



VII Congreso de Accesibilidad a los Medios Audiovisuales para Personas con Discapacidad

Calidad en los servicios de accesibilidad a la TDT. Percepción de los usuarios

Juan Manuel Carrero Leal



Índice

- Accesibilidad a la TDT: Subtitulado y audiodescripción
 - Evolución desde 2010
- Encuesta de satisfacción 2014
 - Descripción de la encuesta
 - Descripción de la muestra
 - Percepción del subtitulado
 - Percepción de la audiodescripción
- Conclusiones

Accesibilidad a la TDT: Subtitulado y audiodescripción

Evolución desde 2010 (1/2)

	2010	2011	2012	2013
Subtitulación	25%	50%	70%	90%
Horas lengua signos	1	3	7	10
Horas audiodescripción	1	3	7	10

Canales
públicos

	2010	2011	2012	2013
Subtitulación	25%	45%	65%	75%
Horas lengua signos	0,5	1	1,5	2
Horas audiodescripción	0,5	1	1,5	2

Canales
comerciales

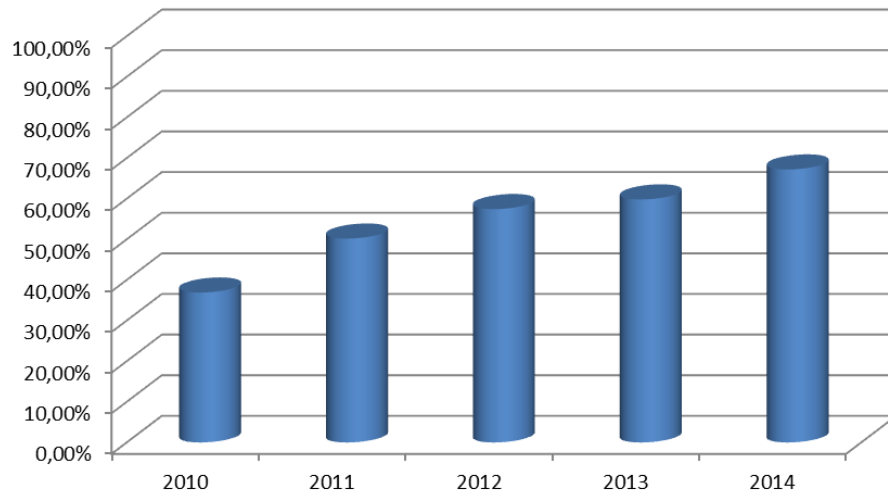
Canal	Fecha de creación	% Subtitulado	Horas semanales AD	Horas semanales LS
13 TV	29/11/2010	65%	1.5	1.5
Discovery MAX	12/01/2012	45%	1	1
DIVINITY	01/03/2011	65%	1.5	1.5
Energy	20/12/2011	45%	1	1
Paramount Channel	30/03/2012	45%	1	1

Canales en período
transitorio

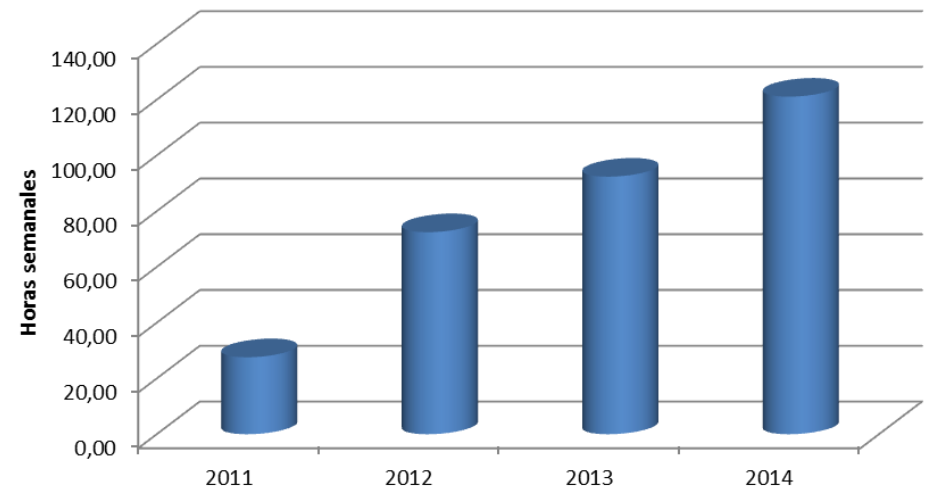
Accesibilidad a la TDT: Subtitulado y audiodescripción

