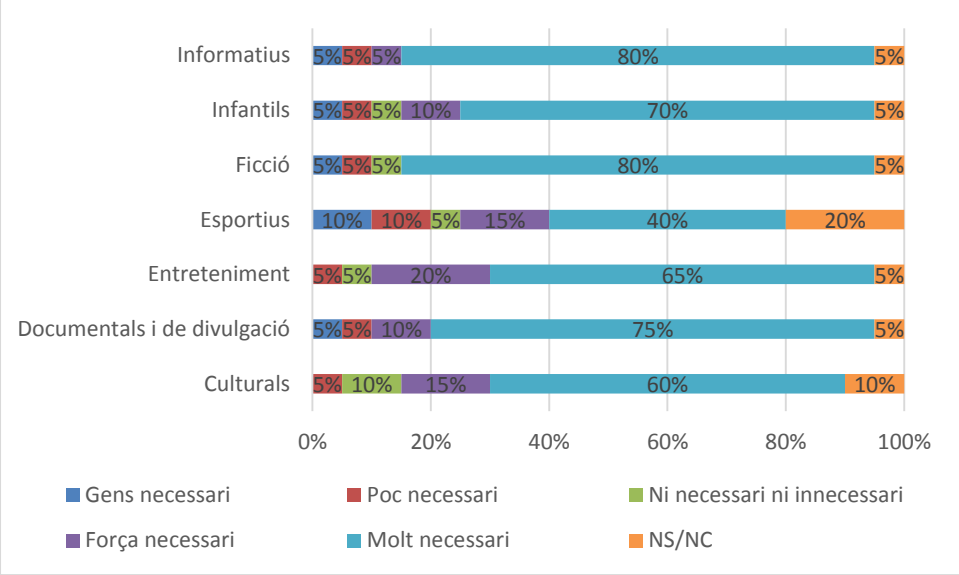

Figura 7.47 Necessitat de fer accessible la programació per tipologies

En preguntar si els informants estarien disposats a acceptar subtítols per a sords fets per no professionals, el 40% va afirmar estar-hi disposat, tot i que gairebé el 35% s'hi va oposar. El 25% dels enquestats no va contestar la pregunta. Els resultats són similars a la pregunta sobre la possibilitat d'acceptar subtítols per a sords amb traducció automàtica.

A les persones que van respondre afirmativament a qualsevol de les dues preguntes anteriors se'ls va demanar que triessin els tipus de programes pels quals els semblaria acceptable tant la traducció automàtica com els serveis oferts per no professionals. La tipologia de programes triats va ser, en ordre decreixent: informatius, documentals i programes divulgatius (53,3%); culturals (46,7%); ficció, entreteniment i esportius (40%); i, finalment, els infantils (33,3%). Un 40% dels enquestats no va contestar la pregunta.

A continuació, es va voler saber si els informants estarien disposats a acceptar interpretacions en llengua de signes per part d'intèrprets no professionals, possibilitat

que va ser rebutjada en un 55% dels casos, enfront d'un 30% que ho va considerar acceptable i un 15% que va optar per no respondre.

Es van obtenir uns resultats similars a la pregunta sobre si els informants acceptarien interpretacions en llengua de signes fetes per avatars tot i que, en aquest cas, el percentatge d'oposició va ser menor (40%), mentre que un 30% dels informants sí que es mostra obert a aquesta possibilitat i un altre 30% no va respondre.

Com en el cas dels subtítols elaborats per vies alternatives, es va preguntar als informants en quins programes estarien disposats a gaudir d'una interpretació en llengua de signes feta per avatars o per no professionals. Els informants van triar, en ordre decreixent, els següents tipus de programes: programes d'entreteniment, documentals i divulgatius, culturals i informatius (50%); esportius (41,7%); infantils (33,3%) i ficció (25%). Un 33,3% dels informants va decidir no respondre la pregunta.

Els elements apuntats pels informants per mesurar la qualitat d'una subtitulació per a sords són, d'una banda, de contingut (literalitat, llenguatge accessible, bona redacció, inclusió d'informació sonora) i, de l'altra, de forma (simultaneïtat, subtítols amb colors, que siguin grocs si no hi ha diàleg i que no tapin la interpretació en LSC). Finalment, també van reclamar que fossis fets per professionals qualificats. Quant als elements relacionats amb la qualitat d'una interpretació en llengua de signes, es poden agrupar en dos blocs, un relacionat amb la professionalitat de l'intèrpret (bona actitud comunicativa, habilitat interpretativa, empatia, correcció gramatical i vocabulari ampli) i l'altre de caire més tècnic (engrandir la finestra on apareix l'intèrpret).

En darrer lloc, se'ls va deixar un espai que podien aprofitar per fer algun comentari final relacionat amb el contingut de l'enquesta. Un informant va suggerir la possibilitat d'oferir un programa en què els presentadors i contertulians parlessin tots en llengua de signes i que hi hagués una veu en off que anés interpretant les converses oralment. Un altre va posar de manifest que al seu parer calia subtitular-ho tot, perquè sempre hi hagués oferta. En aquest sentit, considerava acceptable recórrer a la subtitulació feta per no professionals o de manera automàtica, ja que prioritza el

volum de l'oferta enfront de la qualitat. En canvi, un altre espectador, es va mostrar clarament contrari a acceptar intèrprets o subtituladors no professionals amb l'argument que el seu col·lectiu té dret a gaudir de serveis de qualitat. Finalment, hi va haver qui va esmentar la necessitat d'anar renovant l'intèrpret de llengua de signes.

8. CONCLUSIONS

8.1. Resultats principals de l'estudi

La Ley 7/2010, General de la Comunicación Audiovisual estableix uns mínims de serveis d'accessibilitat en forma de percentatges i hores setmanals i una progressió al llarg dels anys fins el 2013, però no estableix cap llindar mínim a partir del 2013. En la seva formulació actual, cal considerar els percentatges establerts per al 2013 els màxims assolibles o exigibles. D'altra banda, tal i com va apuntar Francidco Armero, Director d'Emissions i d'Accessibilitat de TVE, la Ley General de la Comunicación Audiovisual no especifica obligacions concretes de RTVE quant a quantitats de serveis d'accessibilitat en català o en qualsevol altra llengua cooficial. Ens sembla que existeix un buit legal en aquest sentit que caldria omplir o corregir d'alguna manera perquè, si no, la televisió pública espanyola no es veurà mai obligada legalment a fer accessibles els seus continguts en les llengües cooficials.

En el context català i d'acord amb la Llei 13/2014, del 30 d'octubre de 2014, d'accessibilitat ,"els mitjans de comunicació audiovisuals han d'incorporar gradualment els sistemes d'audiodescripció, de subtitulació i d'interpretació en la llengua de signes per a fer-ne accessible la programació". Aquesta llei estava subjecta a un desplegament reglamentari, que havia de ser aprovat el 2016, per determinar els criteris exigibles dels paràmetres d'accessibilitat. Ens consta que aquest text, anomenat Codi d'Accessibilitat, es troba en un estadi força avançat de redacció i esmenes, però de moment encara no està aprovat.

En definitiva, les dues lleis de referència, tot i que van significar un impuls important per a la millora dels serveis d'accessibilitat a les televisions del país, ara mateix presenten almenys quatre problemes. D'una banda, s'han quedat curtes perquè no han anat acompanyades del desplegament normatiu necessari, de manera que no satisfan les necessitats actuals dels teleespectadors amb diversitat funcional. De l'altra, no s'ha fet un seguiment del grau de compliment, ni s'ha previst cap mena de mesura per garantir-lo. A més a més, la llei no va venir acompanyada de cap

finançament específic per garantir-ne el compliment. Finalment, les qüestions relatives a l'accessibilitat tampoc no han estat prerequisits en la licitació del múltiplex. Al nostre entendre, tots aquests factors expliquen, en gran mesura, la situació actual, tal com queda reflectida en els resultats d'aquest estudi.

A continuació, revisarem les conclusions principals que es desprenen dels resultats. Pel que fa a l'accessibilitat web, recordem que l'Article 33 de la Llei 13/2014, del 30 d'octubre de 2014, d'accessibilitat estableix que "les pàgines web han de complir, com a mínim, el nivell d'accessibilitat que es determini i han de contenir la informació referent a aquest nivell i la data en què es va fer la darrera revisió de les condicions d'accessibilitat". Tal com mostra la taula 8.1, en la majoria dels casos, això no es compleix.

Taula 8.1 Accessibilitat web de les televisions de la mostra

	8tv	**betevé**	**El Punt Avui TV**	**IB3**	**RTVE**	**TVC**	**TV Girona**
Afirma complir el nivell AA	✗	✓	✗	✗	✗	✓	✗
Ofereix informació sobre l'accessibilitat web i/o continguts accessibles	✗	✗	✗	✗	✗	✓	✗
Estructura de la pàgina i distribució de les capçaleres adequada per a lectors de pantalla	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓
Totes les imatges, enllaços i botons són accessibles o estan etiquetats amb text alternatiu	✓	✗	✓	✗	✓	✓	✓
Pantalla i botons de reproducció de vídeos a la carta accessibles	✗	✓	✗	✓	✗	✓	✗
Presenta problemes segons les eines tècniques	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

especialitzades							

D'acord amb la nostra anàlisi, hem pogut constatar que cap dels webs analitzats és totalment accessible i que tots presenten algun problema. En tot cas, TVC és l'emissora que globalment treu millor nota, seguida de betevé, 8TV, RTVE i TV Girona. Això no obstant, fins i tot el web de TVC, que garanteix que està dissenyat per complir el nivell AA, és a dir, el nivell que s'ha agafat de referència per a l'anàlisi, presenta carències d'acord amb les eines tècniques usades per a l'anàlisi automàtica, tal com resumeix la taula 8.2.

Taula 8.2 Quantitat i tipologia de problemes detectats per les eines especialitzades

Televisions	**Achecker**			**TAW**		
	Errors coneguts	**Errors probables**	**Errors potencials**	**Problemes**	**Advertències**	**Problemes no verificats**
8tv	5	0	540	38 (25 P)	172	16
Betevé	277	0	1.286	236 (177 P)	2.164	14
El Punt Avui TV	48	0	340	4 (1 P)	1	18
IB3	250	18	1.149	194 (143 P)	1.156	14
RTVE	60	6	2.277	11 (7 P)	86	17
TVC	48	0	1.149	85 (65 P)	1.423	18
TV Girona	108	2	961	30 (22 P)	260	17

Els webs de betevé i IB3 són els que presenten més problemes coneguts. També s'ha posat de manifest que en la majoria dels casos els problemes estan relacionats amb la perceptibilitat (P), la qual cosa implica que la informació i els components de la interfície s'han de mostrar als usuaris de manera que els puguin entendre. Per exemple, per garantir-ne l'accessibilitat, cal incloure text alternatiu per

tota mena de contingut que no sigui textual (enllaços, botons, imatges, etc.), proporcionar opcions alternatives sincronitzades per als continguts multimèdia sincronitzats dependents del temps, i que el contingut es pugui presentar de maneres diferents sense perdre informació ni de l'estructura ni dels continguts. Per tant, sembla que és en aquest sentit on les televisions han d'esforçar-se més a l'hora de millorar l'accessibilitat de les seves pàgines web si volen garantir el dret a la informació de tots els seus usuaris, especialment dels que tenen diversitat funcional.

Tal com s'observa a la taula 8.3, l'única emissora que ofereix serveis d'accessibilitat a la programació a la carta és TVC però, de moment, només en el cas de la subtitulació per a sords i de la llengua de signes. En el cas de les audiodescripcions, el servei només està disponible en el cas de les televisions intel·ligents.

D'altra banda, vam observar que les graelles de programació només incloïen el símbol del servei de subtitulació però no de la interpretació en llengua de signes ni el de l'audiodescripció que aquesta televisió fa servir. A l'emissora en són conscients i estan mirant de solucionar-ho. Val a dir, que TVC disposa també d'un servei d'informació suplementari que consisteix en l'enviament setmanal d'un missatge de correu electrònic mitjançant una llista de distribució en què s'informa sobre tota la programació accessible d'aquella setmana directament a les persones o entitats subscrites.

Taula 8.3 Serveis d'accessibilitat a la programació del servei a la carta

	8tv	**betevé**	**El Punt Avui TV**	**IB3**	**RTVE**	**TVC**	**TV Girona**
Ofereixen serveis d'accessibilitat	✗	✗	✗	✗	✗	✓	✗
Cerca per continguts accessibles	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗
Graella amb icones que identifiquen continguts accessibles	✗	✗	✗	✗	✗	✓/✗	✗

De les set emissores de la mostra, només quatre disposen d'aplicació per a telèfons intel·ligents i tauletes, però només la de la TVC ofereix serveis d'accessibilitat. Tot i així, només les d'IB3 i RTVE presenten un disseny simple de navegació per a lectors de pantalla i només la de TVC té tots els botons i enllaços etiquetats amb text alternatiu per fer-los accessibles. Així doncs, sembla que en el cas d'aquest tipus d'aplicacions, la situació quant a l'accessibilitat és encara pitjor que en el cas dels webs. D'una banda, el fet que la llei no en digui res explícitament i, de l'altra, que no existeixin estàndards internacionals en aquest sentit, poden ser dues de les raons que ho expliquin. També és cert que, d'acord amb les respostes dels usuaris, el consum de televisió a través del mòbil o les tauletes és secundari i, per tant, està menys justificat dedicar-hi recursos. Ara bé, es podria deure precisament perquè, llevat de TV3 en el cas dels subtítols i del 3/24 en el de la llengua de signes, aquestes aplicacions de moment no ofereixen serveis d'accessibilitat.

Taula 8.4 Accessibilitat de les aplicacions per a mòbils i tauletes

	8tv	**betevé**	**El Punt Avui TV**	**IB3**	**RTVE**	**TVC**	**TV Girona**
Disposa d'aplicació	✗	✓	✗	✓	✓	✓	✗
Té serveis d'accessibilitat	-	✗	-	✗	✗	✓	-
Té un apartat dedicat a accessibilitat	-	✗	-	✗	✗	✗	-
Disseny simple de navegació per a lectors de pantalla	-	✗	-	✓	✓	✗	-
Tots els botons i enllaços estan etiquetats amb text alternatiu	-	✗	-	✗	✗	✓	-
Pantalla de reproducció accessible	-	✗	-	✗	✗	✗	-

Més enllà dels aspectes qualitatius vinculats a l'accessibilitat, hem volgut completar l'anàlisi amb una avaluació quantitativa de la situació. Tal com hem comentat a l'inici d'aquest capítol de conclusions, la llei espanyola sobre accessibilitat

aprovada el 2010 preveia un determinat volum d'hores d'emissió per als diferents serveis d'accessibilitat diferents en funció de si es tractava d'emissores públiques o privades fins al 2013 (vegeu la taula 6.1), que és la xifra que agafem de referència perquè és la més propera al moment actual. La taula 8.5 mostra els resultats a partir de les dades proporcionades pels responsables entrevistats en cada cas. Hi hem inclòs també l'audiosubtitulació, tot i que la legislació vigent no en parla, ja que TVC l'ofereix des de finals del 2008 pels casos en què es parlen llengües estrangeres i se subtitula.

Les xifres posen de manifest que hi ha un clar incompliment de la llei. Només en el cas de TVC, tot i que de manera desigual entre canals, el percentatge de subtitulació s'acosta o, fins i tot sobrepassa, al marcat per la llei. En el cas de la interpretació en llengua de signes i de l'audiodescripció no s'arriba al número d'hores marcats per llei, però supera amb escreix al de la resta d'emissores. A més, el servei d'interpretació en llengua de signes està limitat gairebé exclusivament als informatius.

Taula 8.5 Volum de continguts accessibles (2017)[26]

Servei d'accessibilitat	**Televisions privades**				**Televisions públiques**				
	Llei	**8tv**	**El Punt Avui TV**	**TV Girona**	**Llei**	**betevé**	**IB3**	**RTVE**	**TVC**
Percentatge de subtitulació	75%	0%	0%	0%	90%	1,2%[27]	24,3%	0%	ES3: 30,7% 3/24: 70,75% TV3: 85,76% CS3/33: 96,6%
Hores setmanals	2 h	0	0	0	10	0	0	0	CS/33:

[26] Les dades es presenten en percentatges o en hores segons la manera com s'expressen els volums de continguts accessibles exigibles en la legislació vigent.

[27] Dada aproximada, ja que no s'han pogut tenir en compte les hores de subtitulació emeses amb pel·lícules perquè és una dada variable. De tota manera, tot i que el percentatge podria ser una mica més elevant, és evident que no compliria el que estipula la llei.

amb audiodescripció					h				8,3 h TV3: 8,9 h
Hores setmanals amb interpretació en LSC	2 h	0	0	0	10 h	0,4 h[28]	2 h	0	3/24: 9 h
Hores anuals amb audiosubtitulació	-	0	0	0	-	0	0	0	477 h

A continuació, resumim de manera contrastiva les respostes majoritàries dels usuaris amb diversitat funcional que han participat a l'estudi. Tal com mostra la taula 8.6, els tres col·lectius d'informants coincideixen en el número d'hores que miren la televisió diàriament (1-3h) i també en la seva preferència per TVC, però en percentatges molt diferents, quelcom lògic atès el volum en l'oferta de programes amb serveis d'accessibilitat en cada cas i que TVC és la que ofereix més hores en LSC. Aquests resultats coincideixen amb els que corresponen al conjunt de la població catalana, ja que TV3 era en el moment de dur a terme aquest estudi el canal més vist a Catalunya, fins i tot per davant de les emissores líders en llengua castellana a la resta d'Espanya.

