

## Secció oberta

Accés a persones amb discapacitats funcionals  
a la societat de la informació\*

*per Maria Teresa Soto Sanfiel*

Accés a persones amb discapacitats funcionals a la societat de la informació

\* Article traduït pel doctor Xavier Ribes Guàrdia i per la senyora Marta Civil Serra.

## Introducció

Ens trobem en un moment en el qual les administracions públiques inverteixen en l'acostament d'Internet als ciutadans. Es considera, teòricament, que la Xarxa permet agilitar procediments administratius i augmentar tant la qualitat com la quantitat d'informació disponible. Economia de recursos, més serveis i comunicació directa i efectiva amb els habitants de les localitats són les màximes virtuts que les administracions públiques proclamen de la presència en Internet.

L'autora d'aquest document ha estat treballant sobre l'estudi de la veu i de la imatge dels parlants en àmbits comunicatius (televisió i ràdio, principalment). De forma paral·lela també ha treballat sobre diversos aspectes de la creació, producció i avaluació de productes interactius. Com a continuació de la seva tesi doctoral, titulada *Influencia de la percepció visual del rostro del hablante en la credibilidad de su voz* (Soto, 2000), porta a terme una recerca sobre els factors de les veus i dels rostres que tenen influència específicament en la percepció de parlants que apareixen a aplicacions interactives (especialment a productes dissenyats per a Internet).<sup>1</sup> Aquesta línia d'investigació té rellevància per a la proliferació de noves aplicacions i serveis telemàtics i pels avanços de la indústria multimèdia. Dins aquest àmbit, l'autora ha començat a treballar, conjuntament amb el doctor Xavier Ribes, sobre els últims desenvolupaments de les tecnologies de la parla. I, des de aquí, ambdós s'han pogut apropar al món de les discapacitats funcionals visuals i auditives. Aquest apropament ha generat un gran interès en els dos investigadors, per la qual cosa han decidit prosseguir treballant en aquest camp.

Aquest text vol cridar l'atenció sobre la responsabilitat, bàsicament de les administracions públiques, però també d'informadors i d'acadèmics de la comunicació en la integració de les persones amb discapacitats i d'edat avançada, en l'anomenada *societat de la informació*, particularment en l'accés a serveis disponibles a la Xarxa. És difícil trobar dins l'àmbit de participació dels especialistes en comunicació, referències a aquests sectors i especialment, treballs d'investigació dedicats a ells. Per això, i com a revisió, mostrarem algunes de les polítiques, accions estratègiques i projectes de treball en la matèria, tant de l'Organització de les Nacions Unides (ONU), de la Unió Europea (UE), com de l'Estat espanyol.

Les persones amb discapacitats i d'edat avançada formen part dels sectors socials menys afavorits. Es diu constantment que l'accés a serveis disponibles a la Xarxa permetia a aquests ciutadans incrementar la seva independència, contribuir a una major autonomia personal i, en

1. Projecte presentat a Intermedia 2001. First International Workshop on Multimedia Applications, celebrat del 2 al 4 de maig de 2001 a la Universitat Politècnica de València.

conseqüència, col·laborar en l'obtenció d'una percepció de benestar superior, no només d'ells mateixos, sinó també de tota la ciutadania.

Malgrat les moltes i antigues recomanacions dels organismes internacionals, europeus i nacionals (que es veuran més endavant en aquest text), és paradoxal trobar-nos, encara, amb llocs web governamentals de la nostra comunitat als quals els usuaris poden accedir en dos o tres idiomes però que no ofereixen cap versió per als menys afavorits a nivell funcional.

No hi dubte que és una llàstima, perquè a més de ser la seva obligació, la disponibilitat de pàgines d'entrada de versions dedicades a aquesta població, fins i tot podria augmentar la sensibilitat social de la majoria, que podria arribar a interessar-se sobre les formes de percebre i viure de les persones amb discapacitats.

Creiem que, a part de l'àmbit exclusiu de les competències administratives, hi ha un gran ventall d'opcions que ofereix Internet en l'àrea de l'oci i que, per tant, les entitats públiques no haurien de limitar-se només a impulsar procediments administratius a la Xarxa, sinó també productes i activitats de caràcter lúdic. Com veurem més endavant, per aconseguir això no calen grans recursos econòmics o de creació. Es tracta, senzillament, de pensar que el disseny de la informació ha de respondre a una intenció comunicativa. Considerem que una de les maneres d'assolir aquests objectius és crear continguts per a Internet pensant principalment en termes de discapacitat en lloc d'adaptar posteriorment la tecnologia o el contingut a les deficiències funcionals dels ciutadans.

Per afavorir l'estructura de la informació que presentem en aquest text, considerarem els discapacitats i les persones d'edat avançada de manera separada. Evidentment, això respon al fet que la major part dels programes revisats en aquest document segueixen aquesta mateixa lògica. Malgrat això, ens permetrem suggerir als lectors que tinguin present que, amb l'edat, tots els éssers humans adquirim limitacions funcionals. Si les persones amb discapacitats, avui en dia, no formen part de les nostres preocupacions, potser ens preocuparà la nostra pròpia projecció cap al futur.

## **1. Els ciutadans amb discapacitats**

A la Unió Europea, el nombre de persones afectades per algun tipus de discapacitat està al voltant del 10 % de la població, és a dir, quasi 37 milions de persones (segons el document de la Comissió Europea «Hacia una Europa sin barreras para las personas con discapacidad», maig de 2000). La UE creu que la participació social dels ciutadans amb discapaci-

tats es veu dificultada més per les barreres de l'entorn que per les pròpies limitacions funcionals.

