

Ponencia_ Toledo_ Gabriela Alejandra_mesa7

XIV Jornadas Nacionales de Debate Interdisciplinario en Salud y Población “Salud, derechos y desigualdades: desafíos urgentes”.

Mesa 7.

El acceso a los servicios de la información y las personas con discapacidad.

**Gabriela Alejandra Toledo; ga_toledo@hotmail.com; Observatorio de la Discapacidad
Universidad Nacional de Quilmes.**

Introducción

El presente trabajo aborda los resultados de un estudio exploratorio sobre accesibilidad digital en la Región del Cono Sur, desarrollado por la Asociación por los Derechos Civiles (ADC) junto con el Observatorio de la Discapacidad de la Universidad Nacional de Quilmes (UNQ) durante los meses de diciembre de 2018 a septiembre de 2019.

La pregunta general que orienta la investigación es **¿en qué medida las personas pueden acceder autónomamente a los sitios en los que se pone en juego su calidad de vida?**

Considerando los avances propios del siglo XXI, la accesibilidad digital posibilita el alcance directo a información digital sin mediación de terceros de todas las personas , y en especial aquellas con discapacidad, favoreciendo a una mayor participación social, cívica y cultural y principalmente al acceso a la información, permitiendo que todo ciudadano ejerza su ciudadanía a través de la toma de decisiones autónomas en la práctica de la democracia.

Desde esta perspectiva, la cadena argumental que relaciona acceso a la información con ejercicio ciudadano autónomo constituye un punto clave para entender que la ciudadanía digital debe promover la ampliación democrática por parte de toda la población de un Estado Nacional, sin distinciones ni segregaciones basadas en características biológicas o físicas.

Recorrido temporal y metodológico de la indagación realizada

Se realizó un abordaje en tres planos, con el fin de recabar información clave que permita generar un balance regional en Argentina, Chile y Uruguay. Para ésto se diseñaron instrumentos de indagación específicos:

- El primer nivel es el Análisis Macro, que está dirigido a la normativa internacional referida al derecho de las personas con discapacidad y la accesibilidad de los entornos virtuales. El enfoque de acercamiento al tema de estudio toma como directriz el modelo social de la discapacidad.
- El segundo nivel es el Análisis Medio, que abarca distintos aportes, discusiones, redefiniciones metodológicas al interior del equipo de investigación técnico y académico. El proceso de toma de decisiones que implica el diseño y la práctica de investigación conlleva instancias de revisión y cambio teóricas, epistemológicas, y metodológicas.
- El tercer nivel, comprende el Análisis Micro, considerado el más relevante en el presente trabajo. Involucra la participación de los sujetos en la interacción con las tecnologías digitales y su observación situada.

Bastidor conceptual que ordena la indagación referida a accesibilidad digital y personas con discapacidad

De la temática de discapacidad

Desde la década de 1960 vienen generándose, en distintos países del mundo occidental, movimientos sociales, culturales y políticos que reivindican el ejercicio de derechos no contemplados, de hecho, por las políticas ‘universales’ de los Estados nacionales modernos. Estas reivindicaciones aluden a necesidades, intereses, perspectivas, deseos que difieren de ciertos ‘modelos’ instaurados por la modernidad, íntimamente ligados a los parámetros de normalidad que han nutrido el desarrollo del campo de las ciencias y de las políticas públicas en general, con su consecuente impacto en la vida cotidiana de las personas (Angelino, 2009).

Entre los movimientos que han asumido este tipo de reivindicaciones orientadas a defender el derecho a las ‘identidades particulares’ y el derecho a ‘las diferencias’, se encuentra el colectivo de personas con ‘discapacidad’. Esta categoría sigue siendo problematizada en distintos ámbitos a la luz de diferentes aportes, particularmente, por el prefijo ‘dis’ que anuncia una supuesta ‘falta’ o ‘incompletud’ de determinados sujetos. A su vez, hablar en términos de ‘persona con discapacidad’ o ‘persona en situación de discapacidad’ —a diferencia de las conceptualizaciones previas, tales como ‘discapacitado’, ‘inválido’, “minusválido”, “persona con capacidades diferentes”, etc.— implica quitar la idea de ‘falta’ o ‘incompletud’ como atributo y estigma individual para pasar a pensar en términos menos esencialistas y más contingentes: todos/as somos, ante todo, personas, sujetos con

derechos y que, en determinadas situaciones, encontramos barreras que construyen la mencionada discapacidad (Ferrante y Venturiello, 2014).