Quant a la tipologia de programes més consumits, hi ha força paritat i les diferències es poden explicar també pel tipus de programa disponible amb serveis d'accessibilitat per a cada col·lectiu. Els tres grups coincideixen també en el lloc (casa) i tipus de pantalla (aparell de TV) on es consumeix majoritàriament la televisió en català. En canvi, hi ha diferències quant als percentatges de consum de programació no accessible, que pot tenir a veure amb la quantitat d'informació que es perd l'espectador en cada cas. També s'observen diferències en altres hàbits de consum televisiu, com ara si es mira la televisió sol o acompanyat i de qui.

[28] Dada aproximada, ja que no està inclòs el pregó de la Mercè, que també s'emet en llengua de signes.

Taula 8.6 Hàbits de consum televisiu

Pregunta	Persones cegues o amb baixa visió	Persones sordes o amb baixa audició oralistes	Persones sordes o amb baixa audició signants
Hores diàries de TV	1-3 h / dia (42%)	1-3 h / dia (48%)	1-3 h / dia (35%)
TV més vista	TVC (58%)	TVC (71%)	TVC (90%)
Programes més vistos en català	Informatius (84%) culturals (63%) documentals/ divulgació (58%) ficció (58%)	Informatius (76%) documentals/ divulgació (62%) culturals (48%) ficció (43%)	Informatius (90%) documentals/ divulgació (60%) ficció (55%)
Pantalla on es mira la TV	aparell de TV (90%)	aparell de TV (95%)	aparell de TV (100%)
Lloc on es mira la TV	casa (100%)	casa (86%)	casa (100%)
Programació vista sense serveis d'accessibilitat	95%	48%	75%
Amb qui es mira la TV	89% sol 84% amb cecs 26% amb vidents	48% sol 9,5% amb sords 81% amb no sords	70% sol 45% amb sords 40% amb no sords

Les respostes del segon bloc d'informació referent a l'ús dels serveis d'accessibilitat (vegeu taula 8.7) s'han d'analitzar en relació a la disponibilitat d'aquests serveis, que ens consta que no és equivalent en termes quantitatius per als tres col·lectius. Així, per exemple, les persones sordes signants tenen molt poca oferta d'interpretació en LSC i recorren subsidiàriament als subtítols en què hi ha, en general, molta més oferta. En el cas de les persones cegues o amb baixa visió, expressen més o menys necessitat d'audiodescripció en funció del programa (més en el cas de la ficció i menys en el dels informatius). El fet que TVC no prioritzi oferir serveis d'accessibilitat als programes esportius, per exemple, ve avalat per les respostes dels usuaris amb diversitat funcional, que en cap cas els han escollit entre els que preferirien tenir amb audiodescripció, subtítols o interpretació en LSC. Val a dir que la mostra incloïa pocs nens, per la qual cosa està esbiaixada en aquest sentit i les seves necessitats poden no estar ben representades en aquest sentit.

Taula 8.7 Ús dels serveis d'accessibilitat

Pregunta	Persones cegues o amb baixa visió	Persones sordes o amb baixa audició oralistes	Persones sordes o amb baixa audició signants
Freqüència d'ús dels serveis d'accessibilitat per tipologia de programa (audiodescripció, subtítols, LSC)	ficció (42%) documentals/ divulgació (26%) informatius, culturals i infantils (16%). 52% mai en els esportius i 47% mai en informatius.	57% activa subtítols si n'hi ha. 62% en els informatius, 57% en ficció i 48% en documentals/ divulgació.	65% usa interpretació en LSC rarament o de vegades ja que no n'hi ha. 50% activa sempre els subtítols. Ús en informatius (85%), documentals/divulgació (50%) i ficció (45%).
Programes que voldrien amb serveis d'accessibilitat	documentals/ divulgació (60%), esportius (53,3%), informatius (46,7%)	ficció (43%), culturals i informatius (38%)	Amb subtítols: informatius, culturals i d'entreteniment (50%). Amb LSC: informatius (70%), entreteniment (45%), documentals/ divulgació, infantils i culturals (35%).
Com es consumeix la TV	74% TV lineal 32% TV a la carta	81% TV lineal 52% TV a la carta	90% TV lineal 55% TV a la carta
Tipus de cerca en el servei de TV a la carta	63% per programa 32% per dia	67% per programa 24% per canal	55% per programa 30% per canal
Cerca per serveis d'accessibilitat	37% ho considera necessari	76% ho considera necessari	85% ho considera necessari
Pantalla on es consumeixen els serveis d'accessibilitat	74% aparell TV 16% ordinador 16% mòbil	90%aparell TV 43%ordinador 33%mòbil	100% aparell TV 60% ordinador 40% mòbil

Els usuaris consumeixen majoritàriament la televisió en el moment de l'emissió i també televisió a la carta. Els que fan servir més aquesta segona opció són els sords signants, amb més de la meitat dels usuaris enquestats, mentre que en el cas de les persones cegues o amb baixa visió, aquesta opció només és usada per un terç de la mostra. Tots tres col·lectius fan cerques per programa en el servei de TV a la carta

però, mentre que les persones sordes o amb baixa audició recorren subsidiàriament a la cerca per canal, els cecs busquen més aviat per dia. Tots tres col·lectius consideren necessari poder fer la cerca per serveis d'accessibilitat, però les persones cegues o amb baixa visió són el col·lectiu que menys ho reclama. També hi ha diferències destacables entre els tres col·lectius quant a la pantalla on més es consumeixen els serveis d'accessibilitat, ja que en el cas dels cecs l'aparell de TV és clarament majoritari, mentre que en el cas dels sords, l'ordinador i el mòbil tenen també un paper destacat. Això sens dubte té a veure amb la disponibilitat dels serveis d'accessibilitat a través de les aplicacions i el web, ja que les audiodescripcions de TVC de moment només es poden activar mitjançant el servei a la carta des dels televisors intel·ligents.

Pel que fa al tercer i últim bloc de preguntes, relacionades amb la satisfacció dels usuaris amb els serveis d'accessibilitat oferts (vegeu la taula 8.8), les emissores més ben valorades en termes quantitatius són TVC, IB3 i betevé que, de fet, són les úniques que ofereixen serveis d'accessibilitat en català, mentre que 8tv apareix com la pitjor valorada. Quant a la qualitat, de nou és TVC la que obté la millor nota. Respecte a l'accessibilitat de les pàgines web de les diferents emissores, hi ha un gran volum de no respostes i diversitat d'opinions respecte els diferents canals, tot i que TVC també obté un lleuger avantatge. TVC també lidera les valoracions sobre les aplicacions per a telèfons intel·ligents i tauletes.

Quant a la necessitat de fer accessible la programació, tots els col·lectius coincideixen a considerar com a programes prioritaris, en diferents percentatges, els de ficció, documentals i divulgació, informatius i infantils. En ser preguntats si acceptarien que es recorregués a l'ús d'audiodescriptors, traductors o intèrprets no professionals per poder incrementar els serveis d'accessibilitat, la resposta és clarament positiva en els dos primers casos, mentre que hi ha certa oposició pel que fa a la interpretació en LSC. De nou, els espectadors sords o amb baixa audició signants estan menys predisposats a acceptar subtítols automàtics que els oralistes, que gairebé els doblen en percentatge. Els programes informatius i els documentals o de

divulgació són els tipus de contingut que seria més ben acceptat amb serveis d'accessibilitat fets per no professionals. Alhora, els cecs semblen més receptius a acceptar veus sintètiques per disposar d'un major volum de programes amb audiodescripció, que no pas els sords amb avatars signants. Per part de les televisions, aquesta opció va ser rebuda de manera desigual. La responsable de TVC s'hi mostrava contrària, betevé i TV de Girona estaven oberts a explorar noves vies que no fossin tan cares, però tenien també les seves reticències relacionades amb la qualitat.

Taula 8.8 Satisfacció amb els serveis d'accessibilitat oferts

Pregunta	**Persones cegues o amb baixa visió**	**Persones sordes o amb baixa audició oralistes**	**Persones sordes o amb baixa audició signants**
Quantitat	TVC i IB3 són les més valorades, mentre que 8tv és la menys valorada.	TVC és la més valorada, seguida per betevé, mentre que 8tv és la menys valorada.	Quant a subtitulació, TVC és la més valorada. Quant a LSC, la meitat se sent poc o gent satisfet amb TVC.
Qualitat	TVC única valorada positivament.	TVC és la més valorada, mentre que 8tv és la menys valorada, seguida per betevé.	Quant a subtitulació, TVC és la més valorada. Quant a LSC, 10% s'hi senten satisfets.
Satisfacció amb l'accessibilitat web	TVC (26%) betevé (16%) RTVE (10%) 8tv (5%)	TVC (33%)	TVC (30%)
Satisfacció amb l'accessibilitat aplicacions per a mòbils/tauletes	TVC única amb què els usuaris se senten molt satisfets, seguida per RTVE i betevé	TVC la que satisfà més els usuaris	TVC la que satisfà més els usuaris
Necessitat de fer accessible la programació	ficció (63,2%), documentals/ divulgació (57,9%),	molt necessari fer tots els programes accessibles (71%),	informatius i ficció (80%) infantils (70%)

	informatius (47,4%), infantils (42,1%)	tret dels esportius	documentals/ divulgació (75%)
Disposició a acceptar serveis no professionals	sí (62%) / 32% (no)	subtituladors: sí (95%) LSC: sí (29%)	subtituladors: sí (40%) LSC: sí (30%) / no (55%)
Subtítols automàtics	-	sí (76%)	sí (40%)
Programes on fer servir serveis no professionals o automàtics	-	informatius, culturals i ficció (85%) documentals/ divulgació (80%)	informatius, documentals/ divulgació (53%) culturals (47%)
Veus sintètiques/ avatars	sí (68%) / no (32%) informatius (67%), documentals/ divulgació (53%) i ficció (47%)	sí (29%) / no (14%)	no (40%) / sí (30%) entreteniment, documentals/ divulgació, culturals i informatius (50%)

En definitiva, la taula 8.9 resumeix a grans trets la situació de l'accessibilitat a les televisions que emeten en català de la mostra. Val a dir que, malgrat les mancances detectades, la situació ha millorat molt tenint en compte que la publicació de la llei va coincidir amb l'inici de la crisi econòmica i que els responsables de les televisions atribueixen la manca de més serveis d'accessibilitat, majoritàriament, a la manca de disponibilitat pressupostària.

Taula 8.9 Situació global de les televisions de la mostra

	8tv	**betevé**	**El Punt Avui TV**	**IB3**	**RTVE**	**TVC**	**TV Girona**
Compleix la llei que se li aplica	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗
Serveis accessibilitat a TV lineal	✗	✓	✗	✓	✗	✓	✗

Serveis d'accessibilitat a TV a la carta	✗	✗	✗	✗	✗	✓	✗
accessibilitat web nivell AA	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗
app accessible	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗

Sigui per motius econòmics o d'organització interna, l'única televisió que emet en català de la mostra que, de moment, compta amb un departament i responsable específics d'accessibilitat és Televisió de Catalunya. També cal destacar que ens consta que aquesta emissora fa anys que participa, juntament amb la Universitat Autònoma de Barcelona, en diferents projectes europeus d'innovació tecnològica l'objectiu dels quals és millorar els serveis d'accessibilitat. Per la seva banda, des de 2016 Radio Televisió Espanyola disposa d'una càtedra per a la innovació dels informatius en la societat digital també a la Universitat Autònoma de Barcelona. Per tant, més enllà de la qüestió pressupostària, hi ha també un factor important que té a veure amb la política interna de les cadenes i de la concepció de l'accessibilitat com a un dret fonamental que beneficia el conjunt de la societat. Més enllà de les persones amb sordesa o ceguesa congènita, hi ha les que perden visió o audició amb l'edat, els estrangers que volen aprendre català i es posen els subtítols de suport, els ciutadans que volen aprendre idiomes i es posen els programes en versió original amb els subtítols en català de suport, entre d'altres casuístiques.

Finalment, val a dir que és important que hi hagi canals de comunicació entre els usuaris i les televisions perquè des de les emissores han detectat que de vegades els usuaris es queixen dels serveis d'accessibilitat quan la recepció no és prou bona per culpa del seu aparell de televisió, és a dir, per problemes tècnics domèstics, no pas per una causa atribuïble a l'emissora. En aquest sentit, és important que els usuaris informin de les incidències a les televisions perquè es puguin detectar i resoldre els possibles problemes, ja sigui que s'hagin originat a casa l'espectador, ja sigui que estiguin causats per un error en l'emissió.

8.2. Propostes de millora

Al llarg d'aquesta investigació, hem detectat diferents elements sobre l'accessibilitat a les televisions que emeten en català que podrien millorar-se amb poc o cap esforç econòmic. En primer lloc, hi ha una sèrie d'aspectes tècnics que es podrien abordar amb relativa facilitat. D'una banda, seria aconsellable estandarditzar els símbols dels serveis d'accessibilitat i incorporar-los a tots els serveis de televisió a la carta. També es podrien agrupar els continguts per tipologia de servei d'accessibilitat per poder fer cerques d'acord amb aquest criteri. A més, caldria revisar els paràmetres formals de subtitulació com ara la posició o el color, ja que hem observat que els subtítols sovint se solapen amb altres tipus de text en pantalla en el cas de les notícies, la qual cosa en dificulta la lectura. Finalment, seria bo explorar solucions automàtiques, ja que això podria abaratir els costos o facilitar un increment de l'oferta dels serveis d'accessibilitat i, a més, alguns col·lectius s'hi mostren receptius.

En segon lloc, atès que la majoria d'emissores s'han mostrat interessades a incrementar i compartir continguts accessibles, caldria explorar noves vies de treball per tal que puguin incrementar-ne el volum, ja sigui amb una major col·laboració entre elles compartint costos, ja sigui mitjançant ajudes oficials, ja sigui col·laborant amb les associacions de persones amb diversitat funcional o amb la universitat.

En tercer lloc, tret de TVC i probablement de RTVE, per la seva experiència en castellà, caldria que les televisions rebessin més formació en qüestions d'accessibilitat, ja que la majoria no sembla tenir-ne gaire coneixements. Encara que els serveis se subcontractin, la part contractant ha d'establir el llindar de qualitat que vol fixar. La UAB, en col·laboració amb el CAC, podria organitzar una jornada sobre accessibilitat a la televisió per fomentar les sinèrgies entre les diferents emissions compartint les pràctiques que funcionen de les quals es poden beneficiar la resta. Així, a poc a poc s'aniran apropant a les quantitats de continguts accessibles exigides per llei, a més de facilitar el diàleg entre les televisions i els usuaris.

En quart lloc, com ja hem comentat, TVC disposa d'un servei d'informació suplementari que consisteix en l'enviament setmanal d'un missatge de correu

electrònic mitjançant una llista de distribució en què s'informa de tota la programació accessible d'aquella setmana directament a les persones o entitats subscrites. Pensem que això constitueix una molt bona pràctica que es podria estendre a la resta de televisions amb serveis d'accessibilitat.

En cinquè lloc, tot i que la Directiva sobre Accessibilitat als Llocs Web i Aplicacions per a Dispositius Mòbils dels Organismes del Sector Públic (2016) exclou els prestadors de serveis de radiodifusió del seu compliment, la Llei d'Accessibilitat Europea –la tramitació final de la qual encarà està pendent al Parlament Europeu–sí que els requereix que facin accessible el seu web. Per tant, com que està prevista l'aprovació final d'aquesta llei per a l'any 2018, ens sembla molt recomanable que les televisions tinguin en compte les carències detectades en els seus llocs web i, en la mesura del possible, s'avancin per solucionar-les.

Finalment, les televisions es podrien plantejar incorporar treballadors amb diversitat funcional que coneguin també el sector de l'accessibilitat audiovisual, ja que la seva experiència de ben segur constituiria una aportació ben valuosa. Això contribuiria a una major conscienciació i també podria ajudar a augmentar la visibilitat d'aquests col·lectius. Si més no, seria recomanable disposar regularment d'espais de comunicació i d'intercanvi entre els responsables de les televisions i els representats de les associacions d'usuaris per tal que poguessin avaluar conjuntament el present de les emissions accessibles i planejar plegats noves vies d'acció i millora per al futur.

9. BIBLIOGRAFIA

CORPORACIÓ CATALANA DE MITJANS AUDIOVISUALS. "Declaració d'accessibilitat" [en línia], <http://www.ccma.cat/atencio/accessibilitat/> [Consulta: 6/11/2017].

CORPORACIÓ CATALANA DE MITJANS AUDIOVISUALS. *Memòria Anual d'Activitats CCMA* (2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016) [en línia]. <http://www.ccma.cat/corporatiu/es/com-funciona/memoria-anual/> [Consulta: 25/1/ 2018].

Decret 135/1995, de 24 de març, de desplegament de la Llei 20/1991, de 25 de novembre, de Promoció de l'Accessibilitat i de Supressió de Barreres Arquitectòniques, i d'Aprovació del Codi d'Accessibilitat [en línia]. *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya* (28 abril 1995), núm. 2043. <http://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur_ocults/pjur_resultats_fitxa/?documentId=111610&action=fitxa > [Consulta: 25/1/2018].

