



## Una Administració accessible, que posa les persones al centre – Ester Manzano Peláez

© 4 de juliol de 2023



Imatgen de [vectorjuice](#) a Freepik

**Empatia...** El passat 14 de juny es va celebrar la Jornada d'Accessibilitat Web i d'Aplicacions a l'EAPC, i us puc assegurar que em ressonen molts dels **exemples i vivències** que s'hi van explicar; també alguna **situació concreta** que hi vaig viure em va fer adonar que, malgrat que la nostra intenció és no deixar ningú enrere, encara tenim molt camí per recórrer.

L'objectiu de la jornada era reflexionar sobre l'accessibilitat web i les aplicacions mòbils, perquè volem que tota la ciutadania pugui accedir-hi amb independència de les seves característiques personals, siguin visuals, auditives, cognitives, motrius, etc., i no deixar ningú fora.

Aprofito aquest article per compartir amb vosaltres algunes de les

reflexions que s'hi van tractar i que s'han quedat a la meua motxilla d'aprenentatges.

## **Estem prou conscienciats?**

**Arribar a tothom...** Es podria dir que trobem, per una banda, persones molt conscienciades, perquè es relacionen per diferents motius directament amb l'accessibilitat i, per l'altra, persones que la veuen de lluny, la coneixen, però que no són del tot conscients del seu impacte en la societat.

Per aquest motiu, necessitem que tant les persones implicades en l'elaboració dels webs i les aplicacions com els comandaments estiguin sensibilitzats i conscienciats.

Crec que l'accessibilitat té les **seves llums i les seves ombres. Per què?** Cap persona declara estar en contra de l'accessibilitat, però quan arriba el moment, de manera no conscient, ens trobem amb:

- Equips de desenvolupament (dissenyadors, programadors) que **no coneixen el detall de la normativa**, donat que és complicat accedir a formació pràctica i aplicada (vegeu al final algunes referències de cursos de formació).
- **Avaluacions automàtiques** el resultat de les quals es queda curt i no garanteix l'accessibilitat ni, per tant, el compliment de la normativa.
- **Queixes sobre un disseny "poc atractiu"** per estructurar la informació.

Necessitem més conscienciació, perquè hem de trobar plegats la **fórmula màgica de l'accessibilitat** i, d'aquesta manera, aconseguir que tothom tingui accés als serveis públics.

## **Quin és l'enemic en l'accessibilitat web i d'aplicacions?**

**Sense sumar més barreres...** El PDF és l'enemic silenciós que facilita la vida d'uns i la complica de forma exponencial a d'altres. Cada cop que una persona discapacitada visual es troba amb un PDF li generem un sentiment d'imptència i frustració, perquè en moltes ocasions es veu obligada a demanar ajuda a tercers per sortir-se'n. Estic convençuda que com a Generalitat no volem despertar aquests sentiments en les persones, i és per aquest motiu que des de la Direcció General d'Administració Digital s'avança en el desplegament dels formularis HTML en la tramitació.

Tots podem patir l'efecte dels PDF, bé per les nostres competències digitals o bé pel tipus de dispositiu amb què consultem. Perquè això no passi tenim el "superpoder" de diagnosticar i pal·liar els seus efectes i, d'aquesta manera, **facilitar l'accés als serveis públics**, cosa que genera un sentiment de satisfacció i millora l'experiència de cadascuna de les persones que ha d'emplenar un formulari per a l'Administració.

Meritxell Aymerich, tècnica de l'empresa TOTHOMweb, ens va explicar la seva vivència, com a persona cega, i no ens va deixar indiferents, tot al contrari. Ens va explicar d'una manera molt clara com ha de lluitar amb els obstacles de l'accessibilitat i, en especial, sobre l'efecte PDF: en cas de fer-ne servir haurien de ser accessibles.

## I l'experiència d'usuari?

**Gaudeix del viatge...** L'**experiència d'usuari no està renyida amb l'accessibilitat**, tal com ens va explicar David Sabaté, fundador i CEO de TOTHOMweb. L'experiència d'usuari va més enllà de la utilització de múltiples colors, dels moviments, de la utilització de gran nombre d'imatges, etc. Fa referència als criteris i elements que faciliten l'ús i l'accessibilitat, com ara l'estructura de la informació, la utilització d'una comunicació clara i la usabilitat. I és que la facilitat i la senzillesa representen elements multiplicadors quan es parla d'experiència d'usuari. En aquesta línia, cal destacar que **l'accessibilitat s'ha d'incloure des del disseny**, per **evitar desajustos** que després són complicats de resoldre un cop el servei ja està en funcionament.

