

Guía de **accesibilidad cognitiva** en herramientas digitales de comunicación



Guía de accesibilidad cognitiva en herramientas digitales de comunicación

© Plena Inclusión Madrid, 2021

Primera edición: enero 2021

Observatorio de Accesibilidad Cognitiva de Plena Inclusión Madrid

Álvaro Cervera Escario (Aspacen-Así Mejor)

Ana Belén Vela (Apama)

Araceli Nadador Martínez (Fundación Alas Madrid)

Beatriz Pindado Ibáñez (Adisli)

David López Blanco (Afanias)

Elena González Sabín (Plena Inclusión Madrid)

Isabel Cano Espinosa (Aspacen-Así Mejor)

Isabel Murillo Aparicio (Fundación Ademo)

María José Sánchez Renamayor (AM Pinto)

María Luisa Berdud Murillo (Fundación Síndrome de Down Madrid)

Neisy Uría Martínez (Fundación Aprocor)

Óscar García Muñoz (Plena Inclusión Madrid)

Paula Martínez García (Grupo Amás)

Imagen de portada: Foto de Mujer creado por benzoix - www.freepik.es

Índice

Presentación	4
1. Dificultades	5
2. Herramientas digitales	7
2.1. WhatsApp	7
2.2. Zoom.....	8
2.3. Jitsi.....	9
2.4. Meet.....	10
3. Netiqueta.....	12

Presentación

La pandemia de Covid-19 y su irrupción en nuestra sociedad ha provocado un cambio de escenario para todos, mostrándonos carencias y acelerando algunos aspectos como la digitalización en diferentes ámbitos. Hablamos de un impacto global en todos los ámbitos de nuestras vidas. Hemos tenido que adaptar nuestra manera de trabajar y empezar a utilizar aplicaciones como Zoom, que hasta entonces conocíamos poco o nada.

Esta guía es el producto de la experiencia vivida en 2020 por las entidades del servicio Adapta de Plena Inclusión Madrid.

El trabajo de todas las organizaciones ha continuado durante el 2020 en las entidades de Plena Inclusión Madrid, que han hecho una enorme tarea para que los equipos pudieran mantener la actividad en circunstancias muy adversas. En esta guía, se quieren remarcar cuestiones relacionadas con las ventajas e inconvenientes de algunas herramientas digitales de comunicación, así como los mecanismos que se han tenido que activar para organizarlas, las barreras tecnológicas y el impacto emocional vivido.

Vivimos tiempos difíciles que obligan a todas las entidades a desarrollar una especial capacidad de adaptación y aprendizaje.

Queremos hacer esta guía con el propósito de que este aprendizaje pueda servir de pauta para otras organizaciones y con la idea de crear una publicación abierta que pueda actualizarse con otras herramientas que surjan y que permitan enriquecer el resultado final.

1. Dificultades relacionadas con la situación personal y del entorno

Las dificultades de accesibilidad cognitiva empiezan por la situación personal y del entorno. Por este motivo, el primer análisis se centra en las dificultades previas a la propia comprensión de las aplicaciones.

Dificultades socio-económicas

El confinamiento y la necesidad de comunicación a través de dispositivos tecnológicos ha puesto más de manifiesto la brecha digital. La situación que hemos vivido este año nos ha servido para darnos cuenta de que no todo el mundo tiene acceso a la tecnología en la misma medida.

Hay una gran desigualdad en el tipo de dispositivos, en su disponibilidad o en la limitación de la conexión a internet o incluso su carencia, debida en buena parte a falta de recursos económicos.

Dificultades por la situación familiar

Las familias y los usuarios de edad avanzada son los que más dificultades han tenido a la hora de adaptarse a estas nuevas formas de relacionarnos durante la pandemia. La falta de acceso a la tecnología y el desconocimiento en el manejo de las nuevas aplicaciones han sido un factor de exclusión importante.

El confinamiento ha supuesto, en muchos casos, un distanciamiento forzado entre los diferentes miembros de una familia y ha significado una importante barrera para la comunicación y la socialización provocado por la ausencia de apoyo de familiares más jóvenes.

Dificultades por la carencia de medios tecnológicos

Una dificultad muy generalizada que han detectado las entidades es que las personas no cuentan con buenos medios tecnológicos en sus domicilios. Un claro marco de desigualdad, donde la brecha digital pone de manifiesto la discriminación y falta de oportunidades, entre diferentes grupos de población, así como en sectores con menores ingresos.

Muchas personas no tienen smartphone. Sus teléfonos están desfasados, tienen poca memoria y, en ocasiones, ya no admiten actualizaciones ni descargas de aplicaciones nuevas. Esto ha supuesto una limitación a la hora de enviar y recibir fotografías o documentos.

Además, tienen el acceso a datos limitado y muchas veces no disponen de wifi en los domicilios. Esto implica una dificultad añadida, pues las videollamadas durante la pandemia han servido de medio de comunicación y socialización para muchas personas. Sin embargo, en este caso, para otras la falta de acceso a datos ha sido un factor más de exclusión al no poder disfrutar de la burbuja de las videollamadas como medio para cubrir la acentuada necesidad emocional de saludar y hablar con compañeros y amigos.

