

## **SAYOBO. Intel·ligència artificial que facilita l'accés a la informació digital**

Durant l'últim any hem treballat, après i experimentat els obstacles als quals s'enfronten dia a dia els 2.200 milions de persones amb discapacitats visuals al món, pel que fa a accessibilitat digital. Vam escoltar persones de l'ONCE de Castelló i València i ens van explicar quines eren les seves dificultats a l'hora d'accedir a internet i al contingut digital. Principalment en són dos:

- Les webs i el contingut digital segueixen sense ser accessibles en la seva gran majoria.
- Les eines d'accessibilitat actuals que hi ha a smartphones, navegadors, sistemes operatius i altres programes, no han evolucionat molt des de fa anys. Això minva la seva capacitat per trobar la informació que busquen. A més, la necessitat de programari específics per a l'accessibilitat l'ús limita l'autonomia digital, ja que impedeixen la seva utilització en qualsevol dispositiu i moment.

El 65% dels majors de 50 anys pateix aquest tipus de discapacitats. Aquest grup d'edat de més de 1.000 milions de persones representa un 20% de la població mundial. Amb el creixent envelliment de la població, en molts països, anirà augmentant també el nombre de persones que corren el risc de patir discapacitats visuals associades a l'edat. Per tant les empreses, organitzacions i administracions han d'adaptar-se progressivament i implementar aquest tipus de tecnologia per facilitar l'accés a la informació i a l'autogestió digital dels seus clients o usuaris.

Vam descobrir que un chatbot adaptat a cadascuna de les seves necessitats pot ajudar considerablement a resoldre aquests problemes. SayOBO està pensat perquè pugui utilitzar-ho tothom, però tenint en compte les necessitats especials de cada persona.

El nostre desenvolupament, Sayobo, és un *chatbot*, sistema conversacional basat en tècniques d'intel·ligència artificial que facilita l'accés a la informació digital a tots, incloent les 2.200 milions de persones amb problemes de visió que segons l'OMS hi ha al món. Es tracta d'un exemple d'*IA inclusiva*, que millora la provisió de serveis i d'informació als usuaris digitals, brindant d'aquesta manera importants beneficis a la nostra societat.

A més de les característiques pròpies des chatbots personalitzats (permetre l'accés a la informació i la interacció amb sistemes informàtics mitjançant conversacions en llenguatge natural), sayOBO incorpora capacitats específiques d'accessibilitat per a persones amb discapacitats visuals: funcionament per veu amb lectors de pantalla, adaptació de pàgines web per a distints tipus de discapacitat visual (augmentant el tipus de lletra o canviant l'esquema de colors automàticament, ...). És a dir, es crea una interfície adaptada a les necessitats de l'usuari a l'instant. Contesta en diferents idiomes i s'adapta a les necessitats de cada individu a mesura que avança el seu ús.

Durant els primers dies de pandèmia, sayOBO va ser adaptat i posat gratuïtament a disposició d'associacions i organismes, incloent consultes relacionades amb símptomes de la COVID-19, mesures d'higiene, mesures laborals i drets socials, així com altres mesures derivades de la situació d'alarma provocada pel coronavirus. Les respostes i la base de coneixement que posseeix sayOBO procedeixen de fonts oficials nacionals, autonòmiques i internacionals, a més d'altres organismes com l'Organització Mundial de la Salut (OMS), articles científics i informació digital contrastada. A més, es vactualitzar contínuament, incloent informació i respostes relacionades amb la Covid-19 que arriben a través d'associacions, organismes i la pròpia societat.

Després d'una reunió amb la Direcció General de Lluita contra la fractura digital de la Generalitat Valenciana el passat 16 de març, on es va traslladar la preocupació pel problema que anaven a tenir les persones amb discapacitat per poder accedir a la informació de la pandèmia, es va preparar sayOBO al repte del coronavirus en temps rècord. Fins al moment estan utilitzant sayOBO en els seus webs les associacions Cocemfe Castelló, Cocemfe València, Cocemfe Alacant, Cocemfe CV, Cermei CV, ASHECOVA i Fesord.