Les polítiques europees sobre aquest tema no són, ideològicament parlant, de factura pròpia. De fet, segueixen les directrius de la Declaració dels Drets Humans (ONU, 10 de desembre de 1948) que estableix en el primer article el dret a la igualtat per a tots els éssers humans, el de la protecció contra la discriminació en el setè i el de la participació en la vida de la comunitat de tots els ciutadans en l'article 21. Així, el 20 de desembre de 1993, en la Resolució 48/46, l'Assemblea General de l'ONU va promulgar el marc consagrat sota el títol «Normas estándar sobre la igualdad de oportunidades de las personas con minusvalía». L'objectiu global d'aquestes normes és garantir que els ciutadans amb discapacitats puguin exercitar els mateixos drets i obligacions que la resta de ciutadans. Descansen sobre la convicció que les capacitats de les persones per poder participar del seu ambient social depenen tant de la disposició amb què la societat acull i accepta les seves diferències com del reconeixement de les limitacions específiques dels individus.

El Llibre Blanc *Política Social Europea: Un paso adelante para la Unión* de la Comissió Europea (27 de juliol de 1994) secunda aquestes idees. En la mateixa lògica d'aquestes normes promou el document «Igualdad de oportunidades de las personas con minusvalías. Una nueva estrategia comunitaria en materia de minusvalías» (Resolució del Consell i dels estats membres de la UE, del 20 de desembre de 1996). La Resolució considera que el principi d'igualtat d'oportunitats representa un valor inalienable i és indispensable eliminar la discriminació negativa per millorar la qualitat de vida dels ciutadans amb discapacitats. El text alerta de que la responsabilitat per assolir aquests objectius correspon principalment a cada estat, però la Comissió Europea adquireix el compromís ferm de promoure la cooperació i fomentar el desenvolupament de models, polítiques i activitats dins de les institucions comunitàries. Proposa, doncs, que tots els seus programes dissenyin accions específiques que assegurin l'accés d'individus amb discapacitats. Sobre la base d'aquest marc polític, la Comissió també ha treballat amb organitzacions no governamentals.

El 4 de febrer de 2000, la Comissió Europea (CE) va aprovar el document «Estrategias para la creación de empleo en la sociedad de la información», que dóna suport tant a l'Estratègia Europea per a la col·locació com a la iniciativa eEuropa. Aquesta proclamació aborda específicament la promoció d'oportunitats de llocs de treball per a les persones amb discapacitats i recomana a les indústries de la societat de la informació que procurin treballar en el disseny d'equips d'ús senzill.

El Fons Social Europeu és la institució que canalitza els ajuts econòmics de la UE a les persones discapacitades. Les seves accions van des

dels subsidis salarials per afavorir l'adquisició d'experiència laboral als programes d'iniciació professional, passant per les iniciatives de col·locació protegida temporal o pel seu compte fins al foment de cooperatives de persones amb discapacitats mentals o físiques greus. I, tot això, perquè el tractat constitutiu de la CE (d'Amsterdam) signat el 10 de novembre de 1997, expressa en el seu article 13 que el Consell Europeu pot prendre mesures que garanteixin la lluita contra la discriminació per motius de discapacitat.

Un dels aspectes més acurats de les polítiques europees és el que fa referència a la mobilitat dels ciutadans amb discapacitats. La UE reconeix que els impediments motrius dificulten la integració en la vida social i econòmica i que cal aportar solucions financeres i tècniques raonables. És a dir, els problemes de mobilitat han de resoldre's per afavorir a aquells que els pateixen sense perjudici dels drets de la resta de ciutadans. Així, la Comissió Europea va crear programes relacionats amb la definició de normes tècniques per a mitjans i infraestructures de transport urbà (vehicles de motor, ferroviaris, aeris i marítims), d'habitatge i de seguretat.

Justament aquests aspectes relacionats amb l'accessibilitat són fonamentals en l'àmbit de la societat de la informació. Iniciatives com la Directiva 98/10/CE (1 d'abril de 1998) que insta als Estats membres a adoptar mesures d'accés als serveis públics de telefonia, la Directiva 99/5/CE (7 d'abril de 1999) que adverteix sobre la construcció d'aparells de ràdio elèctrics compatibles amb les disfuncions dels usuaris, o els encàrrecs de la Comissió Europea a organismes de normalització per definir les necessitats específiques de les persones d'edat avançada i amb discapacitats, pretenen fermament aconseguir la integració d'aquests col·lectius en la societat de la informació. De fet, en el V Programa Marc d'Investigació, actualment en vigència (febrer de 2002), es desenvolupen projectes sobre disseny d'interfícies persona/sistema que utilitzen la veu com a suport i d'interfícies antropomecàniques.

L'existència d'oportunitats, però també de riscos i desafiaments, portaren al Fòrum Europeu de Discapacitat a emetre el «Manifiesto europeo sobre la sociedad de la información y las personas con discapacidad» (DOC EDF 99/3). El manifest afirma que les noves tecnologies poden oferir serveis de valor afegit per aconseguir una integració total. Malgrat això, adverteix que cal prendre precaucions perquè d'elles poden derivar-se barreres difícils de superar. La informació ha esdevingut un requisit social, a més d'un dret humà, i cap ciutadà pot romandre'n al marge. Així, el document és taxatiu quan assenyala que són els aspectes de la vida social de les persones amb discapacitats, i no els aspectes tècnics o els mèdics, els que han de guiar la concepció de programes. En conseqüència, cal entendre per *societat de la informació* les interrelacions humanes, no les de les màquines. I, en aquest sentit, de-

fensa que una de les tasques que cal abordar en primer lloc sigui la de contrarestar aquesta imatge de receptors passius de les persones discapacitades que depenen de la bona voluntat d'altres ciutadans. Com tots els éssers humans, els qui pateixen discapacitats i les persones d'edat avançada tenen necessitats particulars i és discriminatori considerar-los un grup homogeni.

En aquest escenari, el concepte de *participació total* pren força en les polítiques europees. Les noves tecnologies podrien contribuir a augmentar la integració i la independència dels ciutadans. La participació englobaria diversos àmbits:

1. L'individual (l'usuari influeix configurant serveis amb els responsables que els ofereixen).
2. El de serveis (l'usuari també participa en la seva organització).
3. El polític (l'usuari coopera en el marc legal de desenvolupament).
4. El social (l'usuari determina les seves necessitats i possibilitats).