## Quin és el paper de les avaluacions d'accessibilitat?

**No arrisquis...** L'**impacte de l'accessibilitat** en una societat cada cop més digital **és gran**. Per aquest motiu, no podem saber si un web o una aplicació és accessible basant-nos només en les avaluacions automàtiques, donat que hem pogut constatar que hi ha sistemes que, malgrat haver passat l'avaluació automàtica, no estan complint amb la normativa actual. Per aquest motiu, és més que recomanable **fer avaluacions manuals**, amb les quals es comproven amb detall els diferents factors i elements que garanteixen que el sistema sigui accessible.

Si bé és cert que durant els darrers anys s'ha avançat molt pel que fa a l'accessibilitat web i d'aplicacions, hem d'estar oberts per introduir bones pràctiques que ens permetin fer un salt qualitatiu i evitar que ningú quedi enrere, com ara la **incorporació de la ciutadania** no només en el disseny sinó **en els processos d'avaluació dels webs i aplicacions**.

La **inteligència artificial** està avançant molt en els darrers temps, i es pot afirmar que encara **no està prou madura** per fer aquestes **avaluacions d'accessibilitat** com si fossin les manuals, amb totes les garanties que determina l'actual norma UNE-EN 301-549:2022.

## La recerca i la investigació quin rol tenen?

**No deixis d'evolucionar...** Per sort, són diferents els grups de recerca i investigació que tenen el seu focus en l'accessibilitat web i d'aplicacions, que són una font de coneixement i aprenentatge i que ens permeten millorar la nostra actuació en aquest àmbit. A tall d'exemple:

- Afra Pascual Almenara, doctora en Informàtica, especialitzada en Accessibilitat Web i professora associada de la Universitat de Lleida, és membre del grup de recerca GRIHO i del Grup de Recerca en Interacció Persona-Ordinador i Integració de Dades.
- Anna Matamala Ripoll, llicenciada en Traducció i Interpretació de la UAB, doctora en Lingüística Aplicada de la UPF i catedràtica al Departament de Traducció i d'Interpretació i d'Estudis de l'Àsia Oriental de la UAB, és investigadora principal de Transmedia Catalonia i directora de la xarxa Accesscat.

## Per què a la Generalitat estem tramitant un decret que reguli la política d'accessibilitat dels llocs web i les aplicacions per a dispositius mòbils?

**La regulació també ajuda...** Vàrem decidir fer aquest decret, per una banda, per augmentar la conscienciació, establir la política d'accessibilitat digital de l'Administració de la Generalitat de Catalunya i del seu sector públic i establir els mecanismes de suport, control i supervisió del seu compliment. I, per l'altra, per determinar l'estructura organitzativa per a la gestió de l'accessibilitat digital.

Des de la Direcció General de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana estem posant focus en l'assessorament, en la formació dels equips de desenvolupament (des del disseny fins al testatge, passant per la programació) i en l'elaboració dels informes de revisió de l'accessibilitat, donat que volem generar l'efecte *wow* quan la ciutadania es relacioni amb l'Administració. Però per aconseguir-ho necessitem crear serveis accessibles en sentit ampli.

És evident que hem de lluitar contra la bretxa digital, però no podem oblidar en cap moment que tots en som part implicada i que també depèn de nosaltres afavorir l'accessibilitat dels webs i aplicacions per facilitar l'accés als serveis públics, **sense obstacles**. Christopher Reeve diu "penso que un heroi és un individu extraordinari que troba la força de perseverar i resistir malgrat els obstacles". **No incrementem els obstacles als herois i heroïnes.**

Podeu accedir a informació sobre formació a través dels següents enllaços:

- <https://webs.uab.cat/transmedia/macom-cat-faq/>
- [https://www.udl.cat/ca/serveis/estiu/Cursos/webs\\_usables/](https://www.udl.cat/ca/serveis/estiu/Cursos/webs_usables/)

A més, podeu trobar més informació sobre accessibilitat a l'espai d'accessibilitat del web de la Direcció General de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana:

<https://atenciociutadana.gencat.cat/ca/serveis/webs/accessibilitat/>

### **Ester Manzano Peláez**

Directora general de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana  
Generalitat de Catalunya

---

◆ AFRA PASCUAL ALMENARA, ANNA MATAMALA RIPOLL, DAVID SABATÉ, DIRECCIÓ GENERAL DE SERVEIS DIGITALS I EXPERIÈNCIA CIUTADANA. TINC DUBTE DE SI AFEGIR ETIQUETA DE TOTHOM QUI CITA A L'ARTICLE: MERITXELL AYMERICH, ESTER MANZANO PELÁEZ, TOTHOMWEB, XARXA ACCESSCAT