DIRECCIÓN DE INTERNET Y CONTENIDOS MULTIMEDIA DE RTVE. "Situación actual de la unidad Internet y contenidos multimedia de RTVE [iRTVE]" [en línia]. 2007. <https://es.slideshare.net/MiguelMorcuende/informe-situacion-multimedia-e-interactividad-abril-2007-rtvees> [Consulta: 6 de novembre de 2011].

Directive 2010/13/EU of the European Parliament and of the Council of 10 March 2010 on the coordination of certain provisions laid down by law, regulation or administrative action in Member States concerning the provision of audiovisual media services [en línia]. *Diari Oficial de la Unió Europea* (15 abril 2010), L 95, p.1-24. <http://eurlex.europa.eu/legalcontent/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32010L0013&from=EN> [Consulta: 11/4/2018].

Directive 2016/2102 of the European Parliament and of the Council of 26 October 2016 on the accessibility of the websites and mobile applications of public sector bodies [en línia]. *Diari Oficial de la Unió Europea* (2 desembre 2016), L 327, p.1-15. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32016L2102&from=EN> [Consulta: 11/4/2018].

EFE. "Los españoles se pasan casi cuatro horas al día delante de la televisión" [en línia]. *La voz de Galicia*. <https://www.lavozdegalicia.es/noticia/television/2016/11/22/espanoles-pasan-cuatro-horas-dia-delante-television/00031479816493565413239.htm> [Consulta: 29-1-18].

GIL LLORET, VÍCTOR. *Millora de l'accessibilitat dels continguts audiovisuals del web BTVnotícies.cat* [en línia]. Treball de Final de Màster. Barcelona: Universitat de Barcelona i Universitat Pompeu Fabra, 2011-2012. <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/34383/1/TFE_Victor_Gil.pdf> [Consulta: 25 d'octubre de 2017].

KACZMIREK Lars, & WOLFF Klaus. "Survey Design for Visually Impaired and Blind People". A: Stephanidis C. (ed.) *Universal Acess in Human Computer Interaction. Coping with Diversity*. Lecture Notes in Computer Science, vol 4554. Berlin, Heidelberg: Springer, 2007.

Ley 7/2010, del 31 de marzo de 2010, General de la Comunicación Audiovisual [en línia]. *Boletín Oficial del Estado* (1 abril 2010), núm. 79, p.30157-30209. <https://www.boe.es/buscar/pdf/2010/BOE-A-2010-5292-consolidado.pdf> [Consulta: 25/1/2018].

Llei 13/2014, del 30 d'octubre, d'Accessibilitat [en línia]. *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya* (4 novembre 2004), núm. 6742. <http://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur_ocults/pjur_resultats_fitxa/?documentId=673958&action=fitxa> [Consulta: 12 abril 2018].

Proposal for a Directive of the European Parliament and of the Council on the approximation of the laws, regulations and administrative provisions of the Member States as regards the accessibility requierements for products and services [en línia]. COM(2015) 615 final (2 desembre 2015). <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:52015PC0615> [Consulta: 11/4/2018].

QUINTANAS, MARTA. *Els serveis d'accessibilitat als mitjans audiovisuals: una radiografia d'emissores de televisió a Catalunya*. Treball de Final de Màster. Bellaterra: Universitat Autònoma de Barcelona, 2017.

"TV3 y TV5 abren líderes el 2018" [en línia]. *El Periódico*. <https://www.elperiodico.com/es/tele/20180201/tv-3-tele-5-abren-2018-como-lideres-6593923> [Consulta: 27-3-18].

W3C. "Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0" [en línia]. <https://www.w3.org/TR/WCAG20/#content-structure-separation> [Consulta: 25 d'octubre 2017].

10. ANNEXOS

Annex 1 Directrius de la WCAG 2.0 sobre accessibilitat web

WCAG 2.0	Pauta	Nivell de compliment
1.2.1	Només so, només vídeo	A
1.2.2	Subtítols (preenregistrat)	A
1.2.3	Audiodescripció o text complet alternatiu	A
1.2.4	Subtítols (directe)	AA
1.2.5	Audiodescripció	AA
1.2.6	Llengua de signes	AAA
1.2.7	Audiodescripció estesa[29]	AAA
1.2.8	Text alternatiu complet	AAA
1.2.9	Només àudio en directe	AAA

Font: GIL LLORET (2011/2012)

[29] Audiodescripció que s'afegeix parant el vídeo perquè hi hagi prou temps per descriure imatges que es consideren essencials, però les pauses dels diàlegs de les quals són insuficients per oferir la informació necessària.

Annex 2 Entrevista amb Rosa Vallverdú, Cap d'Accessibilitat de TV3

Data: 1/2/2018, 11h

Durada de l'entrevista: 1 h 46 min

Lloc: Estudis de TVC, Sant Joan Despí

Entrevistadores: Sara Rovira-Esteva i Irene Tor-Caroggio

A. Preguntes generals sobre l'oferta de serveis d'accessibilitat a TVC

1. En el vostre departament d'accessibilitat, quantes persones hi treballen? Quina formació o perfil tenen?

Actualment, com que ho tenim tot subcontractat, al departament només som dues persones. Jo m'encarrego de la coordinació, de fer el seguiment de la programació que fem accessible, d'entregar els materials a les empreses, de revisar les entregues, etc.; i després hi ha una altra persona de suport a les tardes, perquè hi ha molts programes que s'emeten al vespre o la nit i els tenim poques hores abans de l'emissió, cal una persona que en pugui estar pendent per poder passar el material a les empreses que n'han de fer la subtitulació.

Quant al perfil, sempre hem mirat que totes les persones que subtitulen o fan audiodescripcions tinguin un nivell de català molt alt. La majoria han fet Filologia Catalana o Traducció i Interpretació. Però també hi ha gent que ha fet Periodisme o Història. Jo vaig estudiar Filologia Catalana. Però, com he dit, sempre hem buscat gent amb un bon nivell de llengua catalana. I especialment per a les subtitulacions en directe, en què el que s'escriu surt per antena.

2. Teniu usuaris dels serveis d'accessibilitat col·laborant-hi?

No tenim persones que col·laborin amb nosaltres de forma regular, però sí que tenim contacte amb diversos espectadors que, de vegades, ens fan comentaris o suggeriments. També hi ha un company de feina que és cec, que ens va ajudar molt als inicis de fer pel·lícules amb audiodescripció. I encara ara, sempre que el necessitem. Venia aquí, li passàvem les audiodescripcions i ens en feia la revisió. Tenim contacte amb associacions i també ens arriben

comentaris a través del servei d'atenció a l'espectador.

3. **En cas d'oferir formació sobre accessibilitat, qui la rep?**

   Havíem fet molta formació interna al començament, quan ningú no subtitulava i no es trobava gent formada en subtitulació. Quan vam començar a subtitular, no hi havia estudis sobre subtitulació. Suposo que a la Gran Bretanya sí que n'hi havia. Per això ens vam formar i vam formar la gent basant-nos en els criteris de la BBC. Actualment, és molt més fàcil. Ja fa anys que hi ha formació en temes d'accessibilitat. I, en tot cas, pel que fa a la formació en les eines que utilitzem, ja se n'encarreguen directament les empreses que treballen per a nosaltres.

4. **Creieu que hi ha més conscienciació pel que fa a l'accessibilitat a Televisió de Catalunya?**

   Sí. En tot cas, molta més que fa 20 anys. Per exemple, quan van començar els serveis a la carta no es va pensar d'entrada en la possibilitat que també hi hagués la subtitulació. Van passar uns quants anys fins que n'hi va haver. Ara, en general, ja es té en compte des del principi. I també es cuida molt l'accessibilitat a Internet. També es nota força diferència en el dia a dia. Abans havíem de perseguir la gent per poder tenir els programes subtitulats, ara, en general, ens truquen per avisar-nos quan ja podem subtitular un programa.

5. **Sabem que formeu part de la FORTA, compartiu serveis d'accessibilitat amb altres emissores?**

   Sí, formem part de la FORTA. Nosaltres no podem aprofitar materials accessibles que es facin des de la FORTA, perquè ho fan tot en castellà i nosaltres emetem la versió en català. Però nosaltres sí que facilitem materials nostres a IB3 i a betevé. És lògic perquè som els que més produïm. Bàsicament ens demanen ficció.

6. **Quins serveis produïu internament, què rebeu a través de la FORTA, i què subcontracteu?**

   Internament ens encarreguem de les revisions de produccions antigues o de

còpies noves, i del control de qualitat. De la FORTA no rebem cap servei d'accessibilitat. Tot ho subcontractem.

7. **En el cas de subcontractació, com seleccioneu els proveïdors dels serveis?**

   Fent un concurs públic. Fem unes valoracions en què tenim en compte el preu i la qualitat. Com he comentat abans, en la qualitat ens preocupa especialment el nivell de català, però també el coneixement de les varietats lingüistes del català i d'altres llengües. Sense oblidar-nos de la cultura general.

8. **Hi ha *guidelines* per als diversos serveis? Com es fa el control de qualitat?**

   De subtitulació tenim unes normes escrites de quan es va iniciar el servei basades en els criteris de la BBC. Des de llavors, hi hem fet algunes modificacions i l'hem ampliat, però encara no el tenim en format de guia de subtitulació. Pel que fa a l'audiodescripció, ens vam basar en les normes UNE i en les orientacions de persones cegues amb molta experiència, però no tenim encara unes normes nostres escrites.

   Quant al control de qualitat, en la mesura del possible fem seguiment dels diversos programes. Ens mirem programes a l'atzar. Personalment, també faig un seguiment des de casa, perquè em miro tots els programes subtitulats, és clar. Alguna vegada hi pot haver errors de comprensió, per exemple. Com he vist sovint que passa en les diverses cadenes de televisió. L'"APM", per exemple, l'han de subtitular a les sis de la tarda i s'emet el mateix dia. Amb tanta pressió per acabar el programa a temps, no hi ha marge per dedicar el temps necessari si alguna cosa no s'entén prou bé. També és veritat que hi ha persones que tenen l'orella més entrenada a segons quines formes de parlar. En tot cas, si detectem errors de comprensió o de qualsevol altre tipus en les nostres revisions, a part de corregir-los per a possibles reemissions del programa, ho comuniquem a l'empresa que n'ha fet la subtitulació perquè ho tinguin en compte. Quan es tracta de ficció també ens fixem en detalls com els canvis de pla, les pauses, que no quedin articles i preposicions penjats, les cometes quan és una conversa telefònica o un off... I llavors fem saber a les

empreses les revisions. Pel que fa a les audiodescripcions, a part dels temes estrictament lingüístics, no hem establer un sistema de control de qualitat. Però, en aquest cas, rebem molt de feedback de les persones cegues. I, per exemple, vam modificar la forma de fer les audiodescripcions de les sèries del migdia, gràcies als comentaris que ens van arribar d'espectadors cecs.

9. **Coneixeu les normes que existeixen per a l'audiodescripció i la subtitulació per a sords? Què n'opineu? Creieu que cal incorporar nous estàndards?**

   Sí, cal incorporar a les normes existents aspectes nous perquè són molt bàsiques. Tant pel que fa a la subtitulació com pel que fa a l'audiodescripció és podrien ampliar amb nous estàndards. Per exemple, i potser ara m'equivoco –perquè és veritat que si hi ha hagut modificacions no n'he estat al cas– no em sembla recordar que en les normes es recomani que quan hi ha frases en altres llengües o cançons en anglès, es faci la subtitulació en aquelles llengües o la subtitulació de la cançó en anglès.

10. **Quina relació teniu amb les associacions d'usuaris amb diversitat funcional? Col·laboreu amb alguna organització de persones amb diversitat funcional per tal de rebre assessorament sobre com millorar la quantitat o qualitat els serveis que oferiu?**

    A les persones cegues i a les associacions de persones cegues els passo informació sobre els programes que fem amb audiodescripció, amb les sinopsis. Tinc una llista de distribució amb usuaris d'aquest perfil. De vegades ens escriuen i ens comenten alguna cosa que ha fallat, cosa que podem comprovar. Amb "Cases d'algú", que el fem subtitulat, hi va haver una persona que després del primer programa ens va preguntar com era que no en fèiem l'audiodescripció. No sempre estem al cas del contingut el programa abans de l'emissió. I tampoc no podem veure tota la programació. En aquest cas no sabíem que aquest programa era ple de subtítols en pantalla perquè hi parlaven en anglès o altres llengües. I, és clar, això volia dir que les persones cegues es quedaven sense programa durant una bona estona. Per això vam

passar a fer-lo amb audiosubtitulació. Això també ens havia passat amb el "Sense Ficció", en què també hi ha alguns documentals plens de subtítols de versió original. Abans no passava tant, ara cada vegada hi ha més programes amb subtítols en pantalla. Això fa que cada vegada ho puguem tenir més en compte, com, per exemple, amb el programa "This is art", que ho vam poder preveure i també vam trobar convenient fer-ne l'audiodescripció.

Ens arriben més comentaris per part de persones individuals que no pas d'associacions. Amb les persones sordes i les seves associacions, com que ho subtitulem gairebé tot, ja no els passo informació de què fem amb subtítols. Rebem comentaris, queixes o suggeriments a través del servei d'atenció a l'espectador. També des de les associacions es posen en contacte amb nosaltres, fa molts anys que ens coneixem! I en algun cas ens han fet adonar d'alguna incidència. Per exemple, l'ACAPPS es va adonar que els subtítols de l'"Info-K" no eren al 3alacarta, a Internet. Vam poder investigar-ho i ja està resolta la incidència. Però no hi ha establertes trobades. Quan hi ha alguna cosa, ens posem en contacte.

A la FESOCA sí que els passo informació sobre llengua de signes. Van trucar perquè trobaven que estaven passant coses molt importants a Catalunya i que les persones sordes signants no se'n sentien prou informades. En una data important, no recordo quina, deien que no n'havien tingut la informació. Ara mateix només tenim llengua de signes a Informatius. Ho vam comentar i es va considerar que era convenient poder traduir a la llengua de signes determinats especials que es fan pel 3/24. Des de llavors, ho fem. Normalment quan hi ha programes especials d'informatius s'emeten per TV3 i pel 3/24. En aquests casos, pel 3/24 s'emet en llengua de signes.

11. **La legislació marca la quantitat de serveis d'accessibilitat que s'ha d'oferir. Com es controla internament que es compleixen els mínims i com es controlen des de fora?**

Tenim dues eines per dur aquest control. Una eina en què podem saber el

nombre d'hores accessibles programades i una altra eina que ens dóna dades de l'emissió. Hi pot haver algun programa que estigui previst, però que no s'emeti amb subtítols per algun problema tècnic o perquè no l'hem tingut a temps o el que sigui. No passa gaire, això. Però, si passa, tenim manera de saber-ho. I, és clar, llavors hi hauria una diferència entre les hores programades i les emeses. Des de fora cada any pels volts del febrer, des del CAC ens demanen la informació. Però hi ha també un control trimestral per part de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones.

12. **Què succeeix si no compliu amb el que està establert per la llei?**

    La veritat és que complim força la llei. En el canal d'esports no. I també ens falta alguna franja del 3/24. En tot cas, que jo sàpiga, ningú no ens ha dit res per aquest motiu. Ja va ser coincidència: va sortir la llei en el moment en què va començar la crisi i les retallades...

13. **Quin és el *business model*? L'accessibilitat està esponsoritzada o té pressupost propi?**

    L'accessibilitat té pressupost propi. La llengua de signes, com que per ara només se'n fa des d'Informatius, va a part.

14. **Us heu plantejat fer servir serveis no professionals com ara el *fansubbing*?**

    No ens ho hem plantejat. N'he sentit a parlar, però així d'entrada em fa por que la qualitat en sortís ressentida.

15. **I en cas que fos per, per exemple, oferir més interpretacions en llengua de signes que actualment no podeu fer?**

    No ho sé, caldria estudiar-ho. Així d'entrada em sembla una mica d'intrusisme. Però, és clar, per fer coses extres que no estan ni pressupostades, potser... No ho sé.

16. **Veneu continguts amb els serveis d'accessibilitat incorporats?**

    No els venem, els cedim a IB3 i a BTV.

17. **Quins són els propers objectius o reptes que es planteja l'emissora en termes d'accessibilitat? Per exemple, us heu plantejat fer accessible la publicitat?**

Estaria bé poder fer programes gravats en llengua de signes. Ara que es pot penjar tot a internet, estaria molt bé un dia poder tenir-hi programes dels que emetem gravats. Caldria millorar el tema del desfasament en la subtitulació en directe. Estem treballant per millorar l'eina de reconeixement de veu. Pel que fa al web, s'està treballant perquè les emissions en directe per internet també pugui tenir subtítols.

Quant a la publicitat, es va treballar perquè tècnicament fos possible fer-ne la subtitulació però, de moment, encara no hi hem pogut arribar. L'ideal seria que els anuncis ja tinguessin els subtítols en pantalla. De fet, cada vegada hi ha més anuncis amb subtítols perquè la versió original és anglès o francès. I també els anuncis oficials i els de partits polítics tenen els subtítols en pantalla.

18. **Coneixeu el servei de les audiointroduccions? Sabeu quins avantatges presenten quan, per exemple, es complementen amb l'audiodescripció?**

Ja me n'havien parlat, però penso que, si no dones certa informació al principi i ho fas pel mig, quan tens algun espai, l'usuari també pot saber certs detalls de la pel·lícula. Ja n'havia parlat amb l'Òscar (el company de feina cec) i m'havia semblat que podia ser útil. Sobre aquest tema, l'empresa amb què treballem m'ha comentat que no donen informació que les persones que hi veuen tampoc no tenen. Si hi diu "Anglaterra, segle XVI", per exemple, això ja explica molt, i quan es descriuen les cases, l'ambient, els vestits de la gent, etc. ja es posa la pel·lícula en context.