Les idees d'*universalitat* i *competència* són indispensables per garantir aquesta participació. Per *universalitat* entenem les capacitats dels usuaris especialistes en la representació de persones amb discapacitat que no són com ells. La *competència* comprèn les habilitats tècniques de les persones amb alguna discapacitat per aportar les seves experiències als creadors de productes. És bàsic, doncs, que els governs s'assegurin que els usuaris amb alguna discapacitat adquireixin la competència necessària per participar i els reconeixin la seva vàlua com a especialistes.

### **1.1. Les persones amb discapacitats a Espanya**

Acostant-nos una mica més al nostre entorn, trobem que l'«Encuesta sobre discapacitados, deficiencias y estado de salud», feta pública a Madrid (2000) i elaborada per l'Institut Nacional d'Estadística (INE) el 1999, mostra que en l'Estat espanyol hi ha més d'1.400.000 persones d'entre quatre i seixanta-cinc anys amb discapacitats. Això representa aproximadament el 5 % del total de la població espanyola compresa entre aquestes edats.

D'aquestes persones amb discapacitats, més del 21 % no pot desplaçar-se fora de la llar; més del 12 % no pot utilitzar els braços i les mans; més del 11 % no pot, senzillament, moure's; més del 6 % no hi veu, i al voltant del 5 % no hi sent.

Aquestes xifres que acabem d'esmentar parlen, únicament, de les persones de l'àmplia franja d'edats que va dels sis als seixanta-quatre anys. No podem negligir el nombre de discapacitats d'edats superiors

als seixanta-cinc anys. Segons aquesta enquesta de l'INE, el nombre total de discapacitats majors de seixanta-cinc anys supera en l'Estat espanyol els 2 milions de persones. Això representa un 32 % de les persones d'aquesta franja d'edats. D'aquests 2 milions de persones amb discapacitats manifestes, el 65 % no pot desplaçar-se fora de la llar.

### 1.2. *Persones amb discapacitats a Catalunya*

Les xifres de l'INE, a les que, precisament, també es refereixen en els seus llocs web l'Institut d'Estadística de Catalunya (IDESCAT)<sup>2</sup> i el mateix Departament de Benestar Social de la Generalitat de Catalunya, indiquen que el 5 % de la població catalana entre sis i seixanta-quatre anys manifesta discapacitats. Segons aquestes dades, Catalunya és, darrere d'Andalusia, la comunitat autònoma amb major nombre de discapacitats de l'Estat espanyol, a més de ser la segona comunitat amb un major nombre de deficiències entre la població major de seixanta-cinc anys.

Per la seva banda, el 1999, el Departament de Benestar Social, a partir de la seva base de dades sobre persones amb disminució reconeguda al 31 de desembre de 1998, publica que 207.192 catalans, de totes les edats, pateixen algun tipus de limitació funcional.<sup>3</sup> El document «Xifres de Catalunya 2001» de l'IDESCAT revela que l'any 1998 la població catalana era de 6.134.000 habitants. Per tant, segons les dades del Departament de Benestar Social, la població amb algun tipus de disminució a Catalunya gira entorn el 3,7 %, una xifra inferior a la que subministra l'Estat espanyol. En qualsevol cas, i com que la metodologia emprada en les enquestes podria modificar els resultats, no podem oblidar que, a Catalunya, aproximadament 250.000 persones pateixen alguna forma de limitació funcional, una població superior al nombre d'habitants de ciutats com Sabadell o Terrassa.

### 1.3. *Plans espanyols d'inserció de persones amb discapacitats*

En la mateixa línia de la Comissió Europea, el Govern espanyol inclou iniciatives similars en el pla d'acció Info XXI, dins del qual, per exemple, es va anunciar (el març de 2001) que l'Administració faria accessible l'entrada dels deficients visuals als seus llocs web oficials.

En aquest sentit, s'han adoptat mesures legislatives que pretenen l'eliminació de barreres, la disposició d'instal·lacions adaptades i l'anomenat *disseny per a tothom* (del qual parlarem més endavant). Aquests factors han estat considerats elements indispensables per brindar igualtat d'oportunitats a les persones amb alguna discapacitat.

2. <http://www.idescat.es>

3. <http://www.gencat.es/benestar/xifres/mapass/map0908.htm>

A l'Estat espanyol s'ha dut a terme una campanya de recollida de signatures sota el lema «Internet accessible», organitzada pel Real Patronato sobre Discapacidad.<sup>4</sup> Es tracta d'una iniciativa electrònica per exigir als organismes oficials que es garanteixi una Internet a l'abast de tothom. I és que els serveis a través de la Xarxa són cada cop més necessaris per a la vida diària dels ciutadans: administració virtual, serveis bancaris, comerç electrònic i formació a distància, per exemple.

#### 1.4. Plans catalans d'inserció de persones amb discapacitat

No es pot donar constància de documents que, des de les administracions catalanes, aborden específicament la inserció de persones amb discapacitats en la societat de la informació. Sí, en canvi, d'algunes accions.

El compromís «Catalunya en Xarxa: Pla Estratègic per a la Societat de la Informació», assumit pel Comissionat per a la Societat de la Informació de la Generalitat de Catalunya i LocalRet,<sup>5</sup> definia el marc d'actuacions que haurien d'assegurar la incorporació racional de la nostra comunitat en la societat de la informació per al període 2000-2003. Dins de les set grans accions recomanades pel grup d'experts que va elaborar el pla, una es dedicava específicament a matèries de formació i educació. Dins de les sis grans iniciatives d'aquesta acció es preveia l'educació per a l'accés a les tecnologies de la informació i de la comunicació (TIC) de la gent d'edat avançada. La definició de la línia d'actuació feia referència a països com els Estats Units, que aposten fermament per la formació en l'ús de les TIC per a col·lectius, com les dones, els nous professionals i persones d'edat propera a la jubilació. Així, el Pla partia de la idea que l'ús de les TIC podria repercutir en una millora en la «col·locabilitat» de la població. Les línies de treball recomanades eren l'aprofitament de les infraestructures ja existents per tal d'estendre l'aprenentatge en aquests sectors; la promoció en l'entorn empresarial de l'aprenentatge de les TIC; la formació i la reconversió dels nous perfils professionals i, finalment, la formació específica per als col·lectius amb dificultats i per a les persones d'edat avançada. Els agents encarregats de dur a terme aquestes accions eren, segons el document, el Departament de Benestar Social, el Departament de Treball, les universitats, els

4. El *Real Patronato sobre Discapacidad* és un organisme autònom creat per la Llei 14/2000 (29 de desembre, article 47) de Medidas Fiscales, Administrativas y de Orden Social. Es poden consultar les seves activitats a l'adreça d'Internet <http://www.rppapm.es>.

