

Accesibilidad en la era digital: Más allá del ser y estar accesible está el ser inclusivo.

Juan Gabriel Sáenz¹

¹ Ingeniero de Educación Virtual, Escuela Virtual para América Latina y el Caribe - PNUD
juan.saenz@undp.org

Resumen. Es bien entendido que la accesibilidad tiene una dimensión subjetiva muy amplia que abarca de manera general a todas las personas, que ha pasado de ser un caso especial a considerar que sólo afectaba a un pequeño colectivo de personas a formar parte de los derechos fundamentales de éstas. Si bien se da por sentado que la accesibilidad es un término que abarca muchas consideraciones, para el caso de este artículo se examina la accesibilidad de las TIC y se analizan tres condiciones indispensables para que las personas puedan hacer un uso efectivo de éstas: el estar accesible, el ser accesible y el ser inclusivo. A través de este análisis se pone de manifiesto la necesidad de contar con una política clara y una cultura de uso de la tecnología para potenciar el impacto positivo de ésta en la vida de las personas, como condición necesaria para garantizar y facilitar la participación social de las personas en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación y como medio para garantizar la igualdad de oportunidades en el ejercicio de los derechos en la actual sociedad de la información.

Palabras clave: Accesibilidad, ayudas técnicas, internet, brecha digital, inclusión digital, TIC.

1 Introducción

Según United Nations Enable¹, iniciativa de Naciones Unidas por los derechos de las personas con discapacidad, se define la accesibilidad como: "la situación en la que las personas con discapacidad no encuentran barreras exteriores para utilizar el espacio físico, para aprovechar la oferta de educación, para integrarse al cuerpo laboral, para participar en la vida cultural y en la relación personal (Naciones Unidas, 2008). En este sentido, la accesibilidad no se reduce al medio arquitectónico, urbanístico y del transporte, sino que se extiende a todas las relaciones sociales, en especial durante las últimas décadas en donde la tecnología ha transformado de manera sustantiva a las sociedades, y tampoco se reduce al contexto de las personas en situación de discapacidad, sino que por definición abarca todos los colectivos sociales, por lo tanto, de ahora en adelante en este artículo se tratará el término accesibilidad extendiéndolo a cualquier persona, es un término acuñado pensando en la diversidad.

Hace un poco más de quince años, internet y las TIC eran aún un concepto poco conocido, o, como lo expresa Castells (2001), un concepto minoritario para una élite de internautas. Por fortuna, y en contra de todas las predicciones realizadas en la década pasada, el papel determinante que juega la tecnología en el desarrollo y su estrecha relación e influencia en todos los aspectos sociales han crecido a un ritmo acelerado, propiciando cambios económicos, políticos, sociales y culturales que exigen de parte de la sociedad una política clara para hacer frente al cambio y sacar el mejor partido de este, pues si la información es un recurso para el desarrollo, las TIC se convierten en herramienta fundamental (Acevedo, 2004.). Desde la consideración, entonces, de que las nuevas tecnologías, y en especial internet, son una herramienta que puede ser orientada a garantizar la igualdad en los derechos de las personas y aumentar sus oportunidades, el concepto de accesibilidad web tiene un ámbito de proyección amplio que para el caso de este artículo se centra en el estudio de el acceso a la información en internet (disponible y accesible) y la inclusión digital como política pública y cultura ciudadana.

¹ <http://www.un.org/spanish/disabilities/>

1.1 ¿Qué es la accesibilidad web en el contexto de la inclusión social?

Es posible definir accesibilidad web en el contexto de la inclusión social en la era digital como una característica fundamental que debe poseer todo producto y servicio que esté disponible para los usuarios en internet, tales como espacios virtuales de interacción, páginas web, imágenes, aplicaciones interactivas, material multimedia, documentos, presentaciones, herramientas comunicativas (chat, videoconferencia, foros), espacios de discusión, servicios de formación, de gobierno, de salud, y en general medios de información que sirvan de herramienta para favorecer el intercambio de información y que favorezcan el proceso de participación social mediada por la tecnología y que garantice a éstos el completo acceso participativo a la información contenida en el producto y servicio sin permitir que factores de tipo económico, social, cultural, espacial, temporal o de nivel de discapacidad física o sensorial puedan impedir el acceso de las personas a estos servicios.