Evolución desde 2010 (2/2)

Subtitulado



Audiodescripción



Encuesta de satisfacción 2014

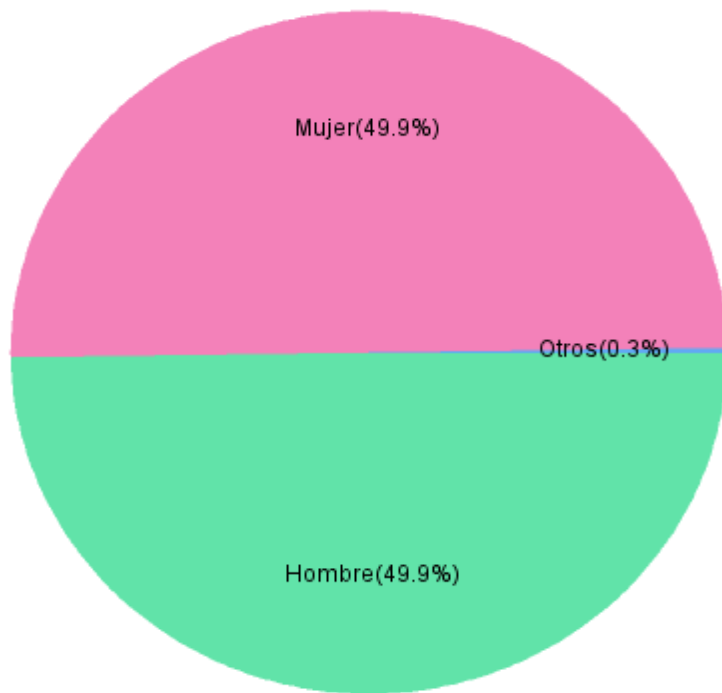
Descripción de la encuesta 2014

- LGCA entra en su régimen permanente
- Se encuesta a los usuarios para evaluar su percepción
- Encuestas en Internet y en papel
- Abordan:
 - Usuarios que usan subtulado y audiodescripción
 - Personas con y sin discapacidad
 - Preferencias de consumo de tv
 - Información
 - Calidad

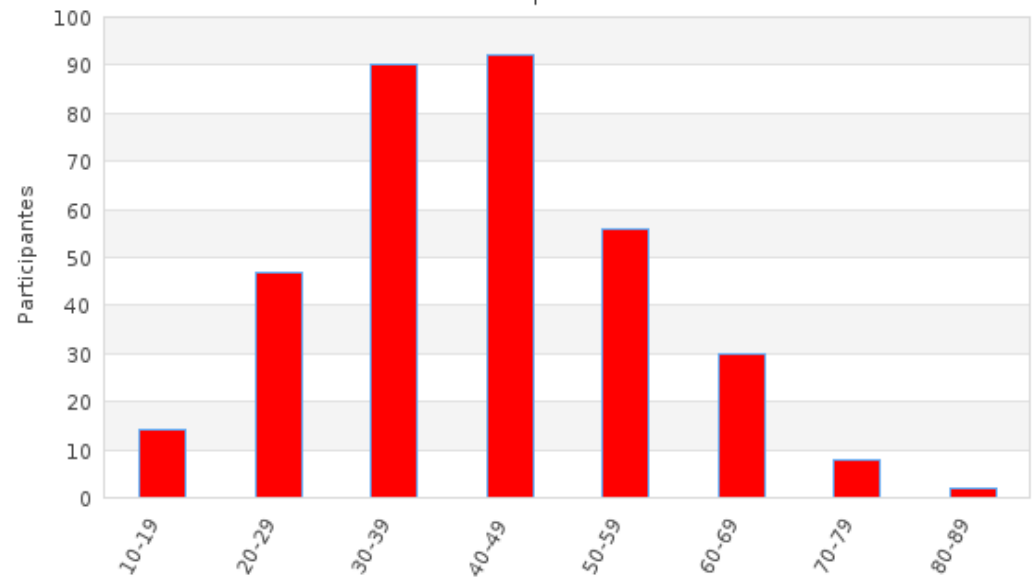
Encuesta de satisfacción 2014

Descripción de la muestra (1/2)