5. LocalRet és un consorci creat l'any 1997 per promoure el desenvolupament de les xarxes de telecomunicacions i de les noves tecnologies. El conformen, a la data de realització d'aquest informe, 778 ajuntaments del territori català (99 % de la població catalana), la Federació de Municipis de Catalunya i l'Associació Catalana de Municipis. Es poden consultar les seves activitats a l'adreça d'Internet <http://www.localret.es>.



grups privats i els grups locals. En el document no es fa menció expressa a la població amb disminucions funcionals, encara que podria ser que, dins del terme *col·lectiu amb dificultats*, els seus creadors englobessin aquest sector. Tanmateix, aquest document de treball no fa referència a la seva adequació a les línies suggerides pels organismes internacionals i europeus. Sí, en canvi, la valoració dels primers resultats de l'aplicació del Pla, que fan expressa referència al fet que el Pla segueix les directrius de la UE. Tot i així, cal esmentar que el lloc web de la Generalitat de Catalunya ofereix una opció d'accessibilitat per a persones amb disminucions visuals.<sup>6</sup>

D'altra banda, el consorci LocalRet, la Generalitat de Catalunya i tots els grups parlamentaris van signar el 23 de juliol de 2001 el Pacte per a la Societat de la Informació a les Administracions Públiques, que té per objectiu impulsar les iniciatives que desenvolupin noves formes de relació entre els ciutadans i les administracions públiques, i que faciliten les gestions i l'obtenció d'informació. És a dir, la Generalitat aposta per aconseguir una administració pública en línia. Sobre el tema que ens ocupa, recentment, i afortunadament, la Generalitat de Catalunya va assumir el compromís d'aplicar en els seus llocs web, des de l'1 de gener de 2002, les normes que aconsella la normativa WAI (Web Accessibility Initiative) proposada pel consorci Internacional W3C i que proposen regles de creació de llocs web que siguin accessibles per a la majoria dels ciutadans, incloent-hi aquells que pateixen deficiències funcionals. El W3C és un consorci internacional, integrat per més de cinc-centes organitzacions, amb l'objectiu d'obtenir el màxim aprofitament de les potencialitats de la Xarxa, per la qual cosa dissenya i impulsa la interoperabilitat dels sistemes a partir de la creació de protocols estàndards.<sup>7</sup>

## 2. Les persones d'edat avançada

Entre els dies 8 i 12 d'abril de 2002 se celebra a Madrid la Segona Assemblea Mundial de les Nacions Unides per a l'Envel·liment (Resolució 54/262, del 25 de maig de 2000 de l'Assemblea General de les Nacions Unides), coincidint amb el vintè aniversari de la primera Assemblea, celebrada a Viena l'any 1982.

Els propòsits d'aquesta Assemblea són, en primer lloc, revisar i analitzar els resultats dels plans que es van formular fa vint anys sobre el tema i, principalment, aprovar un pla d'acció i una estratègia a llarg termini sobre l'envelliment, en el context d'una societat per a totes les edats.

6. <http://www.gencat.es>

7. <http://www.w3.org>

Recordem que l'ONU va declarar el 1999 Any Internacional de les Persones d'Edat.

Les accions a llarg termini, sobre les quals treballen diverses comissions vinculades a l'ONU, s'engloben sota el lema «Estrategia para una sociedad para todas las edades» (sol·licitada per l'Assemblea General, en la Resolució 54/24 del 10 de novembre de 1999), i tenen tres orientacions polítiques primordials:

1. Mantenir el desenvolupament en un món en el qual la població envellaix.
2. Fomentar la salut i el benestar en la vellesa.
3. Garantir un ambient favorable a la gent gran.

Aquestes orientacions bàsiques es deriven d'una primera anàlisi efectuada mitjançant enquestes als països que participaren en la primera convocatòria (Viena, 1982), en les quals, a més d'avaluar els resultats del primer pla, se'ls demanava que incorporessin noves idees per considerar-les a la següent definició d'accions. Cal assenyalar, en aquest sentit, que molts països que van respondre a aquesta enquesta van esmentar que calia prendre en consideració els avenços de la tecnologia i les seves repercussions respecte a la comunicació, l'educació, la seguretat, els llocs de treball i la longevitat de la gent gran.

En la nostra comunitat, la Generalitat de Catalunya, per la seva part, convoca per al proper mes d'abril de 2002, el 4t Congrés Nacional de la Gent Gran.<sup>8</sup>

### **2.1. *Un gran desafiament internacional: la població mundial envellaix***

La Divisió de la Població del Departament d'Afers Econòmics i Socials de l'ONU, mitjançant els seus informes, ha declarat públicament, durant anys, que vivim en un món d'envelliment accelerat de la població. Fa vint anys, aquesta era una característica present, essencialment, en les poblacions dels països desenvolupats. Actualment els països en vies de desenvolupament la comparteixen. Les implicacions d'aquesta tendència de la població adquireixen un caràcter multifacètic. Les repercussions no són tan sols demogràfiques, sinó també mèdiques, psicològiques, econòmiques, antropològiques, històriques, sociològiques, artístiques, religioses i filosòfiques.

