

## **APORTACIONS DE LA FEDERACIÓ ACAPPS AL PROJECTE DE DRECRET PEL QUAL S'APROVA LA POLÍTICA D'ACCESSIBILITAT DELS LLOCS WEB I LES APLICACIONS PER A DISPOSITIUS MÒBILS DE L'ADMINISTRACIÓ DE LA GENERALITAT I EL SEU SECTOR PÚBLIC**

1.- S'ha descrit adequadament el problema que es pretén solucionar amb el decret?. Hi ha algun aspecte que no s'hagi tingut en compte i que consideres que s'ha de valorar?

En general considerem que s'ha descrit adequadament el problema però volem incidir en l'aspecte normatiu doncs actualment s'està elaborant el reglament que desenvoluparà la llei 13/2014 de 30 d'octubre d'accessibilitat i que també preveu regular l'accessibilitat de productes i serveis on s'esmenta l'accessibilitat de pàgines web i dispositius mòbils i on s'assenyalen els terminis de compliment d'aquesta normativa. En aquest sentit recomanem coordinar la publicació d'ambdues normatives, de manera que els consensos generats en uns espais no calgui refer-los de nou.

A banda de la normativa, cal esmentar les recomanacions i els estàndards àmpliament consensuats que es proposen a través del W3C (Consorti World Wide Web) a través de les seves WCAG (Web Content Accessibility Guidelines). Aquestes directrius d'accessibilitat web estan elaborades per a ser utilitzades per desenvolupadors de continguts web, desenvolupadors d'eines per a l'avaluació de l'accessibilitat web, legisladors, entre altres. I són un estàndard tècnic estable també en relació a l'accessibilitat comunicativa de les persones amb sordesa doncs estableixen diferents nivells d'accessibilitat web entre les que figuren el nivell A (més bàsic) la subtitulació (preenregistrada) per a tot el contingut sonor (preenregistrat) en el multimèdia sincronitzat. El nivell AA correspon a la subtitulació en directe quan es proporcionen subtítols per a tot el contingut sonor en directe en el multimèdia sincronitzat.

No existeix un òrgan participatiu format per l'administració de la Generalitat i les entitats que treballen amb persones afectades per manca d'accessibilitat. Aquest òrgan, que per no duplicar seria raonable que estigués en relació amb

el Consell de Promoció de l'Accessibilitat del departament de Drets Socials, hauria de poder garantir la participació de les entitats referents de la discapacitat en la definició, execució i avaluació d'aquesta política, assumint funcions d'òrgan consultor, validador de les mesures emprades, seguiment de la implementació del Decret que es vol elaborar i avaluador dels resultats i compliment d'objectius entre altres.

Falten mesures de sensibilització, divulgació i formació per incrementar la conscienciació dintre de les Administracions Públiques sobre els requisits d'accessibilitat que han de complir les webs i les apps. Per garantir l'accessibilitat universal de webs i APPs no és suficient que els desenvolupadors tècnics estiguin formats i sensibilitzats, cal que els qui fan l'encàrrec i defineixen el web o l'APP com una solució o una eina per resoldre un problema o abordar una necessitat tinguin clara la perspectiva de l'accessibilitat en l'encàrrec que faran als tècnics.

Falten canals de comunicació accessibles (mail, xat,...) i equivalents als disponibles per a les persones sense discapacitat per contactar, en cas de necessitat, resoldre incidències i conèixer l'horari disponible. Els canals de contacte o comunicació accessible des de la perspectiva de les persones amb sordesa que es comuniquen oralment són:

- Xat
- Missatgeria telefònica tipus SMS, whatsapp, telegram.
- Correu electrònic
- Formulari de contacte.

La existència d'aquests canals accessibles a la comunicació no vol dir que siguin canals equivalents a la trucada telefònica doncs no es pot garantir que el temps de resposta sigui immediat com sí pot passar en una trucada telefònica.

Què volem dir quan parlem d'equivalència entre canals de contacte o de comunicació? Ens referim al fet que quan una institució o un servei posa a disposició de la ciutadania una forma de comunicació i, com a alternativa per a persones amb discapacitat auditiva que es comuniquen oralment en el nostre cas, en posa un altre que els sigui accessible a les persones amb sordesa que es comuniquen oralment, tots dos canals o formes de comunicació han de tenir

característiques similars d'immediatesa i de tracte personal per garantir la igualtat dels ciutadans per accedir a al informació.

