

Accessibilitat en la Comunicació al Departament de Salut durant la Crisi del Covid-19

Anàlisi de l'accessibilitat dels vídeos publicats pel Departament de Salut al seu cana de Youtube entre el 5 de març i el 31 de desembre

David Prujà
Gener de 2021





Accessibilitat en la Comunicació al Departament de Salut durant la Crisi del Covid-19

Document elaborat per la Federació ACAPPS:

David Prujà, coordinador tècnic de la Federació ACAPPS.

Període d'anàlisi

Vídeos publicats al canal de Youtube del Departament de Salut entre el 5 de març i el 31 de desembre de 2020.

Resum:

Aquest document ofereix una anàlisi dels vídeos que el Departament de Salut ha publicat al seu canal de Youtube durant el 2020 arran de la pandèmia provocada pel COVID-19.

L'anàlisi se centra en l'accessibilitat d'aquests vídeos per a la ciutadania que pateix dificultats auditives, en si la política de comunicació de la Generalitat de Catalunya, i el seu Departament de Salut en particular, durant una greu pandèmia busca fer arribar el seu missatge sense exclusions o bé prescindeix de mesures senzilles com la subtitulació que li haurien de permetre arribar al 100% de la població, incorporant les persones amb discapacitat auditiva.

Els resultats de l'anàlisi són molt decebedors, concloent de manera rotunda i contundent que cal un canvi radical en les polítiques de comunicació de la Generalitat de Catalunya en termes d'accessibilitat, si més no del seu Departament de Salut.



1. ABAST DEL DOCUMENT

Aquest document analitza els vídeos publicats al canal de Youtube del Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya relacionats amb el COVID-19 i com els seus formats faciliten o permeten que les persones amb sordesa puguin accedir a la informació que transmeten els vídeos i aquesta tingui present al col·lectiu de persones amb sordesa.

Aquests vídeos han estat publicats en el període que va del 5 de març al 31 de desembre del 2020.

2. ELEMENTS ANALITZATS I CATEGORIES ESTABLERTES

Els vídeos analitzats tenen tots a veure amb qüestions relacionades amb la malaltia COVID-19, el confinament, les mesures de prevenció i higiene, promoció de l'exercici físic, preservació de la salut mental i equilibri emocional i fins i tot alguns dirigits a professionals de la salut.

El visionat dels vídeos ha permès veure quins elements que mostra el vídeo són accessibles per a les persones amb discapacitat auditiva o dificultats d'audició.

Així, a l'hora d'establir si un vídeo és accessible o no, s'ha tingut present que les persones amb discapacitat auditiva que es comuniquen oralment puguin copsar tota la informació que mostra el vídeo i que la informació que s'hi mostra els tingui present.

És per això que quan hem valorat l'accessibilitat comunicativa hem creat tres categories:

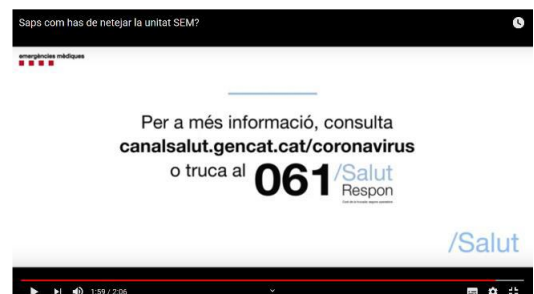
Sí: tota la informació que apareix al vídeo està subtitulada o per escrit i la informació inclou al col·lectiu de persones amb sordesa.

No: la informació que apareix al vídeo no apareix escrita i no inclou a les persones amb sordesa.

Part: la informació que apareix al vídeo està subtitulada o per escrit, però la informació no inclou al col·lectiu de persones amb sordesa.

Es dona la circumstància que tots els vídeos que entren a la categoria de "Part" (parcialment accessibles) ho fan perquè afegeixen informació com per exemple mencionant el telèfon 061 per comunicar emergències mèdiques, obviat els canals accessibles per a les persones amb sordesa.