Dificultades por falta de conocimientos informáticos

La forma más habitual de compartir documentos y comunicarse ha sido WhatsApp o correo electrónico.

En general, las personas manejan WhatsApp sin demasiadas dificultades, tanto para enviar mensaje y recibirlos, como para utilizar los audios, mandar fotos y vídeos y hacer videollamadas, aunque estas últimas han sido limitadas en algunas ocasiones, como hemos comentado, por la falta de datos o wifi.

En el caso del correo electrónico, hemos detectado más problemas debido a que algunas personas no disponían de este recurso o porque, aunque lo tuvieran, por temas relacionados con cursos, por ejemplo, no sabían cómo gestionarlo puesto que siempre lo habían usado con su preparador o preparadora laboral.

2. Ventajas y barreras cognitivas en herramientas digitales

La desventaja general de las herramientas digitales es que no pueden sustituir plenamente a las relaciones y la comunicación presenciales, pero se han visto ventajas que pueden ser interesantes para extender su uso en diferentes circunstancias, no solo extremas como el confinamiento por la pandemia, sino también, por ejemplo, para la participación de personas que tengan más dificultades para desplazarse en determinadas ocasiones.

2.1 WhatsApp

WhatsApp es una aplicación de mensajería instantánea de uso habitual en nuestra sociedad. Si una persona tiene un Smartphone suele tener WhatsApp y maneja la aplicación fácilmente porque es sencilla.

Esta aplicación para móvil tiene opción de escritorio en ordenador, que se utiliza para mensajes y permite crear grupos específicos para coordinar cuestiones como el momento de la reunión.

Durante el confinamiento, en muchos domicilios, la falta de espacio o un lugar propio para trabajar, mantener una conversación, etc. se ha visto acusada. La parte positiva de WhatsApp es que, al tener la aplicación en el teléfono móvil, las personas la pueden utilizar en cualquier sitio y la comunicación es inmediata.

Las principales desventajas son:

- Descargar la aplicación es sencillo, pero no lo es configurarla. La empresa te manda un mensaje con un código al teléfono y luego la persona tiene que introducirlo en la aplicación.
- No permite compartir documentos en pantalla para leerlos.
- Las versiones iniciales limitaban el número de participantes, pero actualmente ya permite hasta 8 personas simultáneas.

- La conexión es inestable y se producen desconexiones de participantes con frecuencia, lo que ralentizan el trabajo y la comunicación y generan frustración en las personas.
- Cuando un grupo de personas está en una videollamada y, por problemas técnicos, a una de ella se le corta la llamada, se queda fuera hasta que quien realizó la llamada original u otra persona que está activa en la videollamada la incluye de nuevo. Muchas personas intentan llamar por videollamada otra vez, pero no entran en la conversación con el grupo si no que se crea otra videollamada.
- Los teléfonos tienen pantallas con un tamaño reducido, lo cual dificulta la lectura de documentos, por ejemplo.
- Las videollamadas consumen muchos datos. Si la persona no tiene datos ilimitados, puede agotarlos.

La opción es que se conecte a una red wifi, pero tiene que saber el nombre de la red, la contraseña y cómo introducirla.

2.2 Zoom

Es una aplicación que permite conexión a través del ordenador, el móvil y la tablet. Ha sido una de las aplicaciones con uso más extendido.

Entre las ventajas más relevantes, cabe citar:

- Es estable y tiene buen sonido. En todo caso se recomienda usar auriculares para mejorar el aislamiento.
- Permite ver a los participantes y verse entre ellos, lo que humaniza más el contacto. Se puede configurar el tamaño de las ventanas en las que están los diferentes participantes.
- Incluye una opción de “Reacciones” que se convierte en una alternativa divertida de opinar.
- Permite compartir documentos y que los participantes se puedan ver entre ellos y puedan ver el texto.
- Permite silenciar a todos los participantes o a alguno en concreto, si existe ruido ambiental que resulte molesto.

- Permite la participación de más personas.

Las principales desventajas son:

- Es una aplicación de pago, aunque tiene una opción gratuita limitada a conexiones de 40 minutos (salvo las dos primeras conexiones, que permite más tiempo).
- Hay que descargarse el programa o conectarse on line creando una cuenta.
- Requiere de cierto apoyo familiar o entrenamiento a los usuarios para que aprendan a conectarse y a utilizarlo. Sobre todo, en la conexión puede haber más dificultades por la necesidad de crear enlaces o introducir códigos de conexión. Cuando se crea la reunión en Zoom por parte del administrador, es conveniente no poner contraseña o código de conexión. No obstante, tiene el riesgo de que pueda entrar alguien que no esté invitado.
- No es recomendable utilizar esta aplicación en el teléfono debido a que absorbe mucha memoria y muchos datos. Algunos teléfonos móviles no tienen suficiente, por lo que no pueden descargarla, o se quedan bloqueados o no se pueden conectar de forma correcta. Por otra parte, obliga a tener wifi. Funciona mejor en ordenador o tablet.