Així si en un canal qui contesta és una persona, a l'alternatiu també haurà de contestar una persona. Si en un canal la resposta és immediata, a l'altre també ho haurà de ser.

Un altre element que cal tenir present és que les persones que realitzen la comunicació amb persones usuàries han d'estar integrades en la mateixa unitat de producció o equip de treball. Aquesta és la única manera de garantir que la informació que dominen les persones que atenen a usuàries oïdores i amb discapacitat auditiva és la mateixa i, en conseqüència, la qualitat del servei és idèntica.

Segregar els equips de les persones que atenen persones usuàries per les seves capacitats sensorials a banda de no tenir sentit està demostrat que genera grans disfuncions i distanciament en la qualitat de serveis anàlegs.

## **Equivalències:**

- Telèfon -> xat respost per persona: el telèfon és un mitjà de resposta immediata i el xat ha de tenir a una persona a l'altra banda amb la mateixa disponibilitat horària, capacitat de resposta, recursos per atendre consultes més complexes, etc.
- Telèfon amb Bot contestador -> Xat Bot.
- Xat Bot: apte per a persones amb i sense discapacitat auditiva. La implementació de xatbots pot crear confusió o no donar amb la solució adequada i sempre és necessari disposar d'atenció personal.
- Videotrucada -> Videotrucada amb subtítols: Garantint la formació prèvia de la persona que atén i utilitzant un software que pugui permetre la incorporació de subtítols si les instruccions a donar són complexes pot ser apte per a persones amb i sense discapacitat auditiva.

Incompatibilitat de l'idioma: algunes aplicacions per a dispositius mòbils com les del reconeixement de veu poden no reconèixer el català com a idioma d'us i això pot representar una dificultat a l'hora de fer-la accessible i usable. Segons la

nostra experiència, a banda de les dificultats tècniques que pot representar l'ús del reconeixement de la veu com el soroll de fons, capacitat de memòria del telèfon, micròfon del dispositiu entre altres es poden afegir també dificultats derivades bé de la manera de parlar, bé per la importància de garantir una comunicació inequívoca en un tema concret:

- Per la parla:
  - o Per la dificultat que troben aquestes aplicacions de comprendre diferents dialectes i accents d'un mateix idioma. Tenint en compte que les aplicacions no estan prou entrenades en el català, la diversitat d'accents i dialectes del català suposen un greu handicap per a la comprensió de les transcripcions d'aquestes aplicacions,
  - o Per la dificultat que troben aquestes aplicacions en transcriure amb precisió a les persones amb dificultats de dicció,
  - o Pel costum al nostre país a barrejar idiomes en una mateixa conversa. No només es tracta que una persona pugui estar parlant en català i una altra en castellà, sinó que en una mateixa frase podem barrejar paraules en català, castellà i anglès.
- Per l'àmbit o sector d'activitat: les aplicacions de transcripció no reconeixen la seva dificultat de comprensió d'una paraula o frase, com sí fem les persones, que quan no acabem de sentir bé una paraula en una conversa la deixem "en blanc" a l'espera de si les paraules de l'entorn i el context ens permeten omplir el buit i comprendre el sentit d'allò que hem sentit. D'alguna manera esperem poder comprendre malgrat haver "restat" un camp semàntic, una paraula o un grup de paraules, de la locució original. Les aplicacions de transcripció directament transcriuen una paraula que lligui amb el so que han captat, tingui sentit o no amb el context. Aquest mecanisme és el que comporta més perill d'equívocs i males interpretacions, doncs afegeix camps semàntics inexistents en la locució original.
  - o Salut: En la comunicació d'un diagnòstic, un tractament cal assegurar una comunicació sense cap equívoc, precisa i entenedora, doncs la salut de la persona atesa pot dependre de la bona comprensió de la comunicació entre professional de la salut i la persona atesa.

- Justícia: quan estan en joc els drets de les persones cal garantir la perfecta qualitat de la comunicació i assegurar la comprensió per totes les parts afectades..
- Ciència i tecnologia: per la utilització de termes molt tècnics i específics (argot) sovint desconeguts per aquestes aplicacions.