Tanmateix, i a conseqüència de que en els darrers anys ha guanyat força el principi d'accés, entitats públiques i privades promouen iniciati-

8. <http://www.gencat.es/benestar/congres/index.htm>

ves per assolir una major adaptació de les tecnologies, productes i serveis, disseny arquitectònic i entorn de treball a comunitats multigeneracionals i a comunitats amb limitacions funcionals. Fonamentalment, aquestes iniciatives es basen en la cohesió i en la integració social dels disminuïts físics i de la gent gran.

Una de les primeres recomanacions que els experts han fet per tal que siguin recollides en la versió definitiva del pla d'acció que es presenti en la conferència de Madrid, és canviar el significat i la imatge social de l'envelliment. Els experts recomanen que, per aconseguir una societat multigeneracional cohesionada, és necessari disposar d'una imatge positiva de l'envelliment. En aquest sentit, detecten que —principalment als països desenvolupats— el grup de la gent gran és un col·lectiu amb unes necessitats cada cop més nombroses i asfixiants respecte a les de la resta de la població i es considera que són *dèbils o fràgils*. Així, doncs, sembla detectar-se que no hi ha un arrelament en la consciència social que les persones d'edat avançada també disposen de capacitats i podrien aportar contribucions sobre la base de la seva experiència vital.

Aquesta imatge de fragilitat, càrrec i dependència sembla que està present, principalment, en els joves. Canviar aquesta percepció cultural de la vellesa és de vital importància no només per a integrar socialment a les persones d'edat avançada, sinó també per a aconseguir la cohesió social en l'esmentada població multigeneracional.

Els experts consideren que, en la mesura que els joves convisquin amb persones d'edat avançada amb vides productives i actives, podrien ajornar els sentiments de gratificació immediata que perjudiquen, fins i tot, la seva pròpia satisfacció personal respecte la qualitat de les seves pròpies vides. L'equació sembla senzilla: si els joves tenen una major esperança de vida, traduïda en una més gran longevitat, no és necessari sotmetre's als rigors competitiu i, a vegades generadors de frustracions que suposa la cursa a la recerca de l'èxit immediat. És cert que cada generació té uns valors diferents als de les generacions precedents però és necessari, segons els experts, aconseguir que els canvis tecnològics i el desenvolupament produeixin canvis positius en aquests valors.

## 2.2. La gent gran a Espanya

L'Institut de Migracions i Serveis Socials (IMSERSO)<sup>9</sup> del Ministeri de Treball i d'Afers Socials, a través de la seva Secretaria General d'Afers Socials, va elaborar l'informe *Las personas mayores en España* (2000) en què s'indica que l'Estat espanyol continuarà envellint en aquest segle a un dels ritmes més ràpids del món, a causa del descens de les ta-

9. <http://www.seg-social.es/imserso>

xes de mortalitat infantil i general i a una forta caiguda de la taxa de natalitat.

Malgrat això, un dels aspectes més impressionants d'aquest informe és el referent a l'autopercepció de les persones més grans de seixanta anys. L'enquesta reflecteix que aquestes persones creuen que la resta de la societat té una imatge d'ells amb connotacions negatives, la qual cosa, alhora, contrasta amb l'autopercepció que tenen de les seves capacitats. La gent gran creu, segons els resultats de l'enquesta, que la imatge que té d'ells la resta dels ciutadans no és justa, a més de ser estereotipada.

A la gent gran estudiada en l'enquesta, en general, li satisfà el lloc que ocupa en la societat. Però una de cada tres persones enquestades manifesta que no es correspon amb el lloc que haurien d'ocupar. De fet, troben a faltar que els seus coetanis estiguin més presents en institucions polítiques i socials.

Pel que fa a les seves preocupacions més destacades, la salut és la principal prioritat de la gent gran. Malgrat això, en segon lloc apareixen la solitud i l'aïllament, seguides del desplaçament, el dolor i el sentiment d'inutilitat.

Pel que fa al nostre àmbit d'estudi, l'informe exposa que entre les activitats que realitza amb més freqüència aquest col·lectiu, destaca, per damunt de totes, el consum de mitjans de comunicació de masses: televisió (96,9 %) i ràdio (71,4 %).

### 2.3. La gent gran a Catalunya

A Catalunya es calcula que hi ha més d'un milió de persones de més de seixanta-cinc anys i que aquesta xifra augmentarà significativament en els propers anys. Com hem dit abans en referir-nos als plans d'actuació de la comunitat envers les persones que pateixen limitacions funcionals, el pla estratègic Catalunya en Xarxa preveu, dins les matèries d'educació i formació, la inserció de les persones d'edat avançada a la societat de la informació.

En aquest sentit, el Departament d'Universitats, Recerca i Societat de la Informació (DURSI) de la Generalitat de Catalunya<sup>10</sup> va presentar, el juny de 2001, un projecte d'investigació anomenat *ClicaTV* amb l'objectiu de facilitar a la gent gran l'accés a les noves tecnologies de la comunicació i, en particular, a Internet. El projecte, que encara s'està desenvolupant, preveu diverses fases i es basa en la idea que les persones d'edat avançada poden patir barreres psicològiques que els impedeixin

10. <http://www.dursi.es>

apropar-se a un aparell com l'ordinador però que estan acostumades a utilitzar el televisor. Per tant, resultaria, en principi, més senzill educar sobre Internet a partir d'un equipament d'ús familiar que no pas afegir a l'aprenentatge la dificultat d'alfabetització en l'ús de l'ordinador. Aquest projecte instal·la un descodificador i una línia telefònica a un receptor de televisió. Així, la gent gran pot aprendre a navegar per la Xarxa d'una forma més confortable.

El Departament de Benestar Social també ha llançat la convocatòria per a la celebració del 4t Congrés de la Gent Gran, que es realitzarà l'abril de 2002. La iniciativa, fonamentalment, es basa en la discussió del paper que ha d'assumir la població de gent gran en la societat i impulsar el seu reconeixement entre els diferents sectors de la població. Actualment, en data de la redacció d'aquest treball, continua oberta la crida a la participació de conferències i en les taules d'anàlisi proposades, no es preveu específicament l'accés d'aquestes persones a la societat de la informació com a matèria prioritària.