2.3 Jitsi

Jitsi una herramienta gratuita que permite hacer videollamadas grupales a través de Internet.

Entre las ventajas mencionamos:

- No es necesario instalar ningún programa ni aplicación. Tampoco es necesario crear una cuenta.
- No hay límite en el número de participantes.
- Contestar a una videollamada es sencillo.
- Permite compartir pantalla.

Las principales dificultades:

- Escribir el nombre Jitsi para buscar y descargar la aplicación es complejo.
- Aunque la usabilidad parece sencilla, muchas personas han tenido problemas para iniciar ellos una conversación. El proceso de copiar y pegar el enlace para mandárselo a otra persona supone un esfuerzo y un manejo que no todas las personas tienen.

2.4 Meet

Es una herramienta vinculada al paquete de aplicaciones de Google.

Esta ha sido la herramienta utilizada por entidades que cuentan con la plataforma Classroom de Google. Cada participante tenía su propia cuenta de Google para poder conectarse.

Entre las ventajas destacadas, se pueden citar:

- Es una herramienta que tiene muy pocos botones y es intuitiva.
- Tiene opción de silenciar el micrófono, que es muy útil cuando hay ruidos ambientales.
- Permite compartir pantalla con las personas de la videollamada.
- Puede utilizarse desde un móvil con acceso a internet, una tablet o un ordenador portátil.
- Se puede acceder siempre con el mismo enlace y puede enviarse por correo electrónico o Whatsapp a otras personas para facilitar la conexión.
- No tiene límite de tiempo de conexión por cada reunión, es gratuita y pueden participar hasta 100 personas.

Entre las desventajas, se han destacado:

- La persona que comparte pantalla deja de ver a las demás personas de la llamada perdiendo mucha información de la comunicación no verbal de las personas que están validando.

- Los participantes pueden silenciar o eliminar a otros participantes, no depende del administrador.

3. Etiqueta digital o Netiqueta

Una cuestión que se ha planteado durante este tiempo y requiere una atención especial es la etiqueta digital.

Siempre se ha dicho que las redes sociales forman parte de nuestro día a día y se han convertido en una parte fundamental de nuestra vida. Miles de publicaciones, mensajes e interacciones con personas de todo el mundo son lo que nos permiten las plataformas digitales. Por este motivo, las etiquetas digitales tienen un papel muy importante.

La etiqueta digital o netiqueta es un conjunto de normas de comportamiento que regulan cómo debemos comunicarnos en la red, ya sea en redes sociales, correos electrónicos, blogs, foros, etc.

Las Netiquetas han sido impulsadas por los usuarios y usuarias de la red con la finalidad de facilitar la convivencia en la web, y así, evitar conflictos y comentarios negativos que puedan afectar a cualquier persona y atentar contra su honor, intimidad y propia imagen, en el mundo virtual.

Las reglas básicas de la etiqueta digital o netiqueta son:

- > Buena educación: las normas de la buena educación también son importantes en la red, por ejemplo, dar los buenos días o despedirse. Quienes participaban, por ejemplo, en videollamadas de trabajo deben estar despiertos con suficiente antelación, vestidos y sentados, no adormilados, en pijama o en la cama.
- > La actividad en la red es real: las personas deben ser atentas y ser respetuosas con otras personas en el ciberespacio.
- > Ortografía: este punto es una de las grandes asignaturas pendientes, las faltas de ortografía, las abreviaturas y los signos de puntuación. El corrector ortográfico es una herramienta muy útil para solventar estos problemas. Debemos ser claros y coherentes con la información que

transmitimos para que esta no sea distorsionada. Es mejor algo sencillo, agradable y educado.

- > Respeto: la comunicación en la red es diferente a una conversación en persona. Los comentarios se pueden malinterpretar. Si hay un problema con una persona, es mejor tratar el asunto solo con ella, y si es en persona, mejor. No lo hagas delante, por ejemplo, del resto de compañeros de trabajo.

Además, las personas necesitamos descansos y tiempo para pensar nuestros comentarios y respuestas a las preguntas que nos hacen. Es importante mantener una actitud pausada para no agobiar.

- > Errores: todos somos humanos y, por lo tanto, todos nos equivocamos. Nunca se debe juzgar a alguien por sus fallos. En todo caso, ayudarlo o sugerirle cuando se encuentre un error y nunca mostrar prepotencia al encontrar un fallo y mucho menos reírse de él.

- > Privacidad: si compartes el ordenador con otros miembros o usuarios, respeta sus datos. No leas correos ajenos, no mires sus archivos, etc. No compartas fotos, documentos o vídeos de otras personas.

- > Otros: cuidado con los emoticonos, pueden provocar confusión o malentendidos. Cuando una persona está enfadada, es mejor dejar pasar el tiempo y hablar otro día.



plenainclusionmadrid.org