## 2.- S'haurien de preveure altres objectius diferents?

Dintre de l'objectiu específic sobre disposar d'uns criteris clars i homogenis fer esment a la norma europea EN 301 549 d'accessibilitat per a productes i serveis de tecnologies de la informació i comunicació així com els estàndards d'accessibilitat contemplats per a continguts web (WCAG). Com hem assenyalat anteriorment, les directrius d'accessibilitat per a webs i aplicacions mòbils representen un estàndards tècnics estables. Contenen 12-13 pautes que s'agrupen en 4 principis: perceptible, operable, comprensible i robust . Cada pauta inclou criteris de conformitat que es poden comprovar i que es classifiquen en tres nivells A, AA i AAA que són molt útils a l'hora d'objectivar si una web és accessible o no.

Un objectiu específic que trobem a faltar és la necessitat de garantir una formació i sensibilització als treballadors de l'administració local i autonòmica per tal de garantir, més enllà de la formació i sensibilitat dels propis desenvolupadors tècnics, una orientació clara de qualsevol encàrrec de web o APP a l'accessibilitat universal.

## 3.- Quines són les barreres d'accessibilitat que troba la ciutadania per obtenir informació, fer consultes, realitzar tràmits o comunicacions electròniques amb l'Administració de la Generalitat?

Les persones amb discapacitat auditiva que es comuniquen oralment es troben amb diferents barreres de comunicació

- Si tenen alguna incidència o consulta per a fer un tràmit o gestió no disposen d'un canal de contacte accessible com per exemple un xat o correu electrònic. I en cas de tenir-lo, com per exemple els formularis de contacte, el temps de resposta és molt superior al que tindrien si fessin una

trucada telefònica per resoldre la incidència, com sovint sí que tenen les persones oïdores.

- El servei d'atenció a la ciutadania no disposa de canals accessibles a la comunicació oral de les persones amb sordesa com sistemes de missatgeria instantània o similars, que siguin equivalents als que hi ha disponibles per a les persones oïdores,
- Material informatiu/divulgatiu no subtitulat: Les pàgines web i les aplicacions mòbils poden tenir vídeos explicatius o enllaços a vídeos que no estan subtitulats seguint la normativa UNE 153010:2012.
- En cas de l'existència d'àudios gravats, no es disposa de la transcripció en text per si les persones amb sordesa requereixen accedir a la informació.
- Cal fer accessibles amb subtitulació seguint la norma UNE 153010:2012 els continguts audiovisuals per a que les persones amb sordesa puguin accedir a la informació.
- Sistemes de videoconferència: aquests sistemes no disposen de subtitulació en directe o en alguns casos només disposen de subtitulació en directe en castellà a través de reconeixement automàtic de la veu. Actualment, no existeixen sistemes de reconeixement de veu en català amb prou qualitat per a ser efectius. A més, cal tenir en compte altres factors que poden impedir un bon reconeixement de la veu com soroll de fons, capacitat del mòbil, qualitat del micròfon, entre d'altres. Des de la nostra entitat hem creat una aplicació web per a poder subtitular videoconferències on una persona escolta el que es diu a la videotrucada i transcriu en directe el que es diu per facilitar l'accés a les persones amb sordesa.
- La implementació de xatbots pot ajudar a accedir a la informació però tot i així pot haver dubtes i ser necessària una atenció personalitzada a través d'un/a operador/a en directe mitjançant un canal de contacte accessible: sms, whatsapp, telegram, assegurant sempre l'equivalència dels canals entre allò que s'ofereix a les persones amb discapacitat auditiva que es comuniquen oralment i les persones oïdores...

4.- Creus que la ciutadania disposa de la informació i l'atenció necessària per demanar la documentació accessible? I per presentar queixes?

Creiem que la ciutadania sí que disposa de la informació per demanar la documentació accessible però que cal millorar l'atenció oferint canals de comunicació accessibles i equivalents als disponibles per a persones sense discapacitats.

## 5.- Consideres que la ciutadania podria participar per millorar l'accessibilitat dels serveis digitals de la Generalitat de Catalunya?

