Telecomunicaciones y discapacidad: Un baúl lleno de sorpresas

POR **MANUEL GARCIA VISO**

La edición castellana del libro publicado por la Comisión de la Comunidad Europea Issues in Telecommunications and Disability (1) debe ser saludada como un acontecimiento de relieve en el mundo de la difusión de lo tecnológico. Desde el punto de vista del lector ocasional, poco versado en tecnología de las comunicaciones pero interesado por las cuestiones que se relacionan con el bienestar social, la obra ofrece muchas sorpresas agradables.

Algo así como un pabellón de los descubrimientos anida entre sus numerosas páginas. Con el solo esfuerzo de ir abriendo por donde señala el índice, se puede encontrar con un mundo de sorpresas y un auténtico caudal de información. Compuesto el libro por aportaciones de especialistas diversos, procedentes de multitud de países, la edición a cargo de S. von Tetzchner ofrece un panorama tan extenso de planteamientos, casos y sugerencias que se puede afirmar como único reparo importante de la obra -si esto ha de considerarse un reparo- el de la excesiva ambición: aspectos filosóficos y sociológicos, apuntes de psicología y problemas de planificación empresarial, recomendaciones normativas, etc.

Todo ello, junto a descripciones de equipos y servicios de telecomunicaciones, características de los últimos diseños en materia de comunicación gráfica/textual, de videotelefonía o de otras formas de representación. Y sin olvidar un buen puñado de hipótesis o estimaciones tendenciales acerca de un futuro ya en puertas. Para tratar de agrupar algo en apariencia tan heterogéneo, señalemos tres líneas fundamentales de discurso que subyacen de modo recurrente a lo largo y ancho de todo el libro.

TELECOMUNICACIONES Y PROGRESO HUMANO

En primer término, hay que hacer una pequeña objeción: el título español no da cabida a la rica matización que se esconde tras las páginas de este manual de consulta obligada. Las numerosas y especializadas aportaciones y la estructura en la que se integran- insisten en que los progresos de las telecomunicaciones suponen una salida, una compensación y hasta una superación de la(s) discapacidad(es).

Fundación Telefónica
Telefónica

Pero la partícula copulativa de Telecomunicaciones y discapacidad sugiere otros significados. Bien el de la especialización adicional -de «esto mas esto»-, bien el de la separación epistemológica, «esto por un lado, esto por otro». Y lo cierto es que los trabajos que alberga el volumen van más allá, en el sentido de indicar que las telecomunicaciones, como bloque de ciencia y/o tecnología, encierran la posibilidad de atenuar, compensar y eliminar en ciertos casos los efectos de la discapacidad en el ser humano.
En todo ser humano, porque la persona como tal es sujeto actual o potencial de discapacidad (2). El argumento se refuerza si se tiene en cuenta, por otro lado, que el perfeccionamiento de las telecomunicaciones, convertido en factor de progreso, afecta a toda persona, a cualquier usuario. Así, en el ejemplo de la videotelefonía -por poner uno entre tantos posibles-, que ocupa en el volumen todo un apartado temático, con diez artículos especializados, ¿quién osaría afirmar que se trata de describir unos equipos que solamente interesan a quienes se ocupan del lenguaje de signos?

Somos todos los posibles usuarios los interesados aunque se reconozca que tienen especial aplicación en los casos de deficiencias expresivas. Lo mismo podría decirse del correo electrónico, del teléfono de texto, de la telefonía móvil, etc. Después de todo, es oportuno volver a recordar que el teléfono convencional se pensó en sus primeros ensayos para mejorar la comunicación de las personas sordas.

TELECOMUNICACIONES Y MERCADO

Lo mencionado hasta aquí enlaza de modo natural con lo que sigue.

Especial preocupación en la gran mayoría de los casi cincuenta trabajos que componen el libro es la de ensanchar el mercado de la tecnología espacial. De este modo, un problema de alcance general repercute en un ámbito tecnológico más restringido: el de la tecnología que se piensa destinada a un especial grupo de personas.

El planteamiento del mercado extensible puede y debe matizarse mediante dos observaciones: primera, pensando que una gran parte de los equipos en los que la tecnología especializada se concreta admite muchos más usuarios de los que habitualmente se manejan en los estudios de mercado.

Hay razones para dejar bien sentado que el mercado potencial siempre rebasa -en gran medida- el censo de las personas con deficiencias, pues comprende además sectores de usuarios sin desventajas personales permanentes (piénsese, por ejemplo, lo que puede influir en la aceptación por parte de una clientela imaginada la posición de un simple interruptor de acceso: a igualdad de condiciones, es preferible un terminal, de TV, de PC, o de auricular convencional, en el que los mandos/teclas/botones dispongan de más fácil manejo).

La segunda matización aludida se refiere al progresivo reforzamiento grupal y asociativo que se observa en el sector de las personas con discapacidad, sobre todo en los llamados países adelantados; el numero de personas con discapacidad que tiene acceso a una adecuada información sobre el mercado aumenta y se consolida sin cesar. Aquí, el papel de los medios de difusión especializada (organismos, fundaciones, asociaciones, etc.) ha sido y seguirá

Fundación Telefónica
Telefónica

siendo decisivo (3). Es innegable que hoy día existe ya un mercado autónomo y relativamente homogéneo interesado en difundir, perfeccionar y, si es posible, adquirir los equipos y la tecnología que asoman a las páginas de publicaciones como Telecomunicaciones y discapacidad.