Distribución por sexo



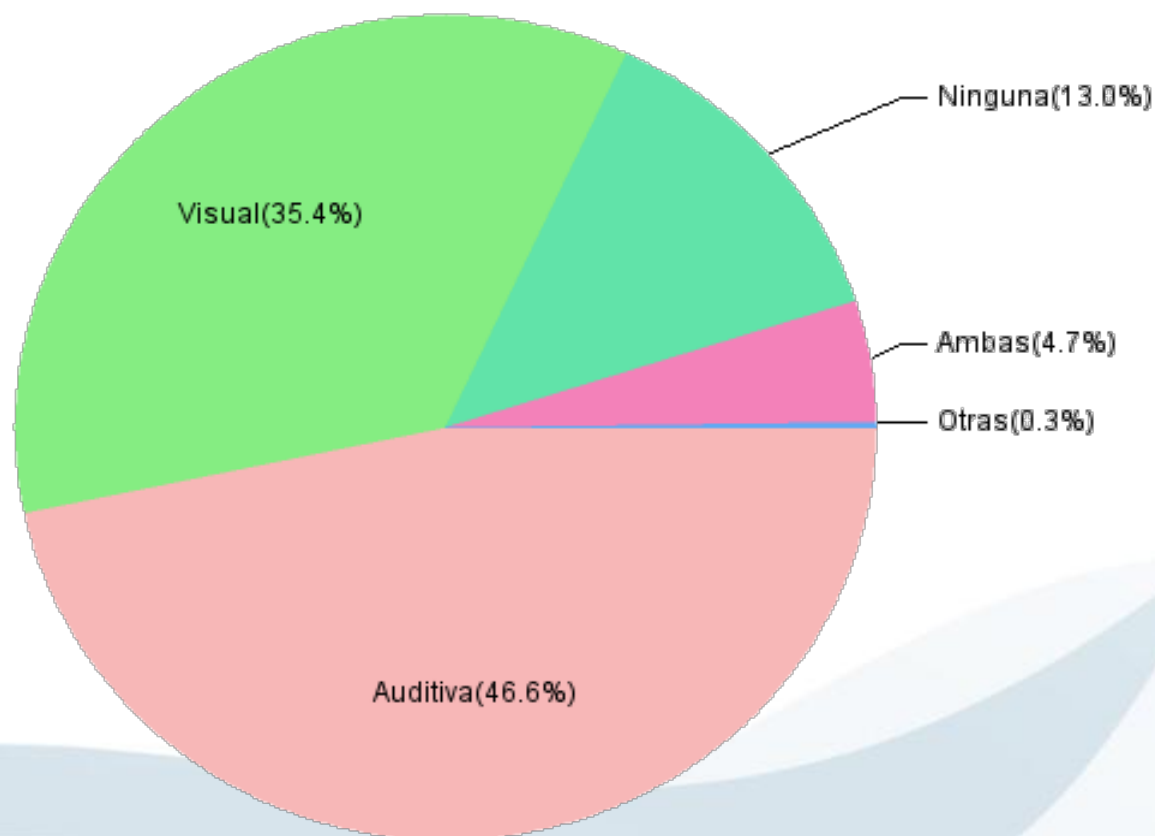
Distribución por Edad



Encuesta de satisfacción 2014

Descripción de la muestra (2/2)