19. **Quina és la política d'accessibilitat de la programació antiga? S'incorporen els serveis d'accessibilitat només als programes nous o també es treballa amb materials més antics?**

La idea és que tot acabi sent accessible, tot el que estigui a la carta. D'una banda, van pujant programes, i d'una altra banda s'han d'anar pujant els subtítols. De mica en mica ho anem fent, però és un procés lent, perquè són fitxers antics que cal convertir i revisar. Si algú troba alguna cosa a faltar, que ens n'avisi.

20. **De què depèn que hi hagi més quantitat d'un tipus de servei d'accessibilitat que d'un altre? Quins criteris es valoren (criteris econòmics, quantitat d'usuaris, durada del programa, etc.)?**

    La subtitulació arriba a tothom, ho pot aprofitar més gent, tant els que fan servir la llengua de signes com els que no. També és que és més fàcil fer subtitulació, i més amb els mitjans que tenim ara. La llei també ho prioritza, ja que ens demana que un 90% de la programació estigui subtitulada, mentre que amb l'audiodescripció i la llengua de signes només te'n demanen 10 h a la setmana. També hi ha un altre tema i és que la llengua de signes per ara no és opcional i, en canvi, els subtítols, sí. El fet que sigui opcional sempre facilita que és pugui ampliar el servei. El que sí que intentem és que, quan un programa s'emet simultàniament per TV3 i el 3/24, es pugui emetre en llengua de signes pel 3/24.

21. **Fins a quin punt la tecnologia emprada permet que els usuaris ajustin el serveis dissenyats per a ells de manera que s'ajustin millor a les seves necessitats?**

    En un projecte europeu en el qual vam participar, l'HbbTV, es va desenvolupar un sistema de personalització dels subtítols en el servei a la carta dels televisors intel·ligents.

22. **Quant trigueu a oferir els serveis d'accessibilitat un cop el programa ja s'ofereix al servei a la carta?**

    L'endemà o com a màxim dos dies més tard.

23. **Els percentatges de continguts accessibles que apareixen a les memòries anuals de la CCMA inclouen també les reposicions?**

    Sí.

24. **Rebeu queixes sobre la manca o la qualitat dels serveis d'accessibilitat?**

    Sí, rebem comentaris sobretot a través del servei d'atenció a l'espectador. Per exemple, de vegades ens escriu algun espectador dient que els subtítols estan fatal perquè triguen molt a sortir i quan surten no es poden llegir. Quan el

problema que tenen és aquest vol dir que és un problema de recepció. I encara hi ha gent que no ho sap, això. Si es tracta d'altres tipus d'incidències fins i tot acabem demanant la marca i model de l'aparell i així els tècnics poden mirar de donar-hi solució. Tot sovint és que la gent no es coneix la configuració dels seus aparells. Ara, si arriba segons quin missatge parlant de la mala qualitat d'algun programa, la gran sort que tenim és que tot es grava. Per tant, si parlen d'un programa concret, podem revisar les gravacions d'aquella emissió subtitulada i comprovar si hi va haver cap incidència i què va passar. La majoria de vegades que he hagut de recórrer a les gravacions, no era un tema nostre. Si és un programa en directe, sí que podria ser que un subtítol quedés estona en pantalla o que durant més estona del que desitgem no hi hagués cap subtítol. Això pot passar. Però en casos puntuals.

25. Quina nota us posaríeu en temes d'accessibilitat?

Ho hauria d'estudiar per parts. Jo n'estic contenta perquè oferim serveis de qualitat, però, evidentment, si detectem algun problema, voldries aconseguir que les coses es fessin encara millor. Per exemple, el fet que tot sovint calgui córrer i calgui subtitular amb molt poc marge, no facilita gaire que determinats programes puguin sortir sempre tan bé com voldríem. Però, bé, tot i així, posaria una nota alta. Això no treu que encara la voldríem més alta.

B. Sobre la subtitulació per a sords

1. Els subtítols estan pensats per a sords? Des dels inicis?

Sí.

2. Quin és el criteri per seleccionar què se subtitula i què no?

Actualment se subtitula pràcticament tot. El que és més visual és el que deixem de banda, però si hi ha concerts en què es parla o es canten cançons, per exemple, sí que els subtitulem. Hi ha dibuixos animats infantils en què no parlen. Per tant, tampoc no els subtitulem.

3. Hi ha diferències a l'hora de subtitular producció pròpia i producció aliena?

No, però la producció pròpia s'aprofita molt més i tot el que es fa propi s'intenta fer amb audiodescripció.

4. **Hi ha diferències a l'hora de subtitular producció gravada i producció en directe?**

   Pràcticament tot està gravat. Precisament el canal d'esports està fluix perquè hi ha molts directes.

5. **Feu servir algun tipus de tecnologia per automatitzar el servei?**

   Tenim un sistema de subtitulació automàtica. En documentals pot donar força encert, però amb programes gravats, no tant, i cal revisar-los de dalt a baix.

6. **Per què els subtítols de "La gran pel·lícula" tenen colors per diferenciar els personatges i els que hem vist al servei a la carta són tots del mateix color?**

   No hi ha colors als subtítols dels serveis a la carta. És una llàstima perquè, la informació, la tenim. Però de Mitjans digitals comenten que avui dia no podem conservar els colors perquè el format de subtítol que accepten la majoria de reproductors digitals no els accepta i molts *players* tampoc no ho interpreten.

7. **Quins elements considereu que s'haurien de tenir en compte per mesurar la qualitat de la subtitulació?**

   És diferent si es tracta de programes gravats o de programes en directe. Hi ha coses en comú. Per exemple, la qualitat lingüística i la fidelitat a l'original, vigilant d'evitar al màxim els errors de comprensió. En el cas dels programes en directe, és molt important vigilar que no hi hagi un desfasament gaire gran. En els gravats es poden tenir en compte molts més aspectes. Cal tenir també molta cura de la segmentació, del repartiment dins i entre subtítols, convé respectar els plans especialment en la ficció, cal que hi hagi les acotacions necessàries, que es respectin les pauses, que se subtitulin les cançons fins i tot si són en altres llengües...

C. Sobre l'audiodescripció (i l'audiosubtitulació) per a cecs:

1. **Veiem que l'AD és gravada. Us heu plantejat l'audiodescripció en directe?**

Una sèrie en directe? O un programa? Si fos fer una sèrie que és gravada no ho faríem perquè la qualitat baixaria moltíssim. Si el que voleu dir és fer audiodescripcions de programes en directe, de moment no ens ho hem plantejat. De fet, la majoria de programes en directe són els que menys audiodescripció necessiten.

2. **Feu servir algun tipus de tecnologia per automatitzar l'audiodescripció?**

   No.

3. **Si oferiu audiosubtítols, quina tecnologia feu servir?**

   Els telenotícies tenen subtítols quan es tracta de versions originals. Aquells subtítols hi ha una veu sintetitzada que els llegeix pel canal d'audiodescripció de la tele. També hem fet alguns documentals gravats amb audiosubtitulació. De moment ho hem fet de la mateixa manera que fem la ficció.

4. **Quins criteris feu servir per triar què s'audiodescriu i què no?**

   Audiodescrivim sobretot ficció però, si hi ha un documental amb subtítols a TV3, fem els audiosubtítols, com he dit, perquè, al cap i a la fi, és el canal principal. Per tant, el que fem actualment amb audiodescripció és "Cases d'algú", "Sense Ficció", "La Gran Pel·lícula" i algun "60 minuts". I, per als nens, fem amb audiodescripció els gags del Súper 3. Ens va semblar que era un espai important de fer accessible a les criatures cegues.

5. **Poden els usuaris ajustar el volum del programa i el de l'AD per separat?**

   No.

6. **Quins elements considereu que s'haurien de tenir en compte per mesurar la qualitat de l'audiodescripció?**

   No dir obvietats, només el necessari per fer comprensible la pel·lícula. No és qüestió de carregar la pel·lícula amb informacions que una persona cega pot obtenir dels sons, per exemple. Quan vam començar a fer la sèrie "La Riera" amb audiodescripció, van arribar queixes d'alguns espectadors perquè consideraven que hi havia massa informació. I realment és molt diferent el

tipus d'audiodescripció que cal fer en una sèrie diària d'aquest tipus del que cal en les pel·lícules.

C. Sobre la llengua de signes

1. **Per què el percentatge de llengua de signes és tan baix comparat amb altres serveis?**

   Això ho he comentat més amunt. Ampliem en la mesura que podem, però és cert que és molt més fàcil tenir un programa subtitulat o audiodescrit que tenir-lo interpretat a la llengua de signes.

2. **El servei es produeix internament o se subcontracta?**

   Tot és subcontractat.

3. **Quin és el perfil de l'intèrpret que busqueu?**

   Quan hi ha el concurs públic de llengua de signes el que es busca és una empresa que pugui oferir un servei de qualitat.

4. **Teniu algun component d'automatització? Us heu plantejat fer servir "avatars"?**

   No.

5. **Quins elements considereu que s'haurien de tenir en compte per mesurar la qualitat de la interpretació en llengua de signes?**

   En general, ha de ser una traducció que transmeti el que diu la notícia, que utilitzi el vocabulari adequat, que no es mengi informació... Jo no en sóc especialista, però rebem comentaris d'usuaris del servei. En tot cas, si us interessa, al plec de requeriments de cara al concurs públic, hi constaven tots els aspectes que es valorarien. Segur que es pot trobar aquest document.

E. Sobre accessibilitat web/aplicacions accessibles

[Respostes facilitades via correu electrònic per Geni de Vilar, responsable de Mitjans Digitals.]

1. **Fins a quin punt la vostra web i aplicació estan pensades per a persones amb diversitat funcional?**

   Quan treballem nous serveis digitals els avaluem amb persones amb diversitat funcional (dèficit visual).

2. **Quin departament s'encarrega de garantir que els webs/les aplicacions de l'emissora siguin accessibles? Quines mesures es prenen perquè ho siguin?**

   El departament de Mitjans Digitals. Tenim la certificació AA del W3C.

3. **Tots els continguts accessibles que oferiu a la televisió lineal també són accessibles a la web/aplicació (televisió a la carta)?**

   En el cas dels vídeos a la carta, els que tenen subtítols a la TDT en tenen als mitjans digitals, sigui al web o a les apps. També s'ofereix el TN en llengua de signes tant el directe digital com a la carta. Estem treballant per poder incorporar l'audiodescripció també als vídeos a la carta. També s'està treballant per poder incorporar subtitulació a les emissions en directe d'internet. És un projecte tècnicament complex, però sembla que aquest any podrem començar-lo, segons l'àrea tècnica.

4. **S'ha plantejat agrupar tots els continguts accessibles en un sol bloc per tal que els usuaris identifiquin ràpidament els programes dels quals poden gaudir sense obstacles?**

   La majoria dels nostres continguts són accessibles. Ens hem plantejat agrupar tot el contingut en llengua de signes o amb audiodescripció, però no hem pogut prioritzar-ho.

5. **El vostre web/ la vostra aplicació van ser dissenyats com a eines accessibles des d'un primer moment?**

   Sí, però no amb la doble AA. Al ser un servei amb tant de vídeo i amb un disseny responsiu la certificació de la AA va resultar dificultosa, i estem contínuament millorant l'accessibilitat, perquè encara tenim espais que no tenen la AA.

Les últimes aplicacions (TV3, Catalunya Ràdio i 3/24), sí que es van fer seguint unes recomanacions de bones pràctiques per a l'accessibilitat (no hi ha un estàndard com en el cas el W3C).

6. **Està la informació al vostre web disponible en format text per tal de presentar la informació en formats alternatius als usuaris que requereixen més d'un canal sensorial? (Per exemple, la possibilitat de "llegir" contingut automàticament en àudio.)**

   Tenim molta informació que no són ni vídeos ni àudios, són notícies, i hem treballat amb persones amb discapacitat visual per assegurar que amb el JAWS poden navegar bé pel web i consultar tots els nostres continguts.

D. PROPOSTES DELS USUARIS CECS O AMB BAIXA VISIÓ

1. **Formar els professionals perquè siguin més descriptius i transmetin verbalment la imatge (com si fessin d'audiodescriptors).**

   Fa temps l'Òscar em va comentar que es podria mirar que en els programes esportius els locutors donessin més informació quan parlen, pensant en les persones cegues. I també vam pensar que es podria intentar que quan hi ha "promos" de programes, la veu també llegís tot el que surt escrit. Però la veritat és que no s'ha fet res en aquest sentit.

Annex 3 Entrevista amb Jordi Colom, Director Tècnic i d'Innovació de betevé

Data: 1/2/2018, 16h

Durada de l'entrevista: 1 h 38 min

Lloc: Estudis de betevé

Entrevistadores: Sara Rovira-Esteva i Irene Tor-Caroggio

L'entrevistat, abans de començar l'entrevista, va voler aclarir que fins aleshores havia estat ell l'encarregat de l'accessibilitat, però que en aquell moment existia una directora d'estratègia que era la responsable d'aquells temes. No obstant això, l'entrevistat ens va garantir que podia explicar sense problema què s'estava fent a la institució i com s'estaven plantejant els serveis d'accessibilitat.

A. Preguntes generals sobre l'oferta de serveis d'accessibilitat a betevé

1- Teniu un departament d'accessibilitat pròpiament dit o es tracta d'un tema del qual s'encarrega un altre departament? En quin? Teniu pensat crear un departament dedicat exclusivament a qüestions d'accessibilitat? En cas de tenir-lo, quanta gent hi treballa i quins perfils tenen?

No tenim cap departament que s'ocupi exclusivament de l'accessibilitat. El que oferim actualment ens ho cedeix Televisió de Catalunya i, tot i que tenim pensat augmentar l'oferta de serveis d'accessibilitat en breu, no tenim en els nostres plans crear cap departament d'aquestes característiques, sobretot perquè el pressupost no ens ho permet. Aleshores, les qüestions d'accessibilitat les tenim repartides de la següent manera: pel que fa al tema d'infraestructura tècnica, explotació, etc., me n'encarrego jo. De l'estratègia, se n'encarrega la Rosa Alba Roig, la Directora d'Estratègia de la casa.

2- Per què encara no oferiu determinats serveis d'accessibilitat? Quin criteri seguiu per prioritzar alguns serveis per davant d'altres? Quins reptes considereu que us planteja el tema de l'accessibilitat? En què esteu treballant en l'actualitat?

Això cal que ho expliqui amb una certa perspectiva històrica. Un bon dia vam detectar la necessitat de fer els nostres continguts accessibles. El problema era econòmic: no teníem els diners. No sé l'any exactament, potser era el 2006 o 2007. Vam veure què s'estava fent al país i, en català, només s'estava fent alguna cosa a TV3. TV3 rep subvencions per a doblatge i subtitulació i, com que som una empresa pública, podem tenir accés a les pel·lícules que doblen i subtitulen. Aleshores, vam veure quin sistema tenien ells i ens hi vam adaptar per tal de tenir compatibilitat total de cara al subtitulat; de tal manera que, si emetíem pel·lícules doblades per ells que també havien subtitulat, nosaltres també podíem utilitzar els mateixos subtítols. Tanmateix, vam pensar que podíem fer altres coses i vam analitzar què més podíem fer que fos relativament senzill i que no suposés una despesa gaire elevada. Sabeu que als telenotícies, els presentadors llegeixen el que apareix al teleapuntador. És un text ja escrit i ens vam adonar que podíem fer pautes en aquest redactat, estructurar-les en dues línies, i anar disparant-les mentre s'emetia en directe el telenotícies. Aquesta tasca generalment la fa un becari, que seu al darrere i va disparant. Això ho emetem per la pàgina 888 del teletext. En els telenotícies només subtitulem el que diuen els presentadors. Si hi ha una entrevista, per exemple, no la subtitulem, només el que està redactat ja d'entrada. De dilluns a divendres, betevé emet un butlletí informatiu a les 8.55 h a la TDT en llengua de signes catalana que després es comparteix des dels perfils socials de @btvnoticies.

El sistema de subtitulat que teníem estava obsolet, així que hi hem fet una inversió considerable i l'hem renovat. Ja que el renovàvem, hem decidit també començar a fer audiodescripció. En principi amb el mateix fonament que el cinema, és a dir, si TV3 té una pel·lícula doblada, subtitulada i audiodescrita, la podrem emetre amb els serveis d'accessibilitat que ja s'hi han inserit. Ho podrem reproduir tot perquè el sistema que tenim és cent per cent compatible. Quant al subtitulat, apagarem el teletext perquè el considerem antiquat i

emetrem els subtítols per TDT perquè pots inserir-hi text enriquit, amb colors, etc. És molt més descriptiu que no pas el teletext. Això es imminent: en principi la setmana vinent farem les proves finals i si tot va bé, ja ho emetrem. Pel que fa a l'audiodescripció, farem el mateix. Esperem que després, en el futur, vinguin més tipus de programes audiodescrits i subtitulats.

Pel que fa a la llengua de signes, tenim una col·laboració amb la FESOCA. Ells ens proporcionen els intèrprets i nosaltres paguem el servei, la qual cosa ens permet oferir interpretació en llengua de signes durant l'informatiu del matí. A més, fem actes aïllats de tant en tant, com ara el pregó de la Mercè.