Sí, és important disposar d'espais participatius on les persones amb discapacitat auditiva que es comuniquen oralment puguin expressar les seves necessitats en matèria d'accessibilitat. Cal comptar també amb les entitats representatives de la discapacitat per tal de definir l'agenda, dissenyar les polítiques, participar en l'execució i en l'avaluació de les polítiques implementades.

Considerem important poder unificar els criteris i les actuacions en matèria d'accessibilitat a les webs i a les aplicacions per a dispositius mòbils que també es poden portar a terme des del Consell de la Promoció de l'Accessibilitat del Departament de Drets Socials

## 6.- Com consideres que la Generalitat pot exercir el control sobre les empreses que desenvolupen serveis digitals envers l'accessibilitat web?

Per tal d'exercir un control sobre els empreses de serveis digitals considerem necessari:

- La incorporació de criteris d'accessibilitat de webs i aplicacions per a dispositius mòbils en les subvencions i licitacions com a criteri d'exclusió: si no es compleix no es pot accedir al contracte, subvenció o el sistema de finançament públic que sigui.. S'ha d'excloure aquells desenvolupadors que no compleixin els criteris o requisits d'accessibilitat de webs i aplicacions
- La realització d'auditories d'accessibilitat en webs i aplicacions per a dispositius mòbils.
- Disposar d'un segell o certificat oficial que ratifiqui que aquella empresa o aquell producte: web/app compleix amb la normativa d'accessibilitat web
- Accions de formació i sensibilització al personal de l'administració que ha d'elaborar els plecs de contractació i que ha de contractar posteriorment els serveis digitals accessibles.



- Dotar de més recursos humans i econòmics a la Unitat Responsable d'Accessibilitat per al seguiment de la implantació dels criteris corresponents i amb capacitat de resposta davant possibles queixes i consultes.

## 7.- Quins continguts o àmbits s'haurien de prioritzar a l'hora de fer revisions d'accessibilitat?

Per a fer revisions d'accessibilitat considerem prioritaris els següents àmbits

- Salut: Webs i apps del sistema d'emergències com els serveis 112, 061
- Salut: webs i apps dels sistema de salut especialment la petició de cita prèvia amb el metge de família i el canal "La meva salut", seguiment COVID, ...
- Ocupació: petició de cita prèvia al SOC i resolució d'incidències, alta a l'atur, etc.

## 8.- Creus que cal actualitzar la normativa d'accessibilitat i adequar-la a la nova realitat social?

Evidentment la realitat social i digital evoluciona de forma molt ràpida i cal adaptar la normativa en matèria d'accessibilitat a les noves tecnologies que van sortint i que incideixen en la nostra vida diària. Per aquest motiu:

- Cal disposar d'uns criteris clars i específics d'accessibilitat a les web i les aplicacions mòbils. En aquest sentit es poden aprofitar les recomanacions que es fan des de les WACG 2.1 i 2.2.
- Cal unificar aquests criteris en les diferents normatives que es publiquin en matèria d'accessibilitat als entorns digitals doncs també està pendent d'aprovació el reglament que ha de desenvolupar la llei 13/2014 de 30 d'octubre d'accessibilitat i que també aborda l'accessibilitat en pàgines web i en aplicacions per a dispositius mòbils.
- L'atenció i la formació a distància que s'ha generalitzat en els darrers 2 anys i representen un nou repte per a l'accessibilitat comunicativa de les persones amb sordesa que es comuniquen oralment doncs necessiten disposar de subtítols en videotrucades i en el material audiovisual.
- És important comptar amb la participació de les entitats representants dels col·lectius afectats per tal de traslladar les necessitats d'accessibilitat en el



context actual. Donada la rapidesa i permanent evolució de la realitat des de les entitats detectem mancances relacionades amb les dificultats de comunicació que pateixen les persones amb sordesa que es comuniquen oralment i podem donar suport i testejar l'accessibilitat de les noves webs i aplicacions que s'implementin.

Volem remarcar la importància i l'eficiència d'incloure criteris d'accessibilitat universal en la fase de disseny de la web i/o de l'aplicació per a dispositius mòbils doncs, d'aquesta manera, s'eviten desenvolupaments i sobre costos posteriors no previstos.