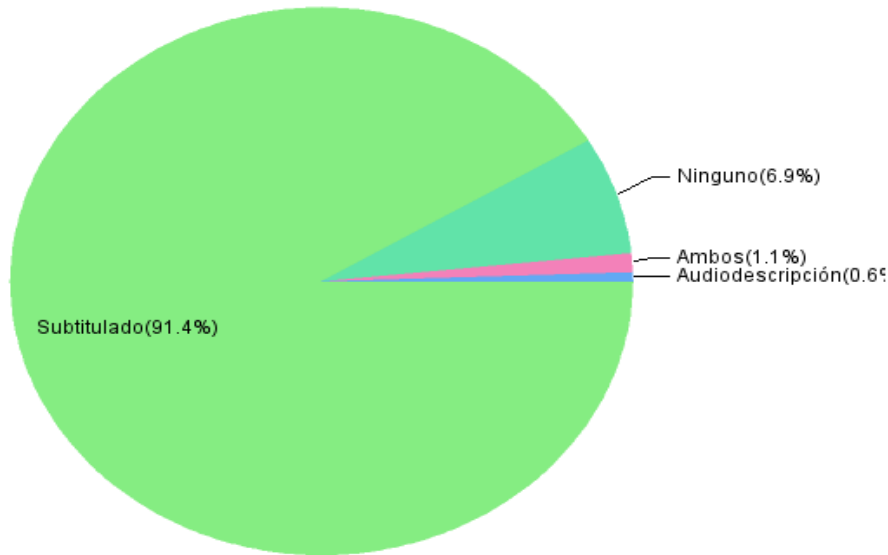
Distribución por discapacidad



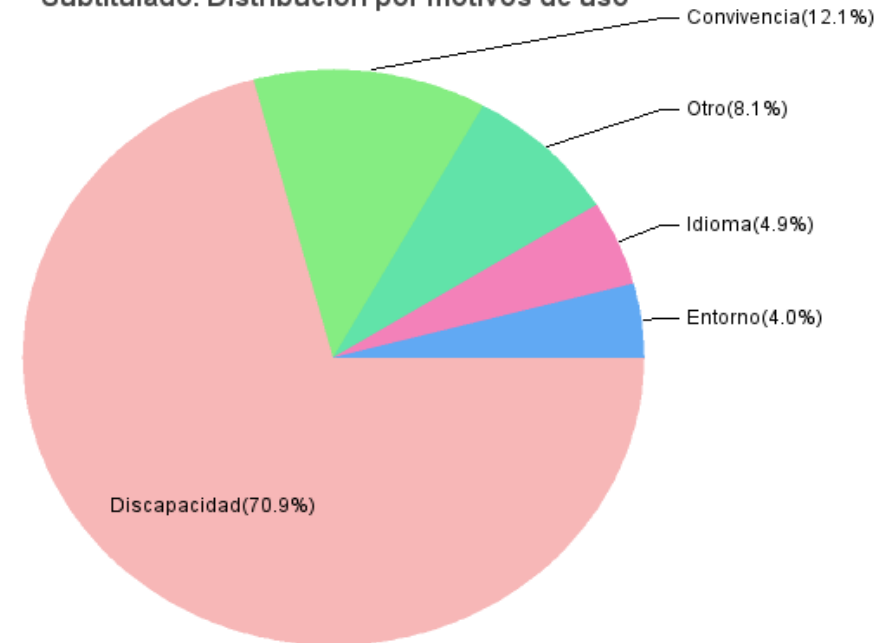
Encuesta de satisfacción 2014

Percepción del subtulado – Motivos de uso

Distribución por servicio



Subtitulado. Distribución por motivos de uso



Motivos por los que las personas con discapacidad auditiva no utilizan el servicio de subtulado:

- Mala calidad o baja utilidad
- Falta de necesidad
- Dispositivo no accesible

Otros motivos de uso del subtulado:

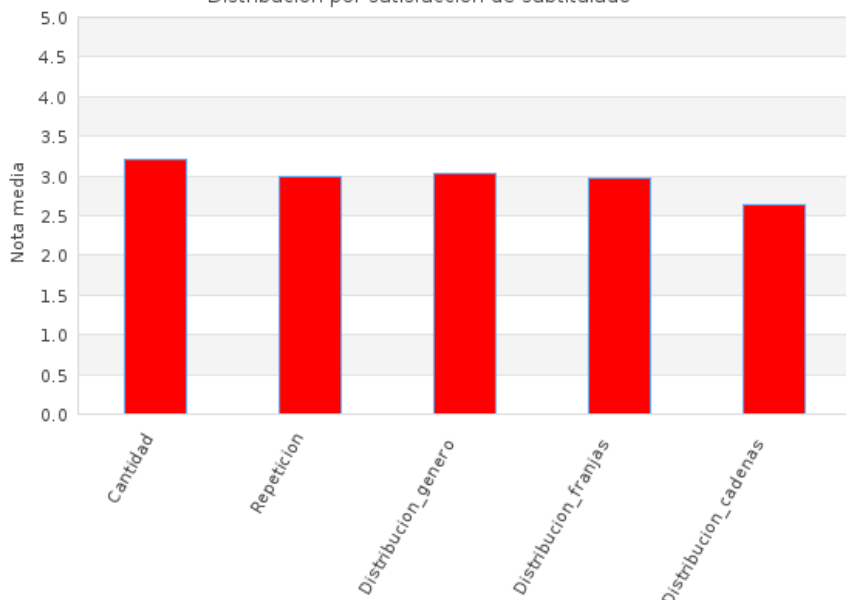
- Versión original
- Volumen bajo
- Motivos profesionales y personales