1.2 La importancia de la accesibilidad en la era digital

El acceso de todas las personas al conocimiento y a la información incrementa las oportunidades de desarrollo y crecimiento personal y profesional, al mismo tiempo que favorece la inserción en la sociedad de la información y permite la participación activa de los ciudadanos en ésta (Castells, 1998). Antes de la aparición de las Tic y de su uso extendido muchos sectores de la población (minorías étnicas, religiosas, mujeres, personas de bajos recursos, discapacitados, etc.) se encontraban en situaciones de exclusión social y no tenían herramientas que les permitiera cambiar su situación y equilibrar un poco la balanza de las desigualdades sociales a su favor. Si bien la sociedad debe fomentar la igualdad de oportunidades de todas las personas, independiente de su nivel económico, educativo, o sociocultural, de su raza, su género o si es discapacitado, promoviendo acciones que aseguren el adecuado tratamiento y el respeto por la diversidad, en la realidad social esta sociedad equitativa no se muestra visible, y aunque las tecnologías deberían ayudar a reducir estas desigualdades, se está presentando un fenómeno completamente opuesto: la brecha digital. Por ello es una obligación social el diseñar estrategias organizativas y políticas públicas de acceso que pongan al alcance de todas las personas las tecnologías de la información y la comunicación, que tan importante papel han adquirido en nuestra sociedad durante las últimas dos décadas y se perfilan como parte fundamental del desarrollo tecnológico y cultural de la sociedad en el futuro cercano y a mediano plazo.

La accesibilidad es una condición necesaria para garantizar y facilitar la participación social de las personas en el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) como ejemplo de una política incluyente para todos. En esta sociedad moderna en la que cada vez se utilizan más las tecnologías de la información y de las comunicaciones para informarse, estudiar, relacionarse, entretenerte y trabajar (internet, e-learning, redes sociales, teletrabajo), y en la que cada vez son más los servicios que se prestan por vía telemática, asegurar la accesibilidad de los nuevos medios tecnológicos, en particular Internet, resulta prioritario para facilitar el acceso de todas las personas y evitar el crecimiento de la brecha digital para favorecer el desarrollo a través del uso de la tecnología. Pero esto no debe entenderse como un crecimiento tecnológico desmesurado, o como la tecnología como la panacea que soluciona los problemas sociales que por siempre han estado presentes, pues si bien la tecnología es una herramienta que favorece el desarrollo, ésta no es un fin en sí misma y no producirá mayor impacto si no es correctamente promovida y asimilada por la sociedad.

2 No es suficiente con estar y ser accesible

Hay una diferencia sustancial entre *estar accesible* y *ser accesible*. El primer estado garantiza que algo existe y que se encuentra disponible en algún lugar, como el portal de trámites en línea del estado, por citar un ejemplo, pero el que ese algo se encuentre en algún lugar no implica necesariamente que se pueda acceder a éste. Es por este motivo que el término *ser accesible* cobra sentido, pues es complemento del primero y garantiza que una vez encontrado ese algo será posible acceder a este, utilizarlo y beneficiarse de

su uso, como puede ser que un adulto mayor pueda encontrar en la red fácilmente la URL del portal de trámites en línea del estado, y que además pueda comprender cómo funciona el servicio y pueda realizar ese trámite en línea, evitándole así el desplazarse hasta la oficina de atención al cliente empleando varias horas en el trámite en persona, frente a los pocos minutos que representa el mismo trámite en línea.

La digitalización de la información, los avances en infraestructura tecnológica, el abaratamiento de la tecnología y la globalización hacen que la información se convierta en algo universalmente accesible (Negroponte, 1996.), pero esto no garantiza que esta sea fácil de encontrar por los usuarios, y en caso de encontrarla, que sepan cómo seleccionarla, procesarla y utilizarla para su beneficio. Actualmente, la mayoría de los sitios web públicos y privados, incluso las universidades e instituciones educativas, presentan barreras de accesibilidad que hacen difícil e incluso imposible su utilización, no sólo para usuarios con discapacidad sino incluso para aquellos que gozan del pleno uso de sus facultades físicas y cognitivas. Si los sitios web y el software de acceso a los contenidos en internet fueran usables y accesibles y se siguieran las recomendaciones que la normatividad ha dispuesto para tal fin, la mayoría de las personas podrían utilizar estos servicios de forma eficaz, gozando del derecho a participar de los servicios de información y los beneficios derivados de este uso.

La disponibilidad de la información digital y los medios para acceder a esta han abierto una serie de posibilidades inagotables para quienes pueden hacer un uso eficiente de esta, al mismo tiempo que cierra cada vez más posibilidades a quienes no pueden hacerlo. Esto ha dado origen a un fenómeno de exclusión social denominado brecha digital, que es otra brecha social más con la característica de contrarrestar o potenciar las otras brechas sociales existentes, de acuerdo al extremo en donde se encuentre situado el usuario. Pero la brecha digital no se produce sólo por la falta de información mediada por las TIC o por la falta de medios efectivos para hacer uso de ésta, sino por la falta de políticas públicas que promuevan al interior de los estados el uso de las TIC para favorecer el desarrollo de sus sociedades de modo igualitario y de apropiación de la cultura digital por parte de los usuarios, es lo que en este artículo se denomina el ir más allá del ser - estar accesible (la información) y ser inclusivo, apropiarse de la cultura digital, promoverla, conocerla y explotarla, más allá de información disponible y accesible está el saber qué puede hacer un usuario con esta y cómo puede sacarle el mayor provecho, y esto sólo se produce a través de la cultura, la formación y las políticas de estado.