També estem experimentant actualment amb sistemes de transcripció automàtics. No nosaltres directament, però sí una empresa a la qual li passem l'àudio i ens el torna transcrit. Com que això no funciona sempre perfectament, l'empresa ofereix un servei de revisió pel petit percentatge que pot presentar problemes. Això ho farem amb tres o quatre programes per experimentar i els pujarem a Youtube i al nostre web i, si funciona, quan els passem per la TDT els programes també estaran, evidentment, subtitulats.

3- **Quin és l'actual business model? Hi ha previst algun canvi a mesura que s'incorporin nous serveis? L'accessibilitat està esponsoritzada o té pressupost propi?**

Ni una cosa ni l'altra. No hi ha pressupost per a l'accessibilitat i els diners que hi invertim provenen d'altres partides. No té pressupost perquè el cost de la transcripció és molt baix, menys d'un euro/minut, força menys. Un capítol de mitja hora poden ser 20-25 euros. L'altre dia vaig veure un pressupost de tres o quatre programes, amb 15 o 20 cadascun, i eren uns 1.500 euros. Són molts diners, però per a l'entorn de la televisió no és res. Per tant, pressupost específic no n'hi ha, però hem pogut destinar uns diners a l'equipament i als sistemes, i amb això anirem fent.

4- **Heu rebut mai queixes sobre la manca de serveis d'accessibilitat per part de particulars o entitats d'usuaris amb diversitat funcional? Com les heu resolt?**

Sempre hem tingut relació amb les associacions d'usuaris a través de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat, on estan representats els col·lectius de sords i cecs i allà hem tractat amb ells. Quant a les queixes, no n'hem tingut cap de concreta, però que sí ens han dit que voldrien més continguts accessibles, cosa amb la qual estem d'acord, però si no tenim pressupost és molt complicat. Sabem que ho hauríem de fer, però què fem, deixem de fer notícies per oferir continguts accessibles? Estaria bé també saber quin percentatge de l'audiència es beneficia dels serveis d'accessibilitat. Actualment mesurem l'audiència segons el nombre de televisions connectades, ara estic pensant a veure si podem saber quanta gent està fent servir el teletext en moments concrets... No sé si es pot saber, m'ho miraré. La inversió estaria més justificada si tenim dades de l'audiència.

5- **En cas que es poguessin oferir alguns serveis d'accessibilitat a un baix cost (p. ex. amb subtituladors, intèrprets o audiodescriptors automàtics o no professionals), us ho plantejaríeu com una opció real?**

Ens ho podríem plantejar, si ho fan bé, sí, però tampoc és senzill perquè caldria un control de qualitat i no tenim els mitjans per fer-lo. Com us he dit abans, hi ha un problema únic: els diners. Si TV3, que és una tele gran, ja té problemes amb aquests temes, imagineu-vos nosaltres, que som de mida mitjana i que no tenim un departament específic per a aquestes qüestions. A mi, per exemple, no m'importa perdre dues setmanes per organitzar un sistema si després el puc automatitzar, però engegar una cosa que requereixi que hi hagi una persona pendent no resulta viable. Ha de ser una cosa que vagi sola. En cas de tenir un equip, caldria que una persona es fes responsable de la qualitat de la producció de la resta. Fer subtítols no és tan fàcil, han de passar per un lingüista, cal segmentar-los... Si ho vols fer bé, un cop els tens els hauries de reproduir per veure si els subtítols salten quan ho han de fer... Són moltes coses.

Jo tinc una gran esperança en els sistemes de transcripció automàtica. De fet, segons l'idioma ja funcionen prou bé. Al Youtube, per exemple, ja es fan amb

l'anglès i els resultats són prou bons.

6- **Com és la col·laboració/l'acord amb TV3 pel que fa als serveis d'accessibilitat? Pel que ens vau comentar, existeix un acord amb TV3 pel que fa a les pel·lícules amb subtitulació, però no per audiodescripció. Per què? Estaríeu interessats a augmentar-hi la col·laboració?**

Agafem continguts de TV3 o directament de la Torre de Comunicacions de Collserola. Hi ha acords d'intercanvi, tot i que en desconec el flux. El que passa moltes vegades és que, tot i que tenim una fibra a l'Ajuntament, per exemple, si hi és TV3, no enviem un càmera i ens ho passen. També passa a l'inrevés. Pel que fa a productes accessibles, només ens n'arriben per part de TV3, és difícil que a ells els interessi la nostra producció, tot i que ens agradaria!

Pel que fa als serveis d'accessibilitat, com us he comentat, aviat compartirem l'audiodescripció en les pel·lícules amb ells; per tant, sí que estem interessats en els continguts accessibles que produeixen i dels quals ens podem beneficiar.

7- **Què ens podríeu dir sobre els criteris que seguiu per mesurar la qualitat de la subtitulació/audiodescripció/interpretació en llengua de signes?**

La veritat es que no mesurem la qualitat de l'accessibilitat, al menys de moment, i tampoc tenim previst fer-ho a curt termini.

8- **La legislació marca la quantitat de serveis d'accessibilitat que s'han d'oferir. Com es controla des de dins de l'emissora que es compleixin els mínims i com són controlats des de fora?**

Coneixem la llei i el CAC ens demana anualment les dades dels serveis d'accessibilitat que oferim, però són comprensius i saben fins a on podem arribar ateses les circumstàncies i les nostres condicions. Ja sabem que hauríem de fer més, però si ens retallen el pressupost... Aquest any ha estat un drama perquè des del 15 d'agost fins el 21 de desembre cada dia ha calgut fer programació especial, de vegades amb programes de fins a 15 hores, i tot això surt molt car. Aquí som la gent justa per cobrir la programació de les 8 del matí fins a les 12 de la nit.

9- **Quina nota us posaríeu en matèria d'accessibilitat? Esteu satisfets amb el que heu aconseguit?**

No t'ho sé dir... Al cent per cent no n'estic satisfet, penso que hauríem de fer més, però si no es pot, no hi ha res a fer. Crec que sí que aprovem, però en l'aprovat compto el que fem i la nostra intenció. Un aprovat pelat, però aprovat.

10- **Amb el nou govern que hi ha a l'Ajuntament no heu notat cap diferència? L'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat sí que l'ha notat, per exemple, s'han adonat que hi ha més inversió en aquest àmbit.**

Nosaltres no hem notat res, aquí no han arribat més diners.

B. Sobre l'accessibilitat web/aplicació per a mòbil o tauletes de betevé

1- **Fins a quin punt la vostra web/aplicació és accessible per a les persones amb diversitat funcional? Quines mesures es prenen per garantir que arribeu al nivell AA?**

Sabem que és accessible perquè l'empresa que s'encarrega de desenvolupar el web ens garanteix el compliment del nivell AA. Sabem que hi ha eines en línia que t'analitzen el web i et diuen quin nivell té. Nosaltres fem servir achecker.ca i powermapper.com per tal de comprovar-ne el compliment. Al web actual tenim un botonet que et gira el contrast perquè es pugui veure millor i amb això aconsegueixes el nivell AA. A nivell de continguts, ara estem plantejant aquesta prova de subtitulació a base de transcripció, que penjarem al web i a Youtube... Que, per cert, a Youtube acabem d'estrenar un canal de betevé que us convido a visitar. Pel que fa al web, no tenim actualment una app específica, és senzillament una redirecció al web.

2- **El vostre web/ la vostra aplicació van ser dissenyats com a eines accessibles des d'un primer moment?**

Sí. Es va seleccionar l'empresa per concurs i a les bases vam posar com a requisit que s'arribés a un nivell AA, perquè ens han comentat que si

demanéssim assolir un nivell AAA seria impossible dur a terme el que volem fer en el nostre web. Tot i així, l'accessibilitat al web i a l'aplicació era un tema que puntuava al concurs. En un inici demanàvem un nivell AAA, però érem conscients que ningú no ens el podia oferir.

C. COMENTARIS DELS USUARIS

1- Alguns usuaris han mostrat estar molt a favor que als webs i a les aplicacions per a mòbils i tauletes es pugui fer la cerca per serveis d'accessibilitat, com si fos un filtre. Què en penseu?

Em sembla una bona idea, no és una cosa que costi gaire. M'ho apunto.

2- Algun usuari també ha comentat que, a banda de treballar en l'accessibilitat, també hi ha actituds que es poden canviar que afavoririen que les persones cegues o amb baixa visió, per exemple, gaudissin d'un programa sense audiodescripció: si els presentadors fan servir un llenguatge més descriptiu i expliquen amb més detall les imatges que s'emeten poden aconseguir que aquest col·lectiu hi pugui participar més. Què en penseu?

No és mala idea, però és potser una mica complicat perquè amb el teleapuntador els presentadors parlen de forma força natural. No sé, em sembla complicat.

Annex 4 Entrevista amb Àlex Martí, Director de Televisió de Girona

Data: 2/2/2018, 12h

Durada de l'entrevista: 35 min

Lloc: Vídeo conferència, Barcelona - Girona

Entrevistadores: Sara Rovira-Esteva i Irene Tor-Caroggio

A. Preguntes generals sobre l'oferta de serveis d'accessibilitat a Televisió de Girona

1. **Pel que hem pogut comprovar en l'anàlisi que hem dut a terme dels vostres serveis a la carta i en la TV lineal, encara no oferiu serveis d'accessibilitat. Per què són inexistents encara? Quan està previst el seu inici? Quins són els principals reptes a l'hora de posar aquests serveis en marxa?**

   Avui dia encara no s'ofereixen serveis d'accessibilitat, tot i que se n'han fet diverses proves amb associacions de la ciutat, però el projecte no està previst a curt termini. Es van dur a terme aquestes proves fa temps i amb la crisi l'empresa ha perdut musculatura. No obstant això, no és una idea que haguem aparcat definitivament. Fa cinc o sis anys, havíem fet proves en un programa informatiu setmanal amb l'associació de signes de Girona, en el qual es feia un resum setmanal de les notícies. El problema va ser que ens vam trobar amb uns costos molt elevats que pensem que hauria d'assumir l'associació. Crec que cal un esforç compartit per ambdues parts: nosaltres estem disposats a col·laborar-hi aportant la producció, la càmera, l'editor, etc., però també ens agradaria que, posant per cas el programa informatiu de què us parlava, les associacions assumeixin el cost del presentador. Les associacions han de mirar per la seva gent! Jo, en canvi, he de mirar pels resultats de l'empresa. A banda d'això, fa uns tres anys i mig ens van deixar una màquina que permetia fer subtitulació automàtica, però no vam quedar contents amb els resultats i no ens va donar confiança, potser la màquina no comprenia bé la nostra llengua...

   Per tant, com veieu, els principals reptes que caldrà afrontar són la qualitat i els costos.

2. **Quin serà el business model? L'accessibilitat estarà esponsoritzada o tindrà pressupost propi?**

   Jo sempre miro d'oferir els serveis abaratint els costos. Heu d'entendre que som una empresa privada. Estic disposat a posar de la meva part i, a més, m'han demanat incloure continguts accessibles, però els altres també ha de col·laborar-hi. A més, cal ser seriós i comprometre's perquè el programa informatiu que plantejàvem requereix una constància que tots hem d'assumir, no pots, per exemple, fer dos mesos de vacances a l'estiu, perquè hi haurà espectadors pendents del teu servei i cal ser professional.

3. **Heu rebut mai queixes sobre la manca de serveis d'accessibilitat per part de particulars o entitats d'usuaris amb diversitat funcional? Com les heu resolt?**

   Sí, he rebut correus electrònics i trucades, però, tot i que tenim programes que serien perfectes per ser transformats en continguts accessibles, jo he de mirar per la rendibilitat de la televisió. Tothom parla i critica, però ningú no ajuda, i això no pot ser.

4. **En cas que es poguessin oferir alguns serveis d'accessibilitat a un baix cost (p. ex. amb subtituladors, intèrprets o audiodescriptors automàtics o no professionals), us ho plantejaríeu com una opció real?**

   No ho descartaria, la cosa seria trobar la fórmula que ens beneficiés a ambdues parts.

5. **És possible compartir o adquirir continguts que ja incorporin serveis d'accessibilitat mitjançant acords? En cas que ho sigui i encara no ho feu, hi estaríeu interessats?**

   A mi ningú mai no me n'ha dit res i nosaltres tampoc no ho hem anat a buscar. Compartim programes entre les diferents televisions de les comarques de Girona, però cap no ofereix continguts accessibles.

6. **La legislació marca la quantitat de serveis d'accessibilitat que s'han d'oferir, sabeu quina llei en concret us la marca? Com controleu des de dins de l'emissora que es compleixin els mínims i com són controlats des de fora?**

Ningú no ens controla, ningú mai m'ha preguntat per això, sou les primeres. Jo entenc que se li demani a TVC que rendeixi comptes perquè és una televisió pública i la paguem entre tots. Per a ells ha de ser una cosa obligatòria. Jo sóc petit i depenc dels meus anuncis i de les empreses que ens ajuden a continuar endavant.

7. **Teniu cap relació amb el CAC pel que fa a serveis d'accessibilitat?**

   Cap. Quinzenalment els informem sobre els programes i les entrevistes que fem, però mai no hem rebut cap pregunta en aquest sentit.

8. **Quina nota us posaríeu en matèria d'accessibilitat?**

   Sóc conscient que, malauradament, fem poca cosa. Ens posaria un dos o un tres. Hem fet proves i estem oberts a parlar-ne, però amb la col·laboració de tots. A més, voldria ressaltar que ja col·laborem amb associacions per d'altres temes com, per exemple, la Fundació Ramon Noguera i la Fundació Els Joncs.

B. Sobre l'accessibilitat web/aplicació per a mòbil o tauletes de Televisió de Girona

1. **Fins a quin punt el vostre web és accessible per a les persones amb diversitat funcional?**

   El nostre web es va dissenyar a partir d'una plantilla que fan servir la resta de televisions del XIP TV, que és una xarxa de televisions locals. Totes fem servir el mateix esquelet i l'únic que podem fer és introduir-hi les fitxes dels programes i els vídeos. Nosaltres no tenim marge per a fer res més.

2. **Coneixeu les normes WCAG 2.0? Com classificaríeu el vostre web d'acord amb la seva tipologia de nivells d'accessibilitat?**

   Sí que les conec però, com que l'entorn no és meu, a diferència dels continguts, no puc fer-hi gaire. Es podria demanar als encarregats del web que facin la plantilla més accessible, en prenc nota.

3. **Està prevista una aplicació per a mòbil o tauletes? En cas afirmatiu, serà accessible des d'un inici? Com us n'assegurareu?**

   Abans en teníem una, que ens va desenvolupar una empresa mitjançant un

acord d'intercanvi, i que estava enllaçada amb el web. Vull dir que tot el que canviàvem al web es veia reflectit a l'aplicació. L'aplicació només tenia vídeo i text i desconec si es va desenvolupar tenint en compte l'accessibilitat. Tanmateix, l'empresa amb la qual teníem aquest intercanvi va tancar i ara tenim el tema de l'aplicació un altre cop pendent.

[L'entrevistat va voler acabar apuntant que si hi hagués alguna màquina de subtitulació automàtica que funcionés bé, la seva televisió en podria assumir el cost. El que no poden fer és contractar una persona que es dediqui a aquest tipus de tasques específicament. Ell preferiria encetar el tema de l'accessibilitat mitjançant acords amb associacions o bé mitjançant mètodes automàtics.]

Annex 5 Entrevista amb Joan Carles Martorell, Director d'IB3 Televisió

Data: 4 i 7/2/2018

Mitjà: correu electrònic

Entrevistadores: Sara Rovira-Esteva i Irene Tor-Caroggio

A. Preguntes generals sobre l'oferta de serveis d'accessibilitat a IB3

1. **Teniu un departament d'accessibilitat pròpiament dit o es tracta d'un tema del qual s'encarrega un altre departament? En quin?**

   Malauradament no hi ha cap departament a la casa especialitzat només en temes d'accessibilitat. Es gestionen entre moltes parts, encara. De totes formes, l'empresa adjudicatària de la subtitulació dels continguts informatius està especialitzada en el tema i fan una molt bona feina, tant les persones que treballen cada dia a la tele com el suport que arriba des de la seva seu a Girona.

2. **Quins continguts accessibles oferiu?**

   L'accessibilitat dels continguts d'IB3 Televisió s'ofereix en tres vies: tots els informatius estan subtitulats en directe en l'emissió via TDT (activant-se al comandament a distància), bona part de les pel·lícules/llargmetratges també tenen subtítols opcionals en català (la majoria per a persones sordes) i alguns programes enllaunats també, però no tots. A banda d'això, hi ha actes institucionals, com les sessions parlamentàries dels dimarts al matí que s'ofereixen també en llengua de signes (finestra pic-in-picture).

3. **La subtitulació dels telenotícies en directe és automàtica? En cas que ho sigui, en feu control de la qualitat?**

   No és automàtica. Un tècnic especialitzat els fa en temps real a partir de l'escaleta.

4. **En cas que es poguessin oferir alguns serveis d'accessibilitat a un baix cost (p. ex. amb subtituladors, intèrprets o audiodescriptors automàtics o no professionals), us ho plantejaríeu com una opció real?**

Sí, estem oberts a estudiar noves opcions.