#### **2.4. Salut i envelliment**

L'Organització Mundial de la Salut (OMS) ha deixat clar, a través de les seves estadístiques, que la longevitat implica un detriment de les capacitats funcionals. Per això, el grup d'experts que treballen en el pròxim pla estratègic han fet públic, pel que fa a aquesta àrea, que és necessari garantir un accés a l'atenció sanitària que elimini desigualtats, fomentant l'atenció primària, la capacitat dels professionals de la salut, el desenvolupament de la salut al llarg de la vida de les persones i perseguint l'autorealització i l'actualització personal. La salut és un estat de benestar físic, mental i social i no només l'absència de malalties. L'aïllament físic i emocional de la gent gran repercuteix, en conseqüència, sobre la salut, i la seva percepció i la imatge negativa de la vellesa és un detonant d'això.

#### **2.5. Afrontar l'envelliment**

L'educació per afrontar l'envelliment preveu, en els documents de treball de la propera conferència, dues àrees de recepció. La primera, relacionada amb la capacitació de la gent gran, i la segona, dirigida a la resta de la població. Dins les accions adreçades a enfortir l'adaptació de la gent gran en una societat en constant evolució es troba no només la capacitació mitjançant esforços especials sinó la utilització d'aquest col·lectiu com a educadors de membres de la societat d'edats similars i dels joves. L'educació, no obstant això, es recomana que comenci el més aviat possible en els nens i les nenes per tal de fer veure que l'envelliment és una part natural de l'evolució dels éssers humans.

L'educació per a l'envelliment ha de fer-se no només al conjunt de la societat i en termes d'ocupació (envelliment productiu) sinó que cal orientar-lo, i molt específicament, a les famílies i a les comunitats locals. La gent gran, com els altres ciutadans, han de gaudir de tots els drets recollits en la Carta Universal dels Drets Humans.

Com a part d'aquest procés, la tercera i darrera reunió del Comitè Tècnic que prepara el Pla Internacional de l'Envelliment estableix com a objectiu prioritari garantir que s'utilitzin mètodes adequats per a l'ensenyament i per a l'entrenament de les persones grans. Per això, el Comitè Tècnic proposa que siguin persones grans entrenades les que transmetin el seu coneixement a altres persones d'edat similar o superior, sobretot pel que fa a les noves tecnologies de la informació i la comunicació. També proposa que es llencin iniciatives intergeneracionals per a l'ensenyament de l'ús de les tecnologies informàtiques mitjançant el voluntariat, i que es desenvolupin sistemes d'ús d'aquestes tecnologies que siguin adequats per tal que puguin incorporar-se fàcilment a la vida diària. Finalment, que les tecnologies i els equipaments es desenvolupin tenint en compte les discapacitats funcionals que comporta la longevitat.<sup>11</sup>

### **3. Cap a una integració social de les persones amb discapacitats a la societat de la informació**

De totes les iniciatives europees descrites, en sorgeix una que mereix especial atenció. El 8 de desembre de 1999 la Comissió Europea va posar en marxa la iniciativa eEuropa sota el lema «Una sociedad de la información para todos». El seu objectiu global és ambiciós: posar les seves possibilitats a l'abast de tots els europeus.

El programa eEuropa centra una de les seves deu àrees de treball específicament en les necessitats de les persones amb discapacitat. Segons la iniciativa, les institucions i els estats tenen el deure de subscriure programes a favor de l'accessibilitat a la Xarxa, per la qual cosa tant el disseny com el contingut de tots els llocs web públics d'Internet han de crear-se tenint en compte les persones amb discapacitat. Així, les institucions també han de fomentar els seus vincles amb organitzacions privades a la recerca d'aquest accés generalitzat.

El principi fonamental de la iniciativa eEuropa és l'anomenat *disseny per a tothom*, que es basa en la previsió que de la conscienciació de les administracions públiques sorgiran béns, serveis i tecnologies adaptables per a una gamma àmplia d'usuaris, incloses les persones amb discapacitat. És cert que el disseny per a la majoria no sempre cobrirà les

11. <http://www.un.org/esa/socdev/ageing>

necessitats de les persones que pateixen discapacitats severes. Malgrat això, amb la sensibilització dels dissenyadors de continguts es podria arribar, sense grans inversions econòmiques, a una part de les persones amb deficiències funcionals lleus o moderades. Evidentment, la proclamació adverteix que el *disseny per a tothom* no invalida el compromís de les administracions amb aquells que pateixen deficiències severes.

La presència d'informació a la Xarxa no garanteix la seva accessibilitat. Per tal que la comunicació afavoreixi la integració i sigui efectiva, cal tenir presents les necessitats de les diferents persones amb discapacitat, creant formats alternatius. Fixem-nos, per exemple, en alguns dels problemes amb els que es podrien trobar alguns ciutadans en l'accés a la Xarxa, salvables amb l'aplicació del *disseny per a tothom*:

1. Les persones amb limitacions visuals tenen problemes per accedir als webs amb gràfics, animacions i desplegaments visuals dinàmics i que no ofereixen informació textual alternativa. Així, doncs, són recomanables versions susceptibles de ser interpretades per programes lectors de text, molts d'ells gratuïts.

2. Algunes persones amb limitacions físiques tenen problemes per accedir a les pantalles emprant el ratolí. Caldria, doncs, que s'afegissin ordres de desplaçament amb el teclat.

3. Les persones amb limitacions d'aprenentatge es perden davant la complexitat de certes interfícies. Això es resoldria amb mapes textuais que conduïssin directament als enllaços requerits.