Aquesta circumstància impedeix poder considerar que s'ha tingut present les circumstàncies que requereixen les persones amb sordesa per accedir a la informació.



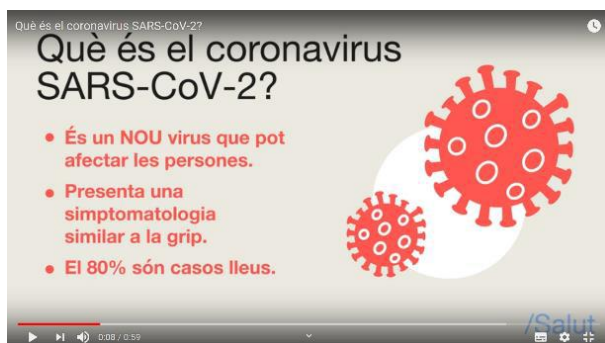
És per això que a la taula amb tots els vídeos que es pot consultar a l'Annex I s'ha afegit una columna en la que es pot apreciar quins vídeos fan menció al 061 i quins no, doncs la major part dels que són parcialment accessibles ho són a causa d'aquesta menció.

En els vídeos subtitulats no s'ha valorat si els subtítols mostraven amb fidelitat el parlament de l'interlocutor, doncs en alguns queda clar que el text està preestablert i alguns dels professionals de la salut que hi intervenen el reproduïxen i d'altres l'"interpreten" fent-se'l seu i modificant-lo lleugerament, fent que els subtítols no mostrin amb precisió allò que diuen les persones interlocutores dels vídeos.

Tampoc s'ha valorat que els subtítols compleixin la norma UNE 153010-2012, que regula les condicions amb les que han d'estar subtitulats els vídeos per a que siguin accessibles a persones amb dificultats auditives. La mida de la lletra, la durada en pantalla de cada frase, la quantitat de text a cada línia, són alguns dels elements que els vídeos amb subtitulació accessible han de complir i que se n'ha obviat l'anàlisi en aquest document, malgrat que en alguns casos es evident que no es compleix

L'altre element que s'ha categoritzar és la tècnica o format del vídeo:

- Vídeo mut, amb subtítols explicatius,
- Presentació, "diapositives" amb el contingut,
- Vídeo amb subtítols,
- Vídeo sense subtítols



Mut amb títols explicatius



Presentació



Vídeo Subtitulat



Vídeo sense subtítols

Cal dir que quan un vídeo ha combinat més d'un format s'ha classificat en la menys accessible de les categories. Aquesta circumstància s'ha donat només en dos vídeos que combinen el format presentació i el vídeo sense subtítols.

Finalment s'ha fet menció de qui signa cada vídeo, doncs al canal de Youtube del Departament de Salut hem trobat dues campanyes institucionals generals de la Generalitat de Catalunya i s'ha considerat millor palesar-ho.

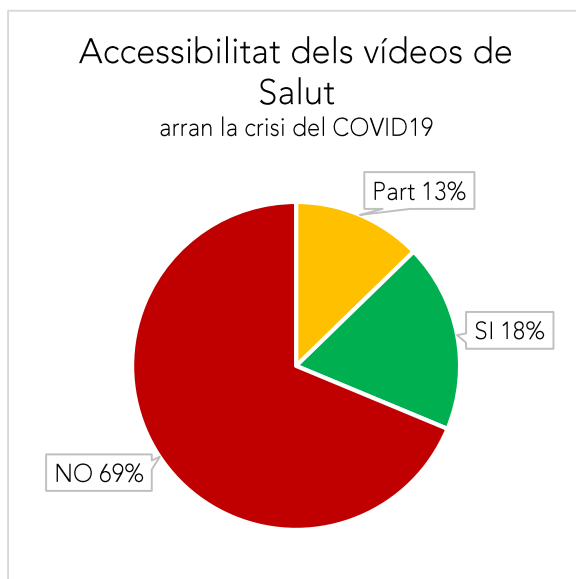
3. ANÀLISI NUMÈRICA DELS VÍDEOS

	Total	Accessibles	part	inaccessibles
mut amb títols explicatius	32	21	10	1
Vídeo subtitulat	31	13	18	0
Vídeo no subtitulat	190	3	0	187
Presentació	22	14	7	1
Totals	275	51	35	189
		18%	13%	69%