5. **És possible compartir o adquirir continguts que ja incorporin serveis d'accessibilitat mitjançant acords (la FORTA, per exemple)?**

   Amb Televisió de Catalunya comprem conjuntament les pel·lícules del catàleg de FORTA (generalment de Warner i tvmovies europees).

6. **Hem intentat visionar els subtítols del telenotícies a les 20.30h, però no els hem pogut trobar. Pot ser per l'àrea geogràfica des d'on els mirem o és per culpa l'aparell de TV?**

   Efectivament avui he comprovat que els subtítols no estan activats a IB3 Global (TDT a Catalunya), demanarem que s'activin.

7. **Com heu treballat l'accessibilitat al vostre web i aplicació per a mòbil i tauletes?**

   Als entorns digitals (web, apps) no s'ha fet res encara.

8. **Voleu afegir algun comentari o aclariment?**

   Al nou consell de continguts d'IB3 hi ha una persona representant d'aquestes sensibilitats en qüestions d'accessibilitat i segurament als seus primers informes es traslladaran peticions i accions concretes.

Annex 6 Entrevista amb Francisco Armero, Director de Emisión y Accesibilidad de TVE

Data: 15/2/2018

Mitjà: correu electrònic

Entrevistadores: Sara Rovira-Esteva i Irene Tor-Carroggio

1. **Sabemos que todavía no ofrecen servicios de accesibilidad en las emisiones autonómicas, ni tampoco en los servicios de televisión a la carta de su web ni de su aplicación para móviles y tabletas. ¿Nos podría indicar el motivo? ¿Está previsto el inicio de dichos servicios a corto plazo?**

   Los informativos territoriales de TVE no se subtitulan actualmente, ni en Cataluña ni en ninguna otra Comunidad. Hay un proyecto en marcha para estudiar la viabilidad del subtitulado de los informativos territoriales. Dado que tenemos 17 Centros Territoriales, la complejidad es alta, por lo que no habrá cambios a corto plazo.

2. **¿Reciben quejas por la falta de dichos servicios en catalán? ¿Cómo las gestionan?**

   A través del Defensor del Espectador recibimos multitud de quejas, opiniones y sugerencias de nuestros espectadores. Algunas de ellas se han referido al subtitulado de los informativos territoriales.

3. **¿Han llevado a cabo alguna prueba con algún servicio de accesibilidad en catalán? ¿Con cuál? ¿Cómo ha sido la experiencia? ¿Han obtenido resultados positivos? ¿Cuáles son los principales retos que es preciso superar?**

   Constantemente tratamos de mejorar nuestros servicios de accesibilidad, adaptando nuestros equipos y actualizando los procedimientos. Todo ello se aplicará igualmente al subtitulado de los informativos territoriales, cuando éste se implemente.

4. **Si tuvieran que priorizar los servicios de accesibilidad, ¿por cuál empezarían? ¿Por qué?**

Por el subtitulado, ya que es el más demandado por la comunidad de personas con discapacidad auditiva.

5. **En caso de plantearse definitivamente la oferta de los servicios de accesibilidad en la programación en catalán, ¿lo subcontratarían o lo harían internamente?**

   Ambas alternativas son posibles.

6. **¿Tienen previsto colaborar con las asociaciones de usuarios para, por ejemplo, la producción o evaluación de los contenidos accesibles? ¿Lo hacen en la actualidad con los contenidos en español?**

   Trabajamos en estrecha colaboración con el CESyA y otras instituciones y asociaciones de usuarios, con el fin de normalizar, controlar y mejorar la calidad de los servicios de accesibilidad.

7. **¿En caso de poder ofrecer algunos servicios de accesibilidad a bajo coste (por ejemplo, subtituladores o audiodescriptores no profesionales), estarían dispuestos a planteárselo como una opción real?**

   Todo se puede plantear, pero no parece una opción adecuada. Rebajar la calidad del subtitulado o de la audiodescripción no es en absoluto deseable.

8. **¿Les han llamado la atención alguna vez por no cumplir lo marcado de acuerdo con la ley en cuanto a cantidades de servicios de accesibilidad en catalán?**

   La Ley General de la Comunicación Audiovisual no especifica obligaciones concretas de RTVE en cuanto a "*cantidades de servicios de accesibilidad en catalán*".

9. **¿Podrían considerar la posibilidad de colaborar con otros canales que emiten en catalán para intercambiar recursos sobre accesibilidad o contenidos accesibles?**

   Sin duda, siempre estamos abiertos a colaboraciones que nos permitan mejorar nuestra oferta de servicios de accesibilidad.

10. **Para finalizar, ¿le gustaría añadir algo más?**

En los últimos años, el esfuerzo que la Corporación está realizando para mejorar la accesibilidad es muy importante. A medio plazo, este esfuerzo llegará también a los servicios de accesibilidad en las lenguas cooficiales del Estado.

Annex 7 Qüestionari per a persones cegues o amb baixa visió

Qüestionari sobre els serveis d'accessibilitat a les televisions en català per a persones cegues o amb baixa visió

Aquest qüestionari forma part d'un projecte del grup de recerca TransMedia Catalonia de la Universitat Autònoma de Barcelona finançat per la Corporació de l'Audiovisual de Catalunya (CAC) per recollir l'opinió dels usuaris sobre els serveis d'accessibilitat de les televisions que emeten en català. Tardarà uns 10 minuts a completar el qüestionari.

Ha de respondre amb la màxima sinceritat possible. En cas de no ser usuari d'un determinat servei, seleccioni l'opció "NS/NC" (no ho sé, no ho contesto).

Al final de cada apartat disposa d'espai per a fer constar les observacions que cregui convenients, així com al final del qüestionari.

La seva participació és voluntària i no remunerada, la informació que ens proporcioni serà tractada amb confidencialitat i, si s'ho repensa, es pot retirar en qualsevol moment de l'estudi sense cap mena de problema.

Continuï tan sols si ha estat informat de les condicions de participació a l'estudi i està d'acord a participar-hi.

* Necessari

APARTAT 1: PERFIL DEMOGRÀFIC

1. **1. Dono lliurament la meva conformitat per poder participar en l'estudi.** *
   Maqueu només un oval.
   - ◯ Sí
   - ◯ No

2. **2. Associació per a la qual fa el qüestionari** *

3. **3. Gènere:** *
   Maqueu només un oval.
   - ◯ Home
   - ◯ Dona
   - ◯ Prefereixo no respondre

4. **4. Edat:** *

5. **5. Nivell d'estudis més alt finalitzat:** *
Maqueu només un oval.

- ◯ Prefereixo no respondre
- ◯ Primària incompleta
- ◯ Primària
- ◯ Secundària
- ◯ Formació professional
- ◯ Grau/llicenciatura
- ◯ Màster
- ◯ Doctorat
- ◯ Altres: _____

6. **6. Com es descriuria: persona cega o amb baixa visió?** *
Maqueu només un oval.

- ◯ Persona cega
- ◯ Persona amb baixa visió

7. **7. La seva condició visual és congènita o adquirida?** *
Maqueu només un oval.

- ◯ Congènita
- ◯ Adquirida

8. **8. En cas de ser adquirida, quants anys fa?**

_____

9. **9. En cas de ser adquirida, té memòria visual?**
Maqueu només un oval.

- ◯ Sí
- ◯ No
- ◯ Altres: _____

10. **10. Quina és la seva llengua materna?** *
Múltiples opcions són possibles
Seleccioneu totes les opcions que corresponguin.

- ☐ Català
- ☐ Castellà
- ☐ Altres: _____

11. **11. Si vol afegir res més en aquest apartat, aprofiti l'espai a continuació per fer-ho.**

_____

_____

_____

_____

_____

APARTAT 2: HÀBITS DE CONSUM TELEVISIU

12. **1. Quantes hores mira la TV en català al dia?** *

Maqueu només un oval.

- ◯ No miro la TV en català
- ◯ Miro la TV en català esporàdicament però no cada dia
- ◯ Menys d'1 hora al dia
- ◯ 1-3 hores al dia
- ◯ 3-6 hores al dia
- ◯ Més de 6 hores al dia
- ◯ NS/NC
- ◯ Altres: _____

13. **2. Amb quina freqüència mira les següents televisions que emeten en català?** *

Marqueu només un oval per fila.

	Cada dia	Almenys un cop a la setmana	Almenys un cop al mes	Mai
8TV	◯	◯	◯	◯
Betevé	◯	◯	◯	◯
El Punt Avui TV	◯	◯	◯	◯
IB3	◯	◯	◯	◯
RTVE en català	◯	◯	◯	◯
TV Girona	◯	◯	◯	◯
TVC (TV3, 33, Súper3, 324 i Esport3)	◯	◯	◯	◯

14. **3. Indiqui quins continguts de TV consumeix en català?** *

Múltiples opcions són possibles.
Seleccioneu totes les opcions que corresponguin.

- ☐ Culturals (música, cuina, etc.)
- ☐ Documentals i divulgació
- ☐ Entreteniment (magazines, concursos i reality shows)
- ☐ Esportius
- ☐ Ficció (pel·lícules i sèries)
- ☐ Infantils
- ☐ Informatius
- ☐ NS/NC

15. **4. En quin tipus de pantalla acostuma a veure els programes de televisió?** *

Múltiples opcions són possibles.
Seleccioneu totes les opcions que corresponguin.

- [ ] Aparell de TV
- [ ] Ordinador
- [ ] Tauleta
- [ ] Mòbil
- [ ] NS/NC
- [ ] Altres: _____

16. **5. On acostuma a veure els programes de televisió?** *

Múltiples opcions són possibles.
Seleccioneu totes les opcions que corresponguin.

- [ ] A casa
- [ ] A la feina
- [ ] Als mitjans de transport
- [ ] En locals d'oci (bar, restaurants, etc.)
- [ ] Al gimnàs
- [ ] NS/NC
- [ ] Altres: _____

17. **6. Mira programes de televisió no accessibles, és a dir, sense audiodescripció?** *

Maqueu només un oval.

- ◯ Sí
- ◯ No
- ◯ NS/NC

18. **7. En cas d'haver respost afirmativament a la pregunta anterior, quins programes mira sense audiodescripció?**

Múltiples opcions són possibles.
Seleccioneu totes les opcions que corresponguin.

- [ ] Informatius
- [ ] Infantils
- [ ] Esportius
- [ ] Ficció (pel·lícules i sèries)
- [ ] Entreteniment (magazines, concursos i reality shows)
- [ ] Documentals i divulgació
- [ ] Culturals (música, cuina, etc.)
- [ ] NS/NC

19. **8. Generalment, amb qui mira la televisió?** *

Múltiples opcions són possibles.
Seleccioneu totes les opcions que corresponguin.

- [ ] Sol/a
- [ ] Acompanyat/da per persones invidents
- [ ] Amb per persones vidents
- [ ] NS/NC
- [ ] Altres: _____

20. **9. Si vol afegir res més en aquest apartat, aprofiti l'espai a continuació per fer-ho.**

_____

_____

_____

_____

_____

APARTAT 3: ÚS DELS SERVEIS D'ACCESSIBILITAT

21. **1. Amb quina freqüència activa l'audiodescripció a la televisió en català en els següents tipus de programes?** *

Marqueu només un oval per fila.

	Sempre que està disponible	Sovint	Mai, encara que estigui disponible	Mai, perquè no està disponible	NS/NC
Culturals (música, cuina, etc.)					
Documentals i divulgació					
Entreteniment (magazines, concursos i reality shows)					
Esportius					
Ficció (pel·lícules i sèries)					
Infantils					
Informatius					

22. **2. En cas que en la pregunta anterior hagi respost en algun cas "Mai, perquè no està disponible", quins dels següents tipus de programes li agradaria que incorporessin audiodescripció?**

Seleccioneu totes les opcions que corresponguin.

- [ ] Infantils
- [ ] Informatius
- [ ] Ficció (pel·lícules i sèries)
- [ ] Esportius
- [ ] Documentals i divulgació
- [ ] Entreteniment (magazines, concursos i reality shows)
- [ ] Culturals (música, cuina...)
- [ ] NS/NC

23. **3. En quins contextos consumeix els programes amb audiodescripció?** *

Múltiples opcions són possibles.
Seleccioneu totes les opcions que corresponguin.

- [ ] TV lineal (els veig en el mateix moment de l'emissió)
- [ ] Programes a la carta (els veig mitjançant plataformes que em permeten escollir vídeos ja emesos)
- [ ] NS/NC
- [ ] Altres: _____

24. **4. Quan accedeix a la TV a la carta fa la cerca per...** *

Múltiples opcions són possibles.
Seleccioneu totes les opcions que corresponguin.

- [ ] Canals
- [ ] Programes
- [ ] Dies
- [ ] NS/NC
- [ ] Altres: _____

25. **5. Indiqui fins a quin punt considera necessari que la cerca a la TV a la carta es pugui fer per serveis d'accessibilitat:** *

Maqueu només un oval.

- ◯ Gens necessari
- ◯ Poc necessari
- ◯ Ni necessari ni innecessari
- ◯ Força necessari
- ◯ Molt necessari
- ◯ NS/NC

26. **6. En quines pantalles consumeix els programes amb audiodescripció?** *

Múltiples opcions són possibles.
Seleccioneu totes les opcions que corresponguin.

- [ ] Aparell de TV
- [ ] Ordinador
- [ ] Tauleta
- [ ] Mòbil
- [ ] NS/NC
- [ ] Altres: _____

27. **7. En cas d'haver respost "mòbil" o "tauleta", expliqui per què:**

_____

_____

_____

_____

_____

28. **8. Si vol afegir res més en aquest apartat, aprofiti l'espai a continuació per fer-ho.**

APARTAT 4: SATISFACCIÓ AMB ELS SERVEIS D'ACCESSIBILITAT OFERTS

29. **1. Indiqui el seu grau de satisfacció amb la quantitat d'audiodescripció oferta a la televisió en català:** *

Si no coneix el canal, marqui NS/NC. Si no el mira perquè no ofereix audiodescripció, marqui l'opció que correspongui d'acord amb aquest fet.
Marqueu només un oval per fila.

	Gens satisfet	Poc satisfet	Ni satisfet ni insatisfet	Força satisfet	Molt satisfet	NS/NC
8TV						
Betevé						
El Punt Avui TV						
IB3						
RTVE en català						
TV Girona						
TVC (TV3, 33, Súper3, 324 i Esport3)						

30. **2. Indiqui el seu grau de satisfacció amb la qualitat de l'audiodescripció oferta a la televisió en català:** *

Si no coneix el canal, marqui NS/NC. Si no el mira perquè no ofereix audiodescripció, marqui l'opció que correspongui d'acord amb aquest fet.
Marqueu només un oval per fila.

	Gens satisfet	Poc satisfet	Ni satisfet ni insatisfet	Força satisfet	Molt satisfet	NS/NC
8TV						
Betevé						
El Punt Avui TV						
IB3						
RTVE en català						
TV Girona						
TVC (TV3, 33, Súper3, 324 i Esport3)						

31. **3. Indiqui el seu grau de satisfacció amb l'accessibilitat web de les següents televisions en català:** *

Marqueu només un oval per fila.

	Gens satisfet	Poc satisfet	Ni satisfet ni insatisfet	Força satisfet	Molt satisfet	NS/NC
8TV						
Betevé						
El Punt Avui TV						
IB3						
RTVE en català						
TV Girona						
TVC (TV3, 33, Súper3, 324 i Esport3)						

32. **4. Indiqui el seu grau de satisfacció amb les aplicacions per a mòbil i tauletes de les següents televisions en català:** *

Marqueu només un oval per fila.

	Gens satisfet	Poc satisfet	Ni satisfet ni insatisfet	Força satisfet	Molt satisfet	NS/NC
8TV						
Betevé						
El Punt Avui TV						
IB3						
RTVE en català						
TV Girona						
TVC (TV3, 33, Súper3, 324 i Esport3)						

33. **5. Indiqui, segons el seu parer, la necessitat de fer accessibles els tipus de programes següents:** *

Marqueu només un oval per fila.

	Gens necessari	Poc necessari	Ni necessari ni innecessari	Força necessari	Molt necessari	NS/NC
Culturals (música, cuina, etc.)						
Documentals i divulgació						
Entreteniment (magazines, concursos i reality shows)						
Esportius						
Ficció (pel·lícules i sèries)						
Infantils						
Informatius						

34. **6. Estaria disposat/da a acceptar serveis creats per audiodescriptors no professionals si això permetés augmentar-ne l'oferta?** *

Maqueu només un oval.

- Sí
- No
- NS/NC

35. **7. Estaria disposat/da a acceptar audiodescripcions amb veus sintètiques (és a dir, veus artificials)?** *

Maqueu només un oval.

- Sí
- No
- NS/NC

36. **8. En cas d'haver respost afirmativament a la pregunta anterior, amb quin tipus de programes estaria disposat/da a acceptar audiodescripcions amb veus sintètiques?**

Múltiples opcions són possibles.
Seleccioneu totes les opcions que corresponguin.