Encuesta de satisfacción 2014

Percepción del subtitulado - Valoración del servicio

Valoración de los aspectos cuantitativos

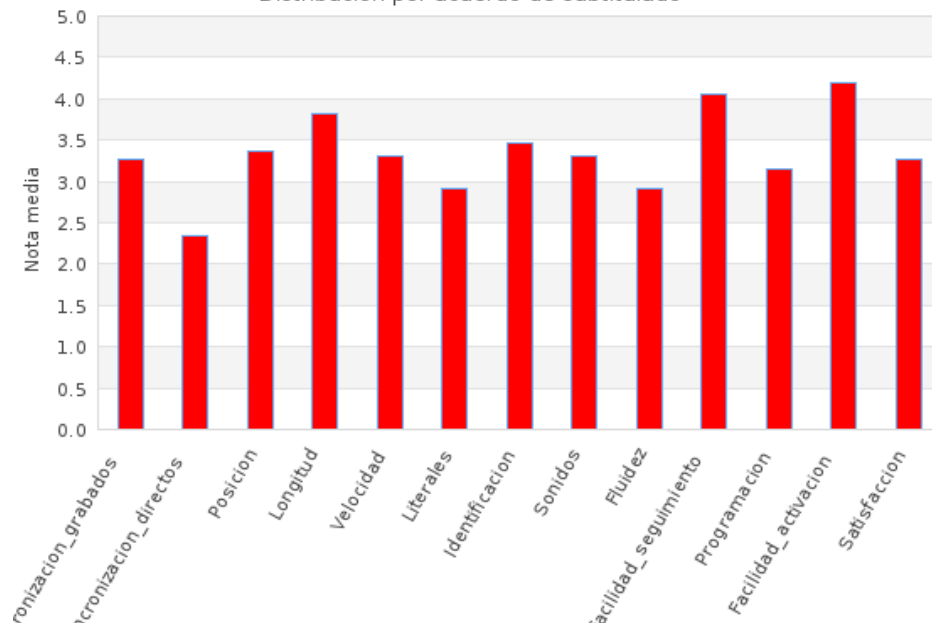
Distribución por satisfacción de subtitulado