3 El derecho a la accesibilidad web

Los derechos humanos son instrumentos con los que cuenta cualquier persona para exigir la igual dignidad entre las demás personas (Naciones Unidas, 1948), lo que supone el libre desarrollo de sus diferentes personalidades y sus opciones de vida. En repetidas ocasiones las elecciones de vida de las personas, en especial las de personas que pertenecen a colectivos vulnerables como minorías étnicas, tercera edad, bajos recursos o discapacitados, parecen no tener igual valor social que la del resto de personas, bajo la excusa de que son personas que poco pueden aportar y que resultan una carga para la sociedad ya que el brindarles el apoyo y los medios necesarios resulta una opción bastante costosa. Esto ha provocado que las condiciones materiales y sociales que las personas con discapacidad necesitan para tener el control sobre sus vidas y lograr el libre desarrollo de las mismas hayan sido en gran parte ignoradas, y ahora, con el advenimiento de la sociedad de la información y las ventajas que promete el uso de la tecnología como son la superación de las fronteras espaciales y temporales, hecho que debería ser una opción de inclusión para algunos sectores de la sociedad, se ha establecido otro obstáculo adicional que se interpone entre el libre desarrollo de la vida de algunas personas y su participación en la sociedad.

Las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) ofrecen la posibilidad de acceder a servicios, contenidos, comunicarse y realizar actividades en comunidad superando los obstáculos que antes imponían el tiempo y el espacio, lo cual debería redundar en un mejoramiento de la calidad de vida de las personas y en un aumento de sus capacidades y oportunidades de vida. Pero, la realidad es que cada vez un número mayor de personas encuentran obstáculos para hacer uso eficiente de las TIC, viendo no sólo reducidas sus capacidades y oportunidades de vida, sino agravadas sus ya

exiguas posibilidades. Por este motivo el acceso a la información y uso eficiente de las tecnologías debe erigirse en un derecho de los ciudadanos y en un deber de todo estado que se precie de buscar incansablemente el desarrollo en igualdad de su sociedad.

3.1 Accesibilidad en la Sociedad de la Información

El constante y apabullante flujo de información ha propiciado el nacimiento de la actual sociedad de la información (Castells, 2001.), en donde las personas han pasado a ser el centro y fin último de la llamada web social; si bien durante los últimos 10 años se han generado más avances tecnológicos que durante los primeros 70 años del siglo XX, por primera vez la sociedad es completamente consciente que estos cambios son importantes no por lo que representan en sí mismos, sino porque están soportados por el uso que les da una comunidad de usuarios.

De esta forma se entiende que durante los primeros años de internet la relación entre los usuarios y la web era vertical y unidireccional, compuesta por una minoría de usuarios con el poder para publicar información y la gran mayoría que sólo podían acceder a ésta como *consumidores pasivo*, sin voz ni voto. Durante este período estados como el *estar accesible* (disponibilidad de la información en la red) y *ser accesible* (característica de los contenidos que le permiten a la mayoría de los usuarios usarlos y acceder a éstos) tomaron total relevancia, pues se constituían en garantía para que la mayoría de personas pudieran acceder a la información. Pero en el presente, en donde la web es un espacio de interacción horizontal, igualitario y ordenado en el caos, el verdadero valor de internet radica no sólo en que los usuarios puedan encontrar información, sino que puedan disponer de esta, en que puedan interactuar entre sí y producir e intercambiar información para producir conocimiento de manera colaborativa, y, es por esto que las características de *estar y ser accesible* no resultan suficientes para garantizar a las personas que puedan acceder completamente a la información y participar activamente en la red como prosumidores (Carmona & Octavio, 2009.).

El prosumidor es aquel usuario que se encuentra en la cima del uso de las TIC: es aquel que conoce los medios para buscar la información (o mejor aún, hacer que esta lo busque a él, por ejemplo el uso de RSS²), que puede hacer uso de ésta (tiene alfabetización digital, posee conexión a internet, equipo de computo y ayudas de asistencia), y que además, y quizás más importante, se ha apropiado correctamente de las TIC y sabe que son un mecanismo clave para brindarle oportunidades, por lo tanto participa activamente en la sociedad red. El prosumidor resulta ser el usuario-paradigma en el uso de las TIC, pues no se limita sólo a consumir información pasivamente, sino que la analiza, filtra, mezcla y comparte convirtiéndose a sí mismo en agente de desarrollo completamente integrado a los procesos de participación en la sociedad red, casi sin darse cuenta se convierte en agente de cambio que genera transformación social en su entorno. Si bien la minoría de los usuarios son prosumidores, este pequeño número de agentes de cambio han propiciado aún más el avance y la inclusión de la tecnología, por este motivo se hace imperativo ir más allá del *estar y ser accesible* y propiciar políticas públicas y de cultura para que cada vez más usuarios tomen el papel de prosumidores, acelerando el cambio, la inclusión, la participación y el desarrollo.