De manera evident, els vídeos no subtitulats són els menys accessibles i percentualment el format mut amb títols explicatius és el que més accessible de tots, malgrat que ja s'ha comentat que el motiu que porta a caure en la categoria "part" és en la major part dels casos fer difusió de 061 sense afegir-hi els canals accessibles per a persones amb dificultats auditives.

Les proporcions són les següents: un 18 % de vídeos accessibles, un 13 % de vídeos parcialment accessibles i un 69 % de vídeos que no són accessibles per a les persones amb sordesa.

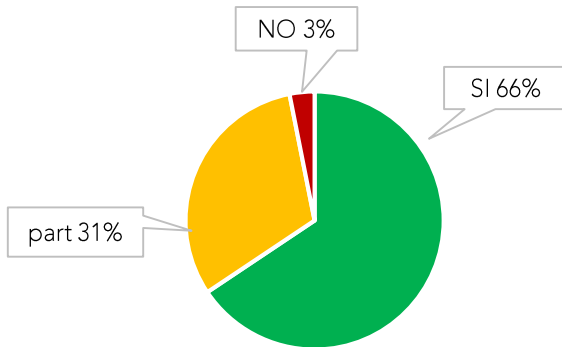
4. VISIÓ GRÀFICA DE LES DADES



Observem l'enorme desproporció entre els vídeos que són accessibles a les persones amb sordesa dal Canal de Youtube del Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya, on un 82 % del total de vídeos no contempnen els criteris bàsics per esdevenir accessibles a les persones amb sordesa.

69 % dels vídeos totalment inaccessibles més un 13 % de vídeos parcialment inaccessibles perquè malgrat incorporar subtítols o text sobre imprès contenen informació que no té en compte les circumstàncies de comunicació de les persones amb sordesa.

Accessibilitat dels vídeos muts

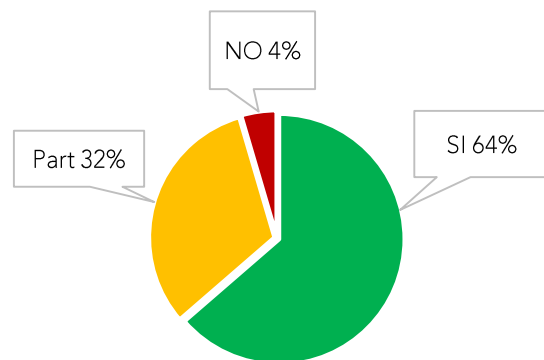


Amb aquest gràfic observem com els vídeos que categoritzem com a muts amb títols explicatius guarden una proporció força elevada d'accessibilitat.

Dos terços, un 66 % són accessibles, i gairebé tota la resta, un 31 %, és parcialment accessible, el que vol dir que incorpora informació que no té en compte les circumstàncies o necessitats de les persones amb sordesa per comunicar-se.

Aquests vídeos representen un 12 % dels vídeos del canal Youtube del Departament de Salut de la Generalitat publicats en el període analitzat.