Esta progresiva configuración del mercado como un mercado amplio ha de influir indudablemente en el establecimiento de una correlativa estrategia comercial. En el volumen se hace un somero balance en esta dirección: «…las empresas no han emprendido iniciativas claras para comercializar productos de utilidad para un gran número de personas con discapacidades menores a través de los mercados minoristas. Como consecuencia de ello, aparatos sencillos y de bajo coste, que podrían venderse en grandes cantidades, tienen que ser vendidos por proveedores especializados de poca entidad (…).

Por consiguiente, se deben llevar a la práctica estrategias de venta que corrijan este problema, relativamente fácil de superar con un enfoque adecuado. Dicho enfoque debe aproximarse mucho más a la venta de productos domésticos que a la de prótesis para minusválidos».

EL PROBLEMA DE LA ESTANDARIZACIÓN

Asunto crucial y muy estrechamente vinculado al de la comercialización de los productos derivados de la investigación aplicada en el sector de las telecomunicaciones es el de la complejidad de los procesos de normalización y/o estandarización.
Es de todo punto evidente que si los equipos fueran diseñados teniendo en consideración las necesidades de usuarios con problemas de manipulación (ancianos, personas con deficiencias, etc.), el coste adicional en el proceso de fabricación de esos equipos sería muy pequeño.
Por ello, si todos los ciudadanos de un país de corte moderno han de estar en condiciones de alcanzar un nivel de vida básico similar, es necesario poner en vigor «unas normas o recomendaciones generales sobre códigos de prácticas comerciales, de alcance internacional y general, que especifiquen los requisitos funcionales que han de cumplir tanto los equipos terminales como los servicios».

Estas medidas normalizadoras reducirían la necesidad de proporcionar esos equipos y servicios, con posterioridad al proceso productivo, a un buen número de usuarios.
Desde otro punto de vista, les permitiría al mismo tiempo una existencia con una mayor autonomía personal lo que ahorraría, por ejemplo, cantidades slgnificativas en materia de costes de internamiento en centros residenciales. Un punto de partida tan sencillo y tan de sentido común como este se ve empeñado sin embargo, en la práctica, por unos complejos procesos de normalización, muy mediatizados por organismos e institutos varios.

Para especificar los aspectos relacionados con la compatibilidad -v. gr., de teléfonos de texto para sordos-, la no discriminación por ejemplo, en los cajeros automáticos público, y las garantías de calidad y duración, han de adoptarse requisitos funcionales fijados por comités, subcomités y grupos de trabajo especializados, al amparo de centros internacionales exclusivamente dedicados a estos menesteres, con lo cual el panorama normalizador adquiere tintes de parque jurásico, por su lentitud y burocratismo, en el que las iniciativas mueren de abandono cuando no por intereses de otro tipo.

Fundación Telefónica
Telefónica

Así, en el ámbito europeo, el Instituto Europeo de Normalización de las Telecomunicaciones (ETSI) da cobijo al Comité Técnico de Factores Humanos, dentro del que se encuadra el Subcomité Técnico de Personas con Necesidades Especiales, en cuyo seno trabaja un Grupo sobre servicios de telecomunicaciones para personas con discapacidad.

A pesar de ello, el abanico de soluciones propuestas es ya considerable. En el libro se describen algunas de ellas y se hace notar que estamos sólo ante el comienzo de un rumbo cargado de esperanzas. «En un futuro previsible de las telecomunicaciones (mas allá de la RDSI), será posible transmitir todas las diferentes modalidades de comunicación empleadas por el ser humano, incluida la sensación física de un apretón de manos.

Es un paso importante hacia el cumpli- miento de la visión de McLuhan y hacia una sociedad donde las personas puedan ampliar sus capacidades en el campo de la comunicación. Por otra parte, podrán desaparecer la mayoría de las dificultades específicamente relacionadas con la telecomunicación. Las personas sequirán teniendo trastornos en su capacidad de comunicación, algunos de los cuales no podrán ser fácilmente compensados. Pero una mejora de la comunicación personal y directa redundará, a su vez, en una mejora de la telecomunicación. (…). Será una sociedad abierta…».

(1) Telecomunicaciones y discapacidad, edición de Stephen v. Tetzchner, Fundesco, Madrid, 1993.

(2) Los antiguos catecismos incluían como principal atributo divino, definidor a contrario de lo humano, el de la omnipotencia. La enfermedad, el accidente, el envejecimiento o la violencia, por poner ejemplos cotidianos inevitables, producen discapacidad y marcan las debilidades evidentes de lo humano.

(3) Precisamente el libro comentado es el fruto de los trabajos de un Grupo, el COST 219, financiado por la Comisión de la Comunidad Europea y compuesto en su gran mayoría por miembros relacionados con las grandes empresas europeas de telefonía y telecomunicaciones; mas de quince países y entidades han destacado especialistas que han participado en las reuniones del Grupo y en la preparación del libro.

Fundación Telefónica
Telefónica