De tot això es desprèn que la UE ha realitzat apostes fermes, no sempre interconnectades, per tal que tots els ciutadans gaudeixin de les noves tecnologies, per sobre d'interessos comercials. Tot i això, resulta paradoxal que en un moment en el qual es proclama que Internet ha d'arribar a tothom i s'inverteix en accions que agilitzen els procediments administratius en els espais virtuals governamentals, encara existeixen pàgines oficials, fins i tot de dependències de la UE, que ofereixen accés en diversos idiomes, però cap versió per a persones amb discapacitats. El principi de l'anomenat *disseny per a tothom* es va formular el 1999 i ja seria hora que es prediqués amb l'exemple, perquè la disponibilitat de versions per a individus amb discapacitats o el disseny per a la majoria augmentaria la sensibilitat de la resta de la població, que s'acostaria a les formes de percebre i viure dels menys afavorits. Les administracions compromeses amb els ciutadans no només han de reconèixer sinó també impulsar efectivament l'ús de serveis per a persones amb discapacitats i disposar la informació en nous formats tecnològics (suports digitals, correu electrònic, comunicacions per xarxa) que permetin l'accés més ràpid, no exigeixin necessàriament la mobilitat, incrementin l'autonomia personal i siguin més eficaços.

## Conclusions: responsabilitat dels mitjans de comunicació

L'anomenada *societat de la informació* no és un model obert a tots els ciutadans. Com diu Martín Becerra a la seva tesi doctoral *El progreso con peajes: la sociedad de la información* (2000), el discurs europeu remarca amb insistència que interconnexió i igualtat d'accés van de la mà. Queda clar, doncs, que existeixen desproporcions econòmiques entre les possibilitats d'accés als serveis i el consum, perquè quasi tots aquests nous programes impliquen alguna forma de pagament i, conseqüentment, un lloc de treball i educació.

Les discapacitats poden ser producte de la vellesa i, així mateix, les persones amb limitacions funcionals tenen expectatives de vida superiors per la qual cosa necessiten, arribada la vellesa, més cura i suport. El coneixement i l'obtenció d'informació sobre les repercussions de les discapacitats de les persones d'edat, siguin o no de recent adquisició, permetrà conduir investigacions relacionades amb els impediments causats per l'envelliment i construir un grup d'indicadors qualitatius i quantitatius als quals s'hi puguin ajustar les mesures preses pels governs, les empreses privades, les organitzacions cooperants i la societat en general. Malauradament, en l'àmbit dels estudis de comunicació, hi ha un buit força important d'investigacions que abordin el tema. I és comprensible, ja que no és un tema rendible ni econòmicament ni acadèmicament. Per a això ja hi ha les organitzacions no governamentals.

Ara, més que mai, es reconeix que l'aprenentatge d'una persona perdura al llarg de la seva vida. Una mostra d'això la trobem en la gran quantitat de programes d'educació i ensenyament relacionats amb el manteniment de vida saludable i la flexibilitat de col·locació. Malgrat tot, sembla que el gran repte continua essent crear un marc propiciatori per tal que les persones d'edat i les que pateixen disfuncions realitzin treballs útils i productius per a les societats en general i que, de la seva mà, obtinguin una remuneració salarial que contribueixi a generar una percepció de respecte més gran. En aquest sentit l'ONU considera que cal prendre mesures urgents per assolir una societat per a totes les edats i que aquestes iniciatives (responsabilitat bàsica dels governs) han de tendir a assegurar cinc elements:

1. La protecció dels seus drets.
2. El reconeixement de la contribució de l'experiència vital dels més grans.
3. L'elaboració de polítiques nacionals que trenquin amb la discriminació que pateixen en la societat, en molts aspectes.
4. La creació d'oportunitats al llarg de la vida per tal que l'envelliment porti maduresa intel·lectual, salut i benestar.



5. L'augment permanent de les relacions intergeneracionals per aconseguir un equilibri entre tradicions i innovacions.

En definitiva, es tracta d'acceptar la longevitat com un guany i no com una càrrega, perquè les experiències són la base de la cultura.

Per garantir la integració de les persones d'edat avançada i amb disminucions funcionals en els països desenvolupats és urgent comprendre que l'ús de les tecnologies ha de ser un objectiu bàsic en la formació instrumental d'infants amb discapacitats, des de les primeres etapes educatives. I, convençuts del gran paper que tenen les tecnologies en l'àrea del lleure, creiem també que cal impulsar no només els serveis burocràtics i assistencials, sinó també els projectes lúdics. En la mateixa línia, també creiem que ja és hora que els informadors, els comunicadors i els estudiosos de l'àrea assumim el compromís d'impulsar una veritable socialització dels continguts dels mitjans, la qual cosa inclou estudiar i comprendre les formes de percepció i comunicació dels funcionalment menys afavorits.

Els mitjans de comunicació, en el procés de globalització, són declarats amb freqüència culpables d'influir negativament sobre la imatge de les persones més grans i de les que pateixen discapacitats i d'estendre aquesta imatge, fins i tot, a societats que, tradicionalment, consideraven, per exemple, la vellesa com un recull de saviesa i experiència. Les raons per atorgar-los aquesta responsabilitat es fonamenten en què els mitjans projecten la imatge que aquest sector de la població és una càrrega econòmica i social per a la resta, juntament i essencialment, al foment de la bellesa, la joventut, la capacitat de resistència física i l'atractiu com a valors d'importància social.

El comitè tècnic que prepara la Conferència de Madrid responsabilitza els governs de cada estat membre de la promoció pública sobre la contribució positiva i dels recursos dels que disposen els més grans i les persones amb discapacitats, a través de la sensibilització dels responsables dels mitjans de comunicació els quals, per part seva, han de contribuir a eliminar les seves imatges negatives.

En realitat, l'objectiu final és generar oportunitats i serveis per a l'autorealització d'ambdós sectors de la societat mitjançant el reconeixement de la gran aportació a les seves comunitats. De fet, una de les primeres accions que, en aquest sentit, proposa el comitè tècnic de preparació de la propera assemblea de l'envelliment és distribuir, durant la celebració de la Conferència, tot tipus de documents audiovisuals i impresos que considerin a les persones grans com a contribuïdors de la societat, per tal que siguin difosos i sensibilitzin als productors de continguts susceptibles d'aparèixer en els mitjans.