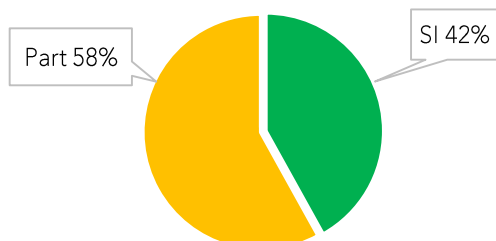
Accessibilitat dels vídeos en format presentació



Els vídeos en format presentació tenen uns registres semblants pel que fa a la seva accessibilitat: un 64 % són accessibles a la comunicació de les persones amb sordesa, mentre que un 32 % hi són parcialment, és a dir que tot i estar fets a partir de diapositives amb text sobre imprès no compten amb les necessitats de les persones amb sordesa en la informació que aporten.

Aquests vídeos representen un 8 % dels vídeos del canal Youtube del Departament de Salut de la Generalitat publicats en el període analitzat.

Accessibilitat dels vídeos subtitulats

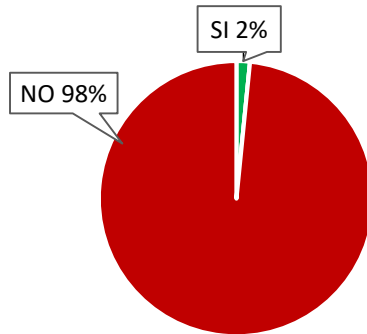


Els vídeos que estan subtitulats del canal de Youtube paradoxalment mostren uns guarismes d'accessibilitat en la comunicació per a les persones amb sordesa inferiors que les dues categories anteriors: un 42 % són accessibles, mentre que un 58% són només parcialment accessibles.

Aquesta dada mostra la importància de comptar amb persones expertes en accessibilitat en la realització d'aquestes peces audiovisuals, doncs no n'hi ha prou amb comptar amb el pressupost per a la subtitulació, cal fer una adaptació general dels continguts també.

Aquests vídeos representen un 11 % dels vídeos del canal Youtube del Departament de Salut de la Generalitat publicats en el període analitzat.

Accessibilitat dels vídeos no subtitulats



Com es podia preveure, els vídeos del canal de Youtube del Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya que no estan subtitulats són els que es mostren menys accessibles: un 98 % no hi són mentre que un 2 % sí que ho són, en realitat són muntatges musicals que mostren l'evolució de les obres de dos hospitals.

El problema rau en què essent aquesta la categoria més inaccessible a la comunicació és la més present entre els vídeos del canal de Youtube de la Generalitat de Catalunya amb el 69 % dels vídeos que hi ha publicat.

5. DATES DE PUBLICACIÓ I ACCESSIBILITAT DELS VÍDEOS



Aquest gràfic intenta mostrar com ha anat evolucionant la voluntat del Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya de fer accessible a les persones amb sordesa la informació que emet a través del seu canal de Youtube.

En vermell dues dates assenyalades per què és quan la Federació ACAPPS alertem als responsables del Departament de Salut d'aquesta greu mancança en la seva comunicació.

Val a dir que no hem obtingut resposta, dons l'alerta la vàrem fer per correu electrònic i no ens han contestat encara, de manera que a la redacció d'aquest informe només podem suposar des de la pura observació de les dades si el nostre avís ha causat algun efecte o no.



Podem agrupar el calendari en tres períodes. Un inicial que podríem situar entre el 5 de març i el 12 de juny, en què de manera intermitent el Departament de Salut publica algun vídeo accessible o parcialment accessible.

En aquest període no sembla existir una política concreta, doncs l'accessibilitat o no dels vídeos a banda de ser molt intermitent coincideix més amb el tipus de format que s'utilitza que no pas amb l'ús de recursos d'accessibilitat en la comunicació com la subtitulació.

El segon període podríem situar-lo entre el 15 de juny i el 25 de setembre. Durant aquest període l'accessibilitat dels vídeos és pràcticament inexistent, només ocasional.

Finalment un tercer període que podríem situar entre el 28 de setembre i el 31 de desembre en què es veu més densitat de vídeos accessibles o parcialment accessibles. El format influeix molt, però el fet d'existir uns quants vídeos subtitulats permet intuir certa voluntat d'intentar fer-los accessibles, bé sigui pel format triat bé per haver-os subtitulat.