Valoración media: 2,97

Valoración de los aspectos cualitativos

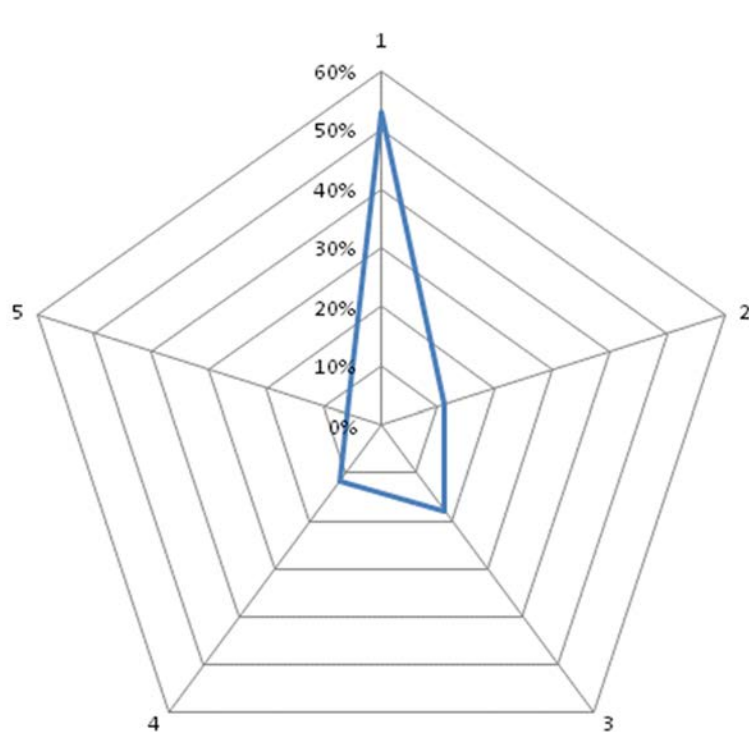
Distribución por acuerdo de subtitulado



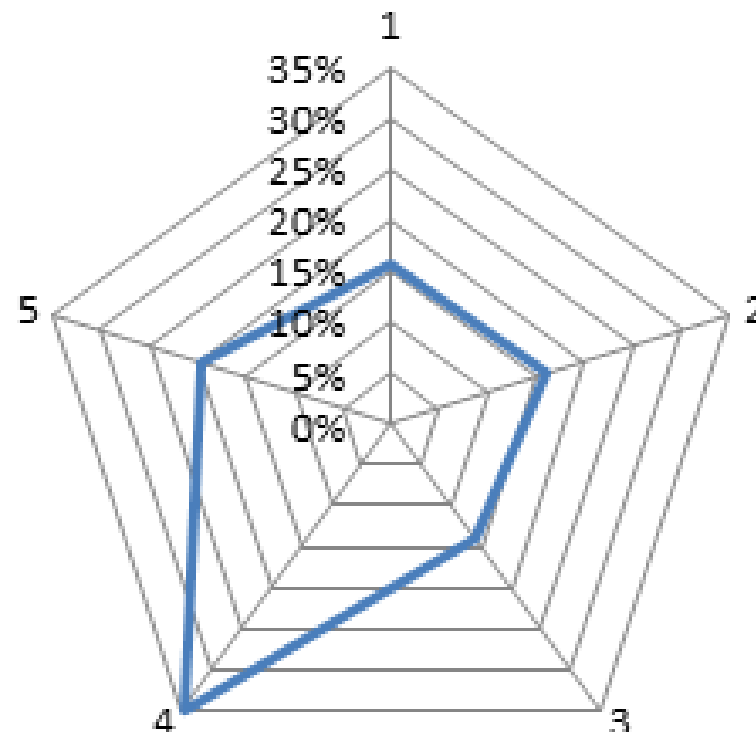
Valoración media: 3,33

Encuesta de satisfacción 2014

Percepción del subtítulo - Comparación con la encuesta de 2010



2010



2014

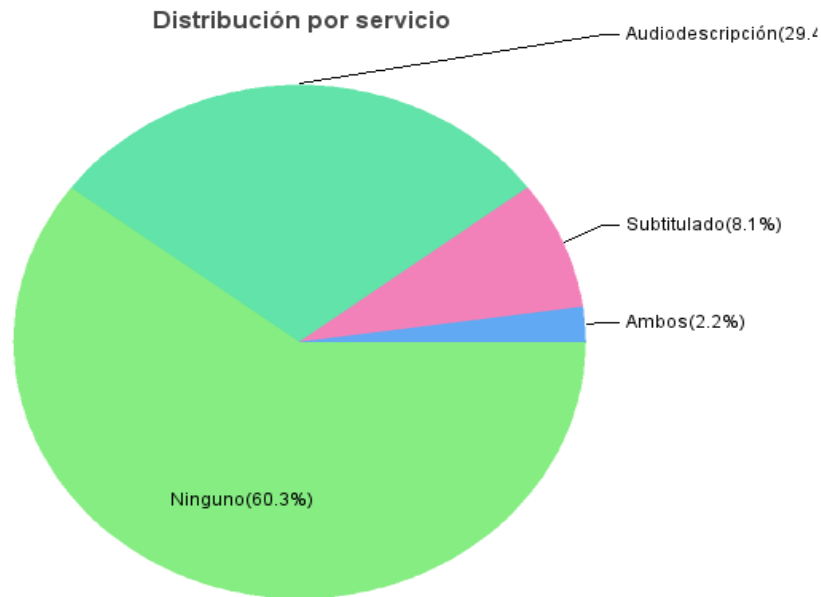
Encuesta de satisfacción 2014

Percepción del subtulado – Comentarios generales

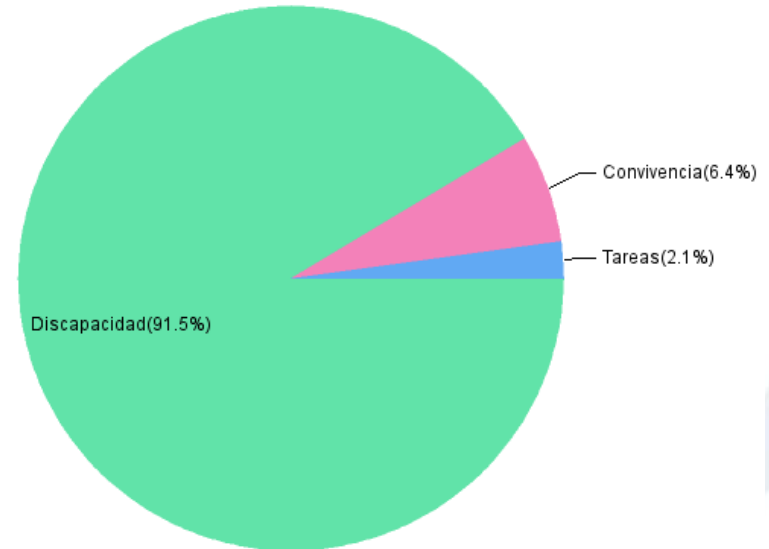
- Funcionamiento incorrecto del servicio
 - Subtitulado incorrecto
 - Subtitulado parcial
- Falta de información en cuanto a la existencia del servicio y la forma de activarlo
- Peticiones:
 - Subtitulado en versión original
 - Subtitulado de la publicidad
 - Subtitulado en otras plataformas