Malgrat que les administracions han de vetllar pels interessos de tots els ciutadans, els informadors, d'altra banda, hem de participar activament

en la tasca de crear continguts i formats d'informació democràtics, no excloents i sense barreres. No cal per a això un gran esforç econòmic ni de creació. Es tracta, només, de pensar que el disseny de la informació respongui a una intenció comunicativa. Un bon inici, per aquells que mai abans ens havíem plantejat els problemes i diferències de percepció entre la majoria de la població i els discapacitats seria recórrer els llocs web de la Organització Nacional de Cecs Espanyols (ONCE),<sup>12</sup> el Seminario de Iniciativas sobre Discapacidad y Accesibilidad en la Red (SIDAR)<sup>13</sup> o el Real Patronato sobre Discapacitados. Una ullada a aquestes pàgines ens revelarà immediatament les diferències existents entre els webs pensats per a persones amb deficiències i els webs bonics, plens d'enllaços i de desplegaments visuals pensats per als qui no els pateixen. Potser així augmentarà la nostra sensibilitat envers aquest sector de la societat i podrem aportar noves fórmules i solucions per a la construcció de missatges accessibles a tots els ciutadans sense excepció. Se'ns acut que una altra manera d'assolir aquest objectiu és apropar-nos a la creació de continguts per a Internet pensant principalment en termes de discapacitat, en lloc d'adoptar posteriorment les tecnologies o els continguts a la limitació.

I, si tot el que hem esmentat anteriorment no ens convenç, potser sí que ho faci la proposta següent: acceptem que avui en dia les nostres expectatives de vida són cada cop més llargues, que arribarem a vells, que les nostres capacitats minvaran i que no ens agradarà ser exclosos ni aïllats. Treballem, doncs, des d'ara, en això.

### Referències per ordre cronològic

Declaración de Derechos Humanos. ONU: desembre 1948.

«Normas estándar sobre la igualdad de oportunidades de las personas con minusvalía». Asamblea General de la ONU: desembre 1993.

Llibre Blanc *Política Social Europea. Un paso adelante para la Unión*. Comissió Europea: juliol 1994.

«Igualdad de oportunidades de las personas con minusvalías. Una nueva estrategia comunitaria en materia de minusvalía». Resolució del Consell i dels estats membres de la UE: desembre 1996.

Tractat constitutiu de la Comissió Europea: novembre 1997.

12. L'ONCE és una corporació sense ànim de lucre que té la missió de millorar la qualitat de vida dels cecs i dels deficients visuals de tot l'Estat espanyol. Manté programes de col·laboració amb els ministeris d'Economia, Hisenda, Interior i Treball i Assumptes Socials. La seva adreça d'Internet és: <http://www.once.es>.

13. El SIDAR és un programa de treball iniciat el 1997 adscrit al Real Patronato sobre Discapacidad en el qual hi ha representants de les principals institucions i associacions relacionades amb la discapacitat i de les empreses de noves tecnologies. Visiteu l'adreça d'Internet <http://www.sidar.org>.

Directiva 98/10/CE. 1/51998 sobre Acceso a Servicios Públicos de Telefonía. Comissió Europea: 1998.

Directiva 99/5/CE. 7/5/1999 sobre Construcció de Aparatos Radioelétricos. Comissió Europea: 1999.

«Estrategia para una sociedad para todas las edades» (Resolució 54/24). Asamblea General de la ONU: novembre 1999.

«Manifiesto Europeo sobre la Sociedad de la Información y las personas con discapacidad» (DOC EDF 99/3). Fòrum Europeu de Discapacitat: 1999.

«eEuropa: una Sociedad de la Información para todos». Comissió Europea: 1999.

«Catalunya en Xarxa: Pla Estratègic per a la Societat de la Informació» (1999). Comissionat per a la Societat de la Informació. Generalitat de Catalunya.

«Hacia una Europa sin barreras para las personas con discapacidad». Comissió Europea: maig 2000.

«Encuesta sobre Discapacidades, Deficiencias y Estado de Salud». Instituto Nacional de Estadística: 2000.

«Las personas mayores en España» (2000). Instituto de Migraciones y Servicios Sociales (IMSERSO).

BECERRA, M. A. (2000). *El progreso con peajes: la Sociedad de la Información*. Bellaterra: Universitat Autònoma de Barcelona, departament de Periodisme i Ciències de la Comunicació. [Tesi doctoral]

SOTO, M. T. (2000). *Influencia de la percepción visual del rostro del hablante en la credibilidad de su voz*. Bellaterra: Universitat Autònoma de Barcelona, departament de Comunicació Audiovisual i Publicitat. [Tesi doctoral]

Informe del Comitè Tècnic del II Pla Internacional de l'Envel·liment. ONU: 2001.

*Xifres de Catalunya 2001*. (2001). Institut d'Estadística de Catalunya. Generalitat de Catalunya.

### Llocs web d'interès

Generalitat de Catalunya:  
<http://www.gencat.es>

Departament d'Universitats, Recerca i Societat de la Informació (DURSI):  
<http://www.dursi.es>

Institut d'Estadística de Catalunya (IDESCAT):  
<http://www.idescat.es>

Benestar Social:  
<http://www.gencat.es/benestar>

Real Patronato sobre Discapacidad:  
<http://www.rppapm.es>

Localret:  
<http://www.localret.es>

World Wide Web Consortium (W3C):  
<http://www.w3.org>

4t Congrés Nacional de la Gent Grant:  
<http://www.gencat.es/benestar/congres/index.htm>

Institut de Migracions i Serveis Socials (IMSERSO):  
<http://www.seg-social.es/imserso>

Organització de les Nacions Unides (ONU):  
<http://www.un.org>

Ortanització Nacional de Ceccs Espanyols (ONCE):  
<http://www.once.es>

Seminario de Iniciativas sobre Discapacidad y Accesibilidad en la Red (SIDAR):  
<http://www.sidar.org>