- [ ] Infantils
- [ ] Esportius
- [ ] Documentals i divulgació
- [ ] Entreteniment (magazines, concursos i reality shows)
- [ ] Informatius
- [ ] Ficció (sèries i pel·lícules)
- [ ] NS/NC

37. **9. Quins elements considera que s'haurien de tenir en compte per mesurar la qualitat d'una audiodescripció?** *

38. **10. Si vol afegir res més en aquest apartat, aprofiti l'espai a continuació per fer-ho.**

ALTRES CONSIDERACIONS

39. **A continuació, disposa de l'espai que necessiti per a qualsevol altra consideració que vulgui fer constar.**

Tecnologia de
Google Forms

Annex 8 Qüestionari per a persones sordes o amb baixa audició oralistes

Qüestionari sobre els serveis d'accessibilitat a les televisions en català per a persones sordes o amb baixa audició oralistes

Aquest qüestionari forma part d'un projecte del grup de recerca TransMedia Catalonia de la Universitat Autònoma de Barcelona finançat per la Corporació de l'Audiovisual de Catalunya (CAC) per recollir l'opinió dels usuaris sobre els serveis d'accessibilitat de les televisions que emeten en català. Tardarà uns 10 minuts a completar el qüestionari.

Ha de respondre amb la màxima sinceritat possible. En cas de no ser usuari d'un determinat servei, seleccioni l'opció "NS/NC" (no ho sé, no ho contesto).

Al final de cada apartat disposa d'espai per a fer constar les observacions que cregui convenients, així com al final del qüestionari.

La seva participació és voluntària i no remunerada, la informació que ens proporcioni serà tractada amb confidencialitat i, si s'ho repensa, es pot retirar en qualsevol moment de l'estudi sense cap mena de problema.

Continuï tan sols si ha estat informat de les condicions de participació a l'estudi i està d'acord a participar-hi.

* Necessari

APARTAT 1: PERFIL DEMOGRÀFIC

1. **1. Dono lliurament la meva conformitat per poder participar en l'estudi.** *
   Maqueu només un oval.
   - ◯ Sí
   - ◯ No

2. **2. Associació per a la qual fa el qüestionari:** *

3. **3. Gènere:** *
   Maqueu només un oval.
   - ◯ No vull donar aquesta informació
   - ◯ Dona
   - ◯ Home

4. **4. Edat:** *

5. **5. Nivell d'estudis més alt finalitzat:** *
Maqueu només un oval.

- ◯ Prefereixo no respondre
- ◯ Primària incompleta
- ◯ Primària
- ◯ Secundària
- ◯ Formació professional
- ◯ Grau/llicenciatura
- ◯ Màster
- ◯ Doctorat
- ◯ Altres: _____

6. **6. Etiologia de la sordesa:** *
Maqueu només un oval.

- ◯ Sordesa lleu (llindar d'audició entre 20 i 40 dB)
- ◯ Sordesa mitjana (llindar d'audició entre 41 i 70 dB)
- ◯ Sordesa severa (llindar d'audició entre 71 i 90 dB)
- ◯ Sordesa profunda (la pèrdua auditiva supera els 90 dB)
- ◯ Altres: _____

7. **7. Tipus de sordesa:** *
Maqueu només un oval.

- ◯ Sordesa prelocutiva, abans de l'adquisició del llenguatge oral (de 0 a 2 anys)
- ◯ Sordesa perilocutiva, que apareix entre els 2 i 4 anys d'edat de l'infant
- ◯ Sordesa postlocutiva, la persona perd l'oïda després d'haver adquirit el llenguatge oral

8. **8. La seva sordesa és...** *
Maqueu només un oval.

- ◯ Congènita (de naixement)
- ◯ Adquirida (després del naixement)

9. **9. En cas de ser adquirida, indiqui l'edat d'aparició de la sordesa:**

_____

10. **10. Fa servir pròtesi?** *
Maqueu només un oval.

- ◯ Sí
- ◯ No

11. **11. En cas afirmatiu, indiqui de quin tipus:**
Maqueu només un oval.

- ◯ 1 Audiòfon
- ◯ 2 Audiòfons
- ◯ 1 Implant coclear
- ◯ 2 Implants coclears
- ◯ Audiòfon + implant coclear
- ◯ Res

12. **12. Quina és la seva llengua materna?** *
Pot triar tantes opcions com consideri necessari.
Seleccioneu totes les opcions que corresponguin.

- ☐ Català
- ☐ Castellà
- ☐ Altres: _____

13. **13. Si vol afegir res més en aquest apartat, aprofiti l'espai a continuació per fer-ho.**

_____

_____

_____

_____

_____

APARTAT 2: HÀBITS DE CONSUM TELEVISIU

14. **1. Quantes hores mira la TV en català al dia?** *
Maqueu només un oval.

- ◯ No miro la TV en català
- ◯ Miro la TV en català esporàdicament però no cada dia
- ◯ Menys d'1 hora al dia
- ◯ 1-3 hores al dia
- ◯ 3-6 hores al dia
- ◯ Més de 6 hores al dia
- ◯ NS/NC
- ◯ Altres: _____

15. **2. Amb quina freqüència mira les següents televisions que emeten en català?** *

Marqueu només un oval per fila.

	Cada dia	Almenys un cop a la setmana	Almenys un cop al mes	Mai
8TV				
Betevé				
El Punt Avui TV				
IB3				
RTVE en català				
TV Girona				
TVC (TV3, 33, Súper3, 324 i Esport3)				

16. **3. Quins continguts de TV consumeix en català?** *

Pot triar tantes opcions com consideri necessari.
Seleccioneu totes les opcions que corresponguin.

- [ ] Culturals (música, cuina, etc.)
- [ ] Documentals i divulgació
- [ ] Entreteniment (magazines, concursos i reality shows)
- [ ] Esportius
- [ ] Ficció (pel·lícules i sèries)
- [ ] Infantils
- [ ] Informatius
- [ ] NS/NC

17. **4. En quin tipus de pantalla acostuma a veure els programes de televisió?** *

Pot triar tantes opcions com consideri necessari.
Seleccioneu totes les opcions que corresponguin.

- [ ] Aparell de TV
- [ ] Ordinador
- [ ] Tauleta
- [ ] Mòbil
- [ ] NS/NC
- [ ] Altres: _____

18. **5. On acostuma a veure els programes de televisió en català?** *

Pot triar tantes opcions com consideri necessari.
Seleccioneu totes les opcions que corresponguin.

- [ ] A casa
- [ ] A la feina
- [ ] Als mitjans de transport
- [ ] En locals d'oci (bars, restaurants, etc.)
- [ ] Al gimnàs
- [ ] NS/NC
- [ ] Altres: _____

19. **6. Mira programes de televisió no accessibles, és a dir, sense subtitulació per a sords?** *
Maqueu només un oval.

- ◯ Sí
- ◯ No
- ◯ NS/NC
- ◯ Altres: _____

20. **7. Generalment, amb qui mira la televisió?** *
Pot triar tantes opcions com consideri necessari.
Seleccioneu totes les opcions que corresponguin.

- ☐ Sol/a
- ☐ Acompanyat/da per persones sordes
- ☐ Acompanyat/da per persones no sordes
- ☐ NS/NC
- ☐ Altres: _____

21. **8. Si vol afegir res més en aquest apartat, aprofiti l'espai a continuació per fer-ho.**

_____

_____

_____

_____

_____

APARTAT 3: ÚS DELS SERVEIS D'ACCESSIBILITAT

22. **1. Quins serveis d'accessibilitat dels que s'especifiquen més avall fa servir quan estan disponibles a la televisió en català?** *
Marqueu només un oval per fila.

	Mai	Rarament	De vegades	Sovint	Sempre
Subtítols específics per a sords (amb colors per a cada persona, tot i que no sempre, i informació sonora)	◯	◯	◯	◯	◯
Subtítols no específics (d'un sol color i només amb informació lingüística)	◯	◯	◯	◯	◯
Interpretació en llengua de signes	◯	◯	◯	◯	◯

23. **2. Amb quina freqüència mira els següents tipus de programes de la televisió en català amb els serveis d'accessibilitat esmentats en la pregunta anterior?** *

Marqueu només un oval per fila.

	Sempre que està disponible	Sovint	Mai, encara que estigui disponible	Mai perquè no està disponible	NS/NC
Culturals (música, cuina, etc.)					
Documentals i divulgació					
Entreteniment (magazines, concursos i reality shows)					
Esportius					
Ficció (pel·lícules i sèries)					
Infantils					
Informatius					

24. **3. Dels següents tipus de programes, marqui els que li agradaria que oferissin subtítols per a sords i que en l'actualitat no n'ofereixen.** *

Seleccioneu totes les opcions que corresponguin.

- [ ] Informatius
- [ ] Esportius
- [ ] Culturals (música, cuina...)
- [ ] Entreteniment (magazines, concursos i reality shows)
- [ ] Ficció (sèries i pel·lícules)
- [ ] Documentals i Divulgació
- [ ] Infantils
- [ ] NS/NC

25. **4. Dels següents tipus de programes, marqui els que li agradaria que oferissin interpretació en llengua de signes i que en l'actualitat no n'ofereixen.** *

Seleccioneu totes les opcions que corresponguin.

- [ ] Infantils
- [ ] Informatius
- [ ] Entreteniment (magazines, concursos i reality shows)
- [ ] Ficció (sèries i pel·lícules)
- [ ] Documentals i Divulgació
- [ ] Esportius
- [ ] Culturals (música, cuina...)
- [ ] NS/NC

26. **5. En quins contextos consumeix aquests programes accessibles?** *

Pot triar tantes opcions com consideri necessari.
Seleccioneu totes les opcions que corresponguin.

- [ ] TV lineal (els veig en el mateix moment de l'emissió)
- [ ] TV a la carta (els veig mitjançant plataformes que em permeten escollir vídeos ja emesos)
- [ ] NS/NC
- [ ] Altres: _____

27. **6. Quan accedeix a la TV a la carta...** *

Pot triar tantes opcions com consideri necessari.
Seleccioneu totes les opcions que corresponguin.

- [ ] Fa la cerca per canals
- [ ] Fa la cerca per programes
- [ ] Fa la cerca per dies
- [ ] NS/NC
- [ ] Altres: _____

28. **7. Indiqui fins a quin punt considera necessari que la cerca a la TV a la carta es pugui fer per serveis d'accessibilitat:** *

Maqueu només un oval.

- ◯ Gens necessari
- ◯ Poc necessari
- ◯ Ni necessari ni innecessari
- ◯ Força necessari
- ◯ Molt necessari
- ◯ NS/NC

29. **8. En quines pantalles consumeix aquests continguts accessibles?** *

Pot triar tantes opcions com consideri necessari.
Seleccioneu totes les opcions que corresponguin.

- [ ] Aparell de TV
- [ ] Ordinador
- [ ] Tauleta
- [ ] Mòbil
- [ ] NS/NC
- [ ] Altres: _____

30. **9. En cas d'haver respost mòbil o tauleta, expliqui per què:**

_____

_____

_____

_____

_____

31. **10. Si vol afegir res més en aquest apartat, aprofiti l'espai a continuació per fer-ho.**

APARTAT 4: SATISFACCIÓ AMB ELS SERVEIS D'ACCESSIBILITAT OFERTS

32. **1. Indiqui el seu grau de satisfacció amb la quantitat oferta de subtitulació per a sords a la televisió en català:** *

Si no coneix el canal, marqui NS/NC. Si no el mira perquè no té subtítols, marqui l'opció que correspongui d'acord amb aquest fet.
Marqueu només un oval per fila.

	Gens satisfet	Poc satisfet	Ni satisfet ni insatisfet	Força satisfet	Molt satisfet	NS/NC
8TV						
Betevé						
El Punt Avui TV						
IB3						
RTVE en català						
TV Girona						
TVC (TV3, 33, Súper3, 324 i Esport3)						

33. **2. Indiqui el seu grau de satisfacció amb la qualitat de la subtitulació per a sords a la televisió en català:** *

Si no coneix el canal, marqui NS/NC. Si no el mira perquè no té subtítols, marqui l'opció que correspongui d'acord amb aquest fet.
Marqueu només un oval per fila.

	Gens satisfet	Poc satisfet	Ni satisfet ni insatisfet	Força satisfet	Molt satisfet	NS/NC
8TV						
Betevé						
El Punt Avui TV						
IB3						
RTVE en català						
TV Girona						
TVC (TV3, 33, Súper3, 324 i Esport3)						

34. **3. Indiqui el seu grau de satisfacció amb la quantitat oferta d'interpretació en llengua de signes a la televisió en català:** *

Si no coneix el canal, marqui NS/NC. Si no el mira perquè no ofereix interpretació en llengua de signes, marqui l'opció que correspongui d'acord amb aquest fet.
Marqueu només un oval per fila.

	Gens satisfet	Poc satisfet	Ni satisfet ni insatisfet	Força satisfet	Molt satisfet	NS/NC
8TV						
Betevé						
El Punt Avui TV						
IB3						
RTVE en català						
TV Girona						
TVC (TV3, 33, Súper3, 324 i Esport3)						

35. **4. Indiqui el seu grau de satisfacció amb la qualitat oferta d'interpretació en llengua de signes a la televisió en català:** *

Si no coneix el canal, marqui NS/NC. Si no el mira perquè no ofereix interpretació en llengua de signes, marqui l'opció que correspongui d'acord amb aquest fet.
Marqueu només un oval per fila.

	Gens satisfet	Poc satisfet	Ni satisfet ni insatisfet	Força satisfet	Molt satisfet	NS/NC
8TV						
Betevé						
El Punt Avui TV						
IB3						
RTVE en català						
TV Girona						
TVC (TV3, 33, Súper3, 324 i Esport3)						

36. **5. Indiqui el seu grau de satisfacció amb l'accessibilitat web de les següents televisions en català:**

Marqueu només un oval per fila.

	Gens satisfet	Poc satisfet	Ni satisfet ni insatisfet	Força satisfet	Molt satisfet	NS/NC
8TV						
Betevé						
El Punt Avui TV						
IB3						
RTVE en català						
TV Girona						
TVC (TV3, 33, Súper3, 324 i Esport3)						

37. **6. Indiqui el seu grau de satisfacció amb les aplicacions per a mòbil i tauletes de les següents televisions en català:**
Marqueu només un oval per fila.

	Gens satisfet	Poc satisfet	Ni satisfet ni insatisfet	Força satisfet	Molt satisfet	NS/NC
8TV						
Betevé						
El Punt Avui TV						
IB3						
RTVE en català						
TV Girona						
TVC (TV3, 33, Súper3, 324 i Esport3)						

38. **7. Indiqui, segons el seu parer, la necessitat de fer accessibles els tipus de programes següents:** *
Marqueu només un oval per fila.

	Gens necessari	Poc necessari	Ni necessari ni innecessari	Força necessari	Molt necessari	NS/NC
Culturals (música, cuina, etc.)						
Documentals i divulgació						
Entreteniment (magazines, concursos i reality shows)						
Esportius						
Ficció (pel·lícules i sèries)						
Infantils						
Informatius						

39. **8. Estaria disposat/da a acceptar subtítols per a sords fets per subtituladors no professionals si això en permetés augmentar l'oferta?** *
Maqueu només un oval.

- Sí
- No
- NS/NC

40. **9. Estaria disposat/da a acceptar subtítols per a sords amb traducció automàtica?** *
Maqueu només un oval.

- Sí
- No
- NS/NC

41. **10. En cas d'haver respost afirmativament a qualsevol de les dues preguntes anteriors, per a quin tipus de programes li semblaria acceptable?**

Pot triar tantes opcions com sigui necessari.
Seleccioneu totes les opcions que corresponguin.

- [ ] Infantils
- [ ] Esportius
- [ ] Informatius
- [ ] Entreteniment (magazines, concursos i reality shows)
- [ ] Documentals i divulgació
- [ ] Ficció (sèries i pel·lícules)
- [ ] Culturals (música, cuina...)
- [ ] NS/NC

42. **11. Estaria disposat/da a acceptar interpretacions de llengua de signes fetes per no professionals si això permetés augmentar-ne l'oferta?** *

Maqueu només un oval.

- ◯ Sí
- ◯ No
- ◯ NS/NC

43. **12. Estaria disposat/da a acceptar interpretació amb llengua de signes amb avatars (és a dir, un personatge virtual que genera missatges en llengua de signes)?** *

Maqueu només un oval.

- ◯ Sí
- ◯ No
- ◯ NS/NC

44. **13. En cas d'haver respost afirmativament a alguna de les dues preguntes anteriors, en quin tipus de programes li semblaria acceptable?**

Pot triar tantes opcions com sigui necessari.
Seleccioneu totes les opcions que corresponguin.

- [ ] Infantils
- [ ] Esportius
- [ ] Informatius
- [ ] Entreteniment (magazines, concursos i reality shows)
- [ ] Documentals i divulgació
- [ ] Ficció (sèries i pel·lícules)
- [ ] Culturals (música, cuina...)
- [ ] NS/NC

45. **14. Quins elements considera que s'haurien de tenir en compte per mesurar la qualitat d'una subtitulació per a sords?** *

46. **15. Quins elements considera que s'haurien de tenir en compte per mesurar la qualitat d'una interpretació en llengua de signes?** *

47. **16. Si vol afegir res més en aquest apartat, aprofiti l'espai a continuació per fer-ho.**

ALTRES CONSIDERACIONS

48. **A continuació, disposa de l'espai que necessiti per a qualsevol altra consideració que vulgui fer constar.**

Tecnologia de
Google Forms

Annex 9 Qüestionari per a persones sordes o amb baixa audició signants

Qüestionari sobre els serveis d'accessibilitat a les televisions en català per a persones sordes o amb baixa audició signants

Aquest qüestionari forma part d'un projecte del grup de recerca TransMedia Catalonia de la Universitat Autònoma de Barcelona finançat per la Corporació de l'Audiovisual de Catalunya (CAC) per recollir l'opinió dels usuaris sobre els serveis d'accessibilitat de les televisions que emeten en català. Tardarà uns 10 minuts a completar el qüestionari.