Encuesta de satisfacción 2014

Percepción de la audiodescripción – Motivos de uso



Audiodescripcion. Distribución por motivos de uso



Motivos por los que las personas con discapacidad visual no utilizan el servicio de audiodescripción:

- Falta de información
- Dispositivo no accesible
- Falta de necesidad
- Poca o mala prestación del servicio
- Servicio no útil

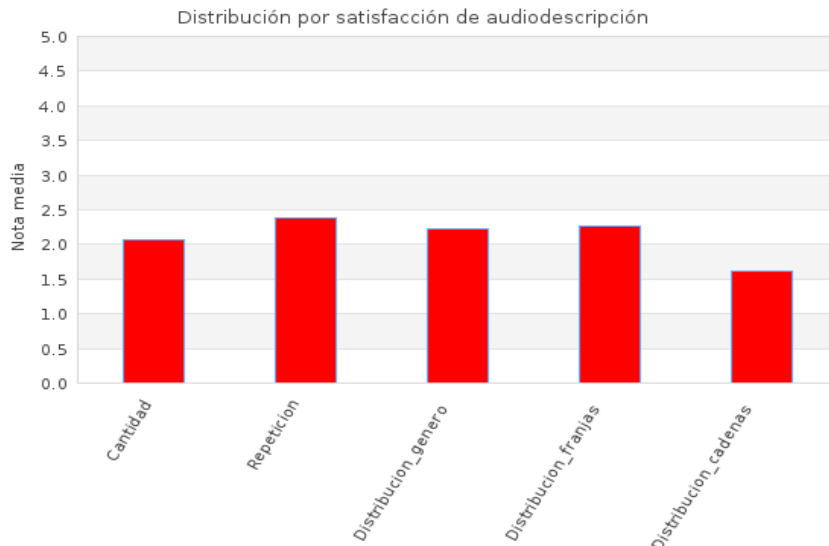
Otros motivos de uso de la audiodescripción:

- Profesionales
- Interés personal

Encuesta de satisfacción 2014

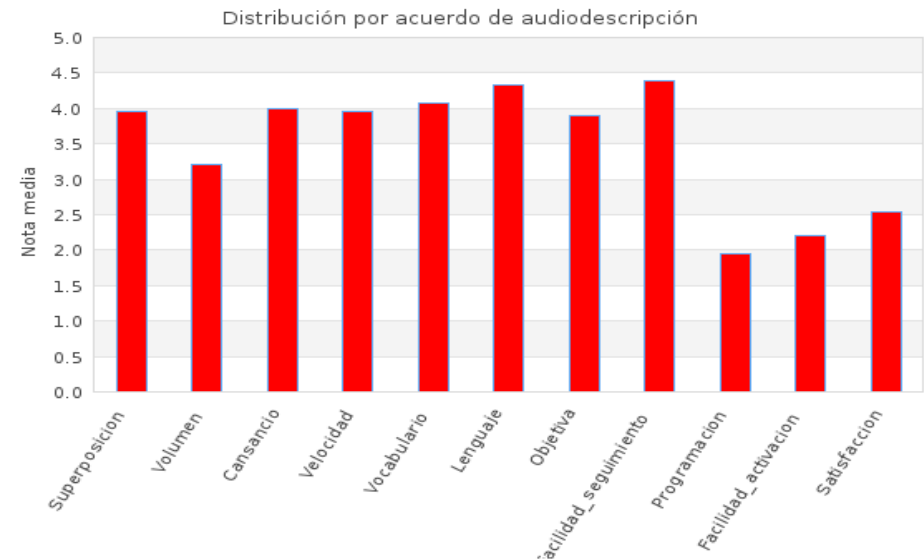
Percepción de la audiodescripción – Valoración del servicio