El uso masivo de Internet como medio de comunicación efectivo, la creciente evolución tecnológica y el nuevo rol que desempeña el usuario de la Web quien ha pasado de ser un agente pasivo a ser actor del proceso han hecho que actualmente haya una tendencia a darle mayor participación a los entornos virtuales dentro de la interacción social entre las personas y la sociedad. Ello significa que debido a la heterogeneidad de los usuarios hay que proporcionar un acceso universal a dicha información que permita a todos los usuarios poder acceder a un contenido o servicio en la web, independientemente de sus características de acceso y del contexto de uso.

En esta Sociedad de la Información es cada vez más frecuente ofrecer servicios basados en la tecnología que aporta internet. La navegación por internet ofrece muchos contenidos de diversa índole y servicios como búsqueda de empleo, educación en

² <http://www.rssboard.org/rss-specification>

línea, participación ciudadana, documentación, entretenimiento, gestiones administrativas, etc. Por ello es muy importante garantizar la accesibilidad a todas las personas. La diversidad encontrada en la sociedad junto con el avance acelerado de las tecnologías hace que haya que prestar interés en aspectos de accesibilidad web, para evitar que la llamada brecha digital aumente de manera considerable. El uso equitativo de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) es un derecho para todas las personas y que estas deben reclamar de no ser así, pero, para las personas en situación de vulnerabilidad debería ser además una oportunidad para poder integrarse a la sociedad de manera participativa, favoreciendo su autonomía y libertad.

5 Conclusiones

- La accesibilidad universal es un derecho de todas las personas que garantiza la igualdad y la participación de éstas en la sociedad y en todas las actividades que componen la vida la vida en comunidad y se relacionan con el desarrollo de la personalidad y el proyecto de vida de las personas.
- Debido a la actual dinámica de la web social se hace imprescindible que además de que los contenidos *se encuentren accesibles* y *sean accesibles* también se garantice al usuario que pueda a su vez producir información y compartirla con los demás usuarios, para darle sentido completamente a la accesibilidad web como garantía de una política incluyente en la era digital.
- Al hacer que los servicios web sean accesibles para usuarios en situación de vulnerabilidad social (minorías, bajos recursos, adultos mayores, discapacitados, inmigrantes, etc.), también serán más accesibles para todos los usuarios en general y esto redundará en un beneficio para todos.
- Es importante que los estados promuevan la implementación políticas públicas en el sector de TIC y de proyectos de gestión de contenidos digitales y de apropiación por parte de la ciudadanía, que garanticen el acceso a la gran mayoría de usuarios en igualdad de condiciones y mejorando sustantivamente la experiencia de éste frente al uso de la tecnología. Estas medidas servirán de motor dinamizador de la innovación, así como para impulsar nuevas políticas de inclusión digital apoyadas en los recursos electrónicos, que permitirán actuaciones transparentes de acceso a la participación activa por parte de todas las personas en la sociedad de la información.

6 Referencias

1. Acevedo, M. (2004). Las TIC en las políticas de cooperación al desarrollo: hacia una nueva cooperación en la Sociedad Red. Cuadernos Internacionales de Tecnología para el Desarrollo Humano, 2004, núm. 2.
2. Assembly, U. N. (1948). Universal declaration of human rights. Resolution adopted by the General Assembly, 10, 12.
3. Brown, A. J., & Jay, C. (2008). SASWAT Technical Requirements.
4. Carmona, I., & Octavio, J. (2009). El prosumidor. El actor comunicativo de la sociedad de la ubicuidad. Palabra Clave, 11(1).
5. Castaño, C. (Dir) (2008) La segunda brecha digital, Ediciones Cátedra, Madrid.
6. Castells, M. (1998). Hacia el estado red. Globalización económica e instituciones políticas en la era de la información. Ponencia presentada en el Seminario sobre “Sociedad y reforma del estado”, organizado por el Ministerio de Administracao Federal e Reforma Do Estado, Republica Federativa do Brasil. Sao Paulo, 26–28.
7. Castells, M. (2001). Internet y la sociedad red. Letra Internacional, 71, 4–16.
8. Negroponte, N., & Silva, F. (1996). Ser digital. Caminho.