El canvi de tendència no és gens ferm, doncs es van alternant intermitentment els vídeos accessibles i els no accessibles: durant aquest període el percentatge de vídeos no accessibles i parcialment inaccessibles és del 53 %, però és significatiu el 47% dels accessibles tenint en compte que als anteriors períodes havia estat inferior al 10 % d'accessibles i del 13 % de parcialment accessibles.

No podem assegurar que possible canvi de tendència que caldrà comprovar en futures anàlisis sigui degut a l'avanç d'aquesta anàlisi que vàrem compartir amb el Departament de Salut, però tampoc no ho podem descartar. Més encara si tenim en compte que la subtitulació de les rodes de premsa després de les reunions del PROCICAT si que té el seu origen en les nostres demandes.

6. CONCLUSIONS

Més de tres quartes parts dels vídeos inaccessibles donen la mesura de com d'incorporat està l'objectiu de fer la comunicació accessible al Departament de Salut, un Departament que essent el què primer atén les persones amb sordesa – en el procés de diagnòstic –, que certifica les dificultats per a la vida quotidiana d'aquestes persones davant processos d'incapacitat laboral o dependència és el que major sensibilitat potser hauria de tenir.

De fet aquesta realitat ens mostra com un problema real la manca de comprensió per part del Departament de Salut de les greus conseqüències que té per a les persones que pateixen sordesa l'exclusió a que estan sotmeses de forma permanent per la manca de mesures d'accessibilitat en la comunicació.

Dues dates són assenyalades en el calendari pel què fa a la comunicació entre la Federació ACAPPS i el Departament de Salut sobre aquest tema. El 25 de maig i davant la manca de resposta altre cop el 14 de juliol, la Federació ACAPPS va fer arribar una versió d'aquest informe en què s'analitzava un període més curt però igual de significatiu – entre el 5 de març i el 16 de maig.

La manca de resposta a aquests missatges juntament amb la continuïtat – tot i que cal comentar que millorada sensiblement – d'una política que no determina amb contundència l'obligació de l'accessibilitat de la comunicació del Departament de Salut en plena pandèmia demostra la consideració subsidiària de l'accessibilitat comunicativa.





Sembla que només incorporant persones amb sordesa en la revisió de les comunicacions de les administracions públiques es podrà garantir la sensibilitat de tenir en compte les seves necessitats per fer la comunicació accessible. Alguns dels problemes d'accessibilitat que mostren els vídeos tenen a veure amb un contingut que no té en compte la realitat de les persones amb sordesa, no pas amb la subtitulació o no del vídeo. Es tracta de problemes que la Federació ACAPPS ja comunica per altres vies als responsables administratius i de govern, però que no sembla que la reiteració en l'avís comporti un canvi de política: un servei públic ha de garantir vies de comunicació accessibles a tota la ciutadania, adaptades a les seves capacitats. Altrament és un exercici de discriminació passiva, per omissió.

En cap cas dels que el Departament de Salut difon el 061 per informar a la ciutadania que és el canal per comunicar emergències mèdiques fa referència als mitjans accessibles per a les persones amb sordesa. La difusió dels mitjans accessibles ha de compartir espais amb la difusió dels mitjans ordinaris. I aquests mitjans han de ser equiparables en immediatesa de la resposta.

Formats com les presentacions animades poden ser més econòmics i facilitar millor l'accessibilitat de la comunicació en càpsules informatives com les que aborda aquest informe.

Des del moviment de persones amb sordesa cal fer un esforç per conscienciar el conjunt de la ciutadania. Aquests vídeos evidencien que no està clar què vol dir el concepte accessibilitat. No n'hi ha prou amb subtitular si la informació que es transmet no té en compte les necessitats de les persones amb sordesa.