Valoración de los aspectos cuantitativos



Valoración media: 2,05

Valoración de los aspectos cualitativos



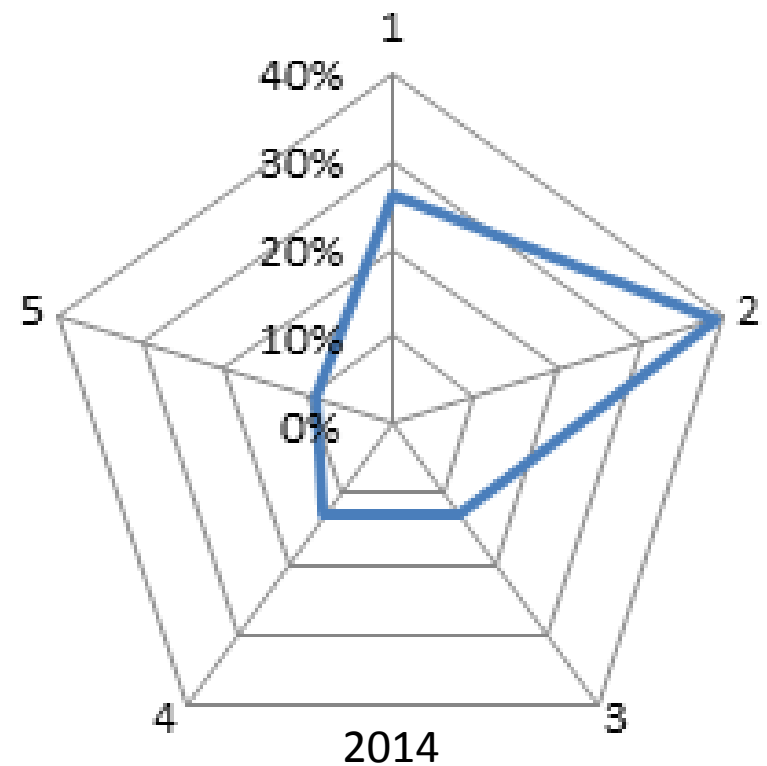
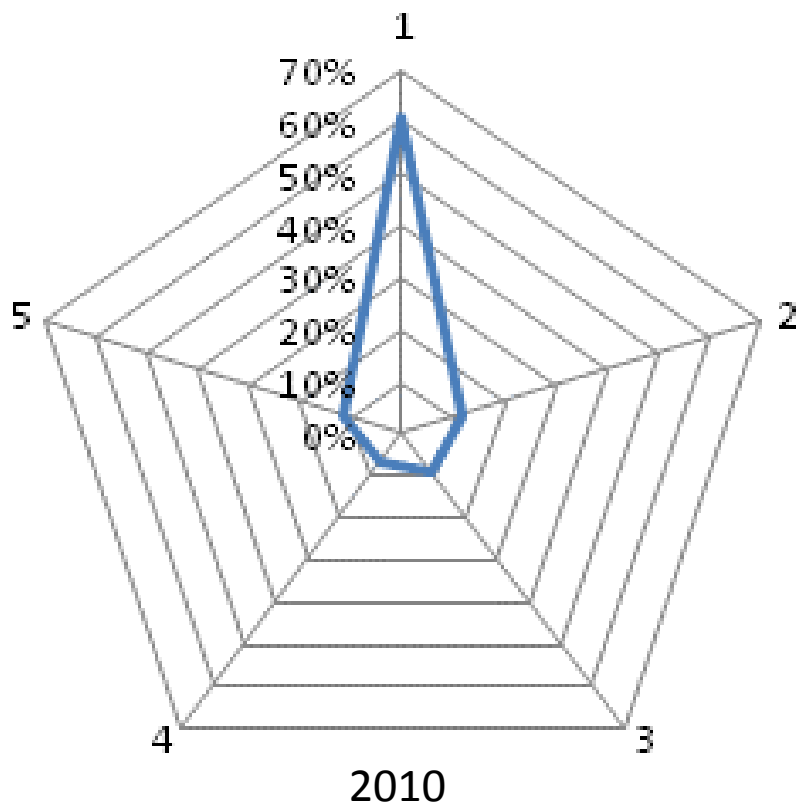
Valoración media: 3,37

En comparación con la valoración del subtulado:

- Peor valoración de los aspectos cuantitativos
- Mejor valoración de los aspectos cualitativos

Encuesta de satisfacción 2014

Percepción de la audiodescripción – Comparación con la encuesta de 2010



Encuesta de satisfacción 2014

Percepción del subtítulo – Comentarios generales

- Falta de dispositivos accesibles. Los dispositivos realmente accesibles tienden a dar fallos y son valorados como “demasiado caros”.
- Falta importante de información en cuanto a la existencia del servicio, la forma de activarlo y la programación accesible.
- Falta de contenidos audiodescritos.

Conclusiones

- Mejor valoración de los servicios de subtitulado y audiodescripción que en 2010
- Mejor valoración general del subtitulado que de la audiodescripción:
 - Falta de información (en cuanto al servicio, a la activación y a la programación accesible).
 - Falta de contenidos accesibles.

Gracias por su atención

www.cesya.es