Ha de respondre amb la màxima sinceritat possible. En cas de no ser usuari d'un determinat servei, seleccioni l'opció "NS/NC" (no ho sé, no ho contesto).

Al final de cada apartat disposa d'espai per a fer constar les observacions que cregui convenients, així com al final del qüestionari.

La seva participació és voluntària i no remunerada, la informació que ens proporcioni serà tractada amb confidencialitat i, si s'ho repensa, es pot retirar en qualsevol moment de l'estudi sense cap mena de problema.

Continuï tan sols si ha estat informat de les condicions de participació a l'estudi i està d'acord a participar-hi.

* Necessari

Interpretació del text introductori en LSC

http://youtube.com/watch?v=245VBlNyPk4

APARTAT 1: PERFIL DEMOGRÀFIC

Interpretació de l'Apartat 1 en LSC

http://youtube.com/watch?v=To15LVIB7WM

1. **1. Dono lliurament la meva conformitat per poder participar en l'estudi.** *
   Maqueu només un oval.
   - ◯ Sí
   - ◯ No

2. **2. Associació per a la qual fa el qüestionari:** *
   _____

3. **3. Gènere:** *
   Maqueu només un oval.
   - ◯ No vull donar aquesta informació
   - ◯ Dona
   - ◯ Home

4. **4. Edat:** *
   _____

5. **5. Nivell d'estudis més alt finalitzat:** *
   Maqueu només un oval.
   - ◯ Prefereixo no respondre
   - ◯ Primària incompleta
   - ◯ Primària
   - ◯ Secundària
   - ◯ Formació professional
   - ◯ Grau/llicenciatura
   - ◯ Màster
   - ◯ Doctorat
   - ◯ Altres: _____

6. **6. Etiologia de la sordesa:** *
   Maqueu només un oval.
   - ◯ Sordesa lleu (llindar d'audició entre 20 i 40 dB)
   - ◯ Sordesa mitjana (llindar d'audició entre 41 i 70 dB)
   - ◯ Sordesa severa (llindar d'audició entre 71 i 90 dB)
   - ◯ Sordesa profunda (la pèrdua auditiva supera els 90 dB)
   - ◯ Altres: _____

7. **7. Tipus de sordesa:** *
   Maqueu només un oval.
   - ◯ Sordesa prelocutiva, abans de l'adquisició del llenguatge oral (de 0 a 2 anys)
   - ◯ Sordesa perilocutiva, que apareix entre els 2 i 4 anys d'edat de l'infant
   - ◯ Sordesa postlocutiva, la persona perd l'oïda després d'haver adquirit el llenguatge oral

8. **8. La seva sordesa és... ***
   Maqueu només un oval.
   - ◯ Congènita (de naixement)
   - ◯ Adquirida (després del naixement)

9. **9. En cas de ser adquirida, indiqui l'edat d'aparició de la sordesa:**
   _____

10. **10. Fa servir pròtesi? ***
    Maqueu només un oval.
    - ◯ Sí
    - ◯ No
    - ◯ Altres: _____

11. **11. En cas afirmatiu, indiqui de quin tipus:**
    Maqueu només un oval.
    - ◯ 1 Audiòfon
    - ◯ 2 Audiòfons
    - ◯ 1 Implant coclear
    - ◯ 2 Implants coclears
    - ◯ Audiòfon + Implant coclear
    - ◯ Res

12. **12. Quina és la seva llengua materna? ***
    Pot triar tantes opcions com consideri necessari.
    Seleccioneu totes les opcions que corresponguin.
    - ☐ LSC
    - ☐ LSE
    - ☐ Català
    - ☐ Castellà
    - ☐ Altres: _____

13. **13. Quina és la llengua que usa habitualment? ***
    Pot triar tantes opcions com consideri necessari.
    Seleccioneu totes les opcions que corresponguin.
    - ☐ LSC
    - ☐ LSE
    - ☐ Català
    - ☐ Castellà
    - ☐ Altres: _____

14. **14. A quina edat va començar a aprendre llengua de signes? ***
    _____

15. **15. En quin context va començar a aprendre llengua de signes?** *

Pot triar tantes opcions com consideri necessari.
Seleccioneu totes les opcions que corresponguin.

- [ ] Família
- [ ] Escola
- [ ] Associació
- [ ] Amics
- [ ] Altres: _____

16. **16. Si vol afegir res més en aquest apartat, aprofiti l'espai a continuació per fer-ho.**

_____

_____

_____

_____

_____

APARTAT 2: HÀBITS DE CONSUM TELEVISIU

Interpretació de l'apartat 2 en LSC

http://youtube.com/watch?v=HgJ3VpXFF0k

17. **1. Quantes hores mira la TV en català al dia?** *

Maqueu només un oval.

- ◯ No miro la TV en català
- ◯ Miro la TV en català esporàdicament però no cada dia
- ◯ Menys d'1 hora al dia
- ◯ 1-3 hores al dia
- ◯ 3-6 hores al dia
- ◯ Més de 6 hores al dia
- ◯ NS/NC
- ◯ Altres: _____

18. **2. Amb quina freqüència mira les següents televisions que emeten en català?** *

Marqueu només un oval per fila.

	Cada dia	Almenys un cop a la setmana	Almenys un cop al mes	Mai
8TV				
Betevé				
El Punt Avui TV				
IB3				
RTVE en català				
TV Girona				
TVC (TV3, 33, Súper3, 324 i Esport3)				

19. **3. Indiqui quins continguts de TV consumeix en català?** *

Pot triar tantes opcions com consideri necessari.
Seleccioneu totes les opcions que corresponguin.

- [ ] Culturals (música, cuina, etc.)
- [ ] Documentals i divulgació
- [ ] Entreteniment (magazines, concursos i reality shows)
- [ ] Esportius
- [ ] Ficció (pel·lícules i sèries)
- [ ] Infantils
- [ ] Informatius
- [ ] NS/NC

20. **4. En quin tipus de pantalla acostuma a veure els programes de televisió?** *

Pot triar tantes opcions com consideri necessari.
Seleccioneu totes les opcions que corresponguin.

- [ ] Aparell de TV
- [ ] Ordinador
- [ ] Tauleta
- [ ] Mòbil
- [ ] NS/NC
- [ ] Altres: _____

21. **5. On acostuma a veure els programes de televisió?** *

Pot triar tantes opcions com consideri necessari.
Seleccioneu totes les opcions que corresponguin.

- [ ] A casa
- [ ] A la feina
- [ ] Als mitjans de transport
- [ ] En locals d'oci (bar, restaurants, etc.)
- [ ] Al gimnàs
- [ ] NS/NC
- [ ] Altres: _____

22. **6. Mira programes de televisió no accessibles, és a dir, sense subtitulació per a sords o llengua de signes?** *

Maqueu només un oval.

- Sí
- No
- NS/NC

23. **7. Generalment amb qui mira la televisió?** *

Pot triar tantes opcions com consideri necessari.
Seleccioneu totes les opcions que corresponguin.

- [ ] Sol/a
- [ ] Acompanyat/da per persones sordes
- [ ] Acompanyat/da per persones no sordes
- [ ] NS/NC
- [ ] Altres: _____

24. **8. Si vol afegir res més en aquest apartat, aprofiti l'espai a continuació per fer-ho.**

_____

_____

_____

_____

_____

APARTAT 3: ÚS DELS SERVEIS D'ACCESSIBILITAT

Interpretació de l'apartat 3 en LSC

http://youtube.com/watch?v=RMpkeWi64vU

25. **1. Quins serveis d'accessibilitat dels que s'especifiquen més avall fa servir quan estan disponibles a la televisió en català?** *

Marqueu només un oval per fila.

	Mai	Rarament	De vegades	Sovint	Sempre
Subtítols específics per a sords (amb colors per a cada persona, tot i que no sempre, i informació sonora)					
Subtítols no específics (d'un sol color i només amb informació lingüística)					
Interpretació en llengua de signes					

26. **2. Amb quina freqüència mira els següents tipus de programes de la televisió en català amb els serveis d'accessibilitat esmentats en la pregunta anterior?** *

Marqueu només un oval per fila.

	Sempre que està disponible	Sovint	Mai, encara que estigui disponible	Mai perquè no està disponible	NS/NC
Culturals (música, cuina, etc.)					
Esportius					
Ficció (pel·lícules i sèries)					
Infantils					
Informatius					
Documentals i divulgació					
Entreteniment (magazines, concursos i reality shows)					

27. **3. Dels següents tipus de programes, marqui els que li agradaria que oferissin subtítols per a sords i que en l'actualitat no n'ofereixen.** *

Seleccioneu totes les opcions que corresponguin.

- [ ] Culturals (cuina, música…)
- [ ] Infantils
- [ ] Ficció (sèries i pel·lícules)
- [ ] Documentals i Divulgació
- [ ] Esportius
- [ ] Informatius
- [ ] Entreteniment (magazines, concursos i reality shows)
- [ ] NS/NC

28. **4. Dels següents tipus de programes, marqui els que li agradaria que oferissin interpretació en llengua de signes i que en l'actualitat no n'ofereixen?** *

Seleccioneu totes les opcions que corresponguin.

- [ ] Culturals (cuina, música…)
- [ ] Infantils
- [ ] Ficció (sèries i pel·lícules)
- [ ] Documentals i Divulgació
- [ ] Esportius
- [ ] Informatius
- [ ] Entreteniment (magazines, concursos i reality shows)
- [ ] NS/NC

29. **5. En quins contextos consumeix aquests programes accessibles?** *

Pot triar tantes opcions com consideri necessari.
Seleccioneu totes les opcions que corresponguin.

- [ ] TV lineal (els veig en el mateix moment de l'emissió)
- [ ] TV a la carta (els veig mitjançant plataformes que em permeten escollir vídeos que ja emesos)
- [ ] NS/NC
- [ ] Altres: _____

30. **6. Quan accedeix a la TV a la carta...** *

Pot triar tantes opcions com consideri necessari.
Seleccioneu totes les opcions que corresponguin.

- [ ] Fa la cerca per canals
- [ ] Fa la cerca per programes
- [ ] Fa la cerca per dies
- [ ] NS/NC
- [ ] Altres: _____

31. **7. Indiqui fins a quin punt considera necessari que la cerca a la TV a la carta es pugui fer per serveis d'accessibilitat:** *

Maqueu només un oval.

- ◯ Gens necessari
- ◯ Poc necessari
- ◯ Ni necessari ni innecessari
- ◯ Força necessari
- ◯ Molt necessari
- ◯ NS/NC

32. **8. En quines pantalles consumeix aquests continguts accessibles?** *

Pot triar tantes opcions com consideri necessari.
Seleccioneu totes les opcions que corresponguin.

- [ ] Aparell de TV
- [ ] Ordinador
- [ ] Tauleta
- [ ] Mòbil
- [ ] NS/NC
- [ ] Altres: _____

33. **9. En cas d'haver respost "mòbil" o "tauleta", expliqui per què:**

_____

_____

_____

_____

_____

34. **10. Si vol afegir res més en aquest apartat, aprofiti l'espai a continuació per fer-ho.**

APARTAT 4: SATISFACCIÓ AMB ELS SERVEIS D'ACCESSIBILITAT OFERTS

Interpretació de l'apartat 4 en LSC

http://youtube.com/watch?v=DWUIuNTmpbQ

35. **1. Indiqui el seu grau de satisfacció amb la quantitat de subtitulació per a sords oferta a la televisió en català:** *

Si no coneix el canal, marqui NS/NC. Si no el mira perquè no té subtítols, marqui l'opció que correspongui d'acord amb aquest fet.
Marqueu només un oval per fila.

	Gens satisfet	Poc satisfet	Ni satisfet ni insatisfet	Força satisfet	Molt satisfet	NS/NC
8TV						
Betevé						
El Punt Avui TV						
IB3						
RTVE en català						
TV Girona						
TVC (TV3, 33, Súper3, 324 i Esport3)						

36. **2. Indiqui el seu grau de satisfacció amb la qualitat de la subtitulació per a sords a la televisió en català:** *

Si no coneix el canal o no el mira perquè no té subtítols marqui NS/NC.
Marqueu només un oval per fila.

	Gens satisfet	Poc satisfet	Ni satisfet ni insatisfet	Força satisfet	Molt satisfet	NS/NC
8TV						
Betevé						
El Punt Avui TV						
IB3						
RTVE en català						
TV Girona						
TVC (TV3, 33, Súper3, 324 i Esport3)						

37. **3. Indiqui el seu grau de satisfacció amb la quantitat oferta d'interpretació en llengua de signes a la televisió en català:** *

Si no coneix el canal o no el mira perquè no ofereix interpretació en llengua de signes marqui NS/NC.
Marqueu només un oval per fila.

	Gens satisfet	Poc satisfet	Ni satisfet ni insatisfet	Força satisfet	Molt satisfet	NS/NC
8TV						
Betevé						
El Punt Avui TV						
IB3						
RTVE en català						
TV Girona						
TVC (TV3, 33, Súper3, 324 i Esport3)						

38. **4. Indiqui el seu grau de satisfacció amb la qualitat oferta d'interpretació en llengua de signes a la televisió en català:** *

Si no coneix el canal o no el mira perquè no ofereix interpretació en llengua de signes marqui NS/NC.
Marqueu només un oval per fila.

	Gens satisfet	Poc satisfet	Ni satisfet ni insatisfet	Força satisfet	Molt satisfet	NS/NC
8TV						
Betevé						
El Punt Avui TV						
IB3						
RTVE en català						
TV Girona						
TVC (TV3, 33, Súper3, 324 i Esport3)						

39. **5. Indiqui el seu grau de satisfacció amb l'accessibilitat web de les següents televisions en català:** *

Marqueu només un oval per fila.

	Gens satisfet	Poc satisfet	Ni satisfet ni insatisfet	Força satisfet	Molt satisfet	NS/NC
8TV						
Betevé						
El Punt Avui TV						
IB3						
RTVE en català						
TV Girona						
TVC (TV3, 33, Súper3, 324 i Esport3)						

40. **6. Indiqui el seu grau de satisfacció amb les aplicacions per a mòbil i tauletes de les següents televisions en català:** *

Marqueu només un oval per fila.

	Gens satisfet	Poc satisfet	Ni satisfet ni insatisfet	Força satisfet	Molt satisfet	NS/NC
8TV						
Betevé						
El Punt Avui TV						
IB3						
RTVE en català						
TV Girona						
TVC (TV3, 33, Súper3, 324 i Esport3)						

41. **7. Indiqui, segons el seu parer, la necessitat de fer accessibles els tipus de programes següents:** *

Marqueu només un oval per fila.

	Gens necessari	Poc necessari	Ni necessari ni innecessari	Força necessari	Molt necessari	NS/NC
Culturals (música, cuina, etc.)						
Documentals i divulgació						
Entreteniment (magazines, concursos i reality shows)						
Esportius						
Ficció (pel·lícules i sèries)						
Infantils						
Informatius						

42. **8. Estaria disposat/da a acceptar subtítols per a sords fets per no professionals si això permetés augmentar-ne l'oferta?** *

Maqueu només un oval.

- Sí
- No
- NS/NC

43. **9. Estaria disposat/da a acceptar subtítols per a sords amb traducció automàtica?** *

Maqueu només un oval.

- Sí
- No
- NS/NC

44. **10. En cas d'haver respost afirmativament a qualsevol de les dues preguntes anteriors, per a quin tipus de programes li semblaria acceptable?**

Pot triar tantes opcions com consideri necessari.
Seleccioneu totes les opcions que corresponguin.

- [ ] Infantils
- [ ] Esportius
- [ ] Informatius
- [ ] Ficció (pel·lícules i sèries)
- [ ] Entreteniment (magazines, concursos i reality shows)
- [ ] Documentals i divulgació
- [ ] Culturals (música, cuina, etc.)
- [ ] NS/NC

45. **11. Estaria disposat/da a acceptar interpretacions de llengua de signes fetes per no professionals si això permetés augmentar-ne l'oferta?** *

Maqueu només un oval.

- ◯ Sí
- ◯ No
- ◯ NS/NC

46. **12. Estaria disposat/da a acceptar interpretació amb llengua de signes amb avatars (és a dir, un personatge virtual que genera missatges en llengua de signes)?** *

Maqueu només un oval.

- ◯ Sí
- ◯ No
- ◯ NS/NC

47. **13. En cas d'haver respost afirmativament a alguna de les dues preguntes anteriors, en quin tipus de programes li semblaria acceptable?**

Pot triar tantes opcions com consideri necessari.
Seleccioneu totes les opcions que corresponguin.

- [ ] Infantils
- [ ] Esportius
- [ ] Entreteniment (magazines, concursos i reality shows)
- [ ] Documentals i divulgació
- [ ] Culturals (música, cuina, etc.)
- [ ] Informatius
- [ ] Ficció (pel·lícules i sèries)
- [ ] NS/NC

48. **14. Quins elements considera que s'haurien de tenir en compte per mesurar la qualitat d'una subtitulació per a sords?** *

49. **15. Quins elements considera que s'haurien de tenir en compte per mesurar la qualitat d'una interpretació en llengua de signes?** *

50. **16. Si vol afegir res més en aquest apartat, aprofiti l'espai a continuació per fer-ho.**

ALTRES CONSIDERACIONS

51. **A continuació, disposa de l'espai que necessiti per a qualsevol altra consideració que vulgui fer constar.**

Tecnologia de
Google Forms