Estos movimientos han dado lugar al modelo social, cuya construcción deviene de un proceso histórico de reivindicación del colectivo de “personas con discapacidad” y, de un reposicionamiento al interior del campo académico. El modelo social entiende que son las barreras sociales y culturales las que provocan las restricciones en la participación plena de las personas con discapacidad en el ejercicio de la ciudadanía, dejando de ser atribuida entonces, a las personas, a título individual (Palacios, 2008).

Este abordaje de la discapacidad ha propiciado un salto cualitativo de relevancia para pensar a los sujetos en situación, a las barreras sociales y culturales, a las políticas públicas y a la responsabilidad de los distintos actores/sectores de la sociedad en lo que respecta a la ‘construcción social’ de la discapacidad. La transformación o conservación del entorno, resulta determinante para la plena participación de los sujetos o para su exclusión (o “discapacitación”); el contexto, adquiere una significancia central en la definición de la “capacidad”, y cuando no, la discapacidad de las personas (Toledo y Zorz, 2020).

Lo nodal de este modelo se resume en la consideración de la discapacidad como una cuestión de Derechos Humanos. Así, las políticas ofrecidas y las respuestas brindadas a los problemas que enfrentan las PCD, pasan a ser pensadas y elaboradas -desde y hacia- el respeto de los Derechos Humanos y responden al principio de inclusión social.

En la práctica, este enfoque halla coherencia con la Convención Internacional de los Derechos de las personas con Discapacidad (2006). En el Preámbulo de esta normativa, se indica que la discapacidad es un concepto en evolución que (...)

“resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás” (ONU, 2006)

Corresponde indicar que, en la actualidad, en el marco académico de las Ciencias Sociales, se está problematizando el uso acrítico del modelo social para el abordaje de la discapacidad en países como los que son objeto del presente informe, considerando que si bien estos países mantienen cierta herencia común con aquellos en los que se inició dicho modelo (países de América del Norte y Europa) existen particularidades (en términos poblacionales, territoriales, históricos, culturales, políticos, etc.) que son necesarias estudiar. Aun así, debe quedar claro que no es el carácter situacional/social de la discapacidad lo que se pretende problematizar en este marco, sino la naturalización del uso de una serie de categorías que, si bien pueden aportar en distintos sentidos a los estudios

sobre discapacidad, no toman en cuenta (por haberse originado en otras latitudes) procesos locales.

La CDPD resulta el primer instrumento amplio de derechos humanos del siglo XXI y la primera convención de derechos humanos que se abre a la firma de las organizaciones regionales de integración. Reglamenta que los países adherentes deben adoptar todas las medidas legislativas, administrativas y de cualquier índole que sean pertinentes, para hacer efectivos los derechos que allí se expresan. Sostiene la necesidad de garantizar que las PCD los ejerzan plenamente y sin discriminación.

Los Estados parte que adhieren al tratado internacional de la CDGP se comprometen, entre las varias obligaciones generales enunciadas en el artículo 4, a:

“Emprender o promover la investigación y el desarrollo de bienes, servicios, equipos e instalaciones de diseño universal (...) que requieran la menor adaptación posible y el menor costo para satisfacer las necesidades específicas de las personas con discapacidad, promover su disponibilidad y uso, y promover el diseño universal en la elaboración de normas y directrices” (Art. 4. f, ONU, 2006).

De la perspectiva de abordaje jurídico

Es primordial, para pensar cualquier estrategia política, legislativa o judicial tendiente a la defensa, promoción y ejercicio del derecho a la accesibilidad Digital, tomar en cuenta que éste es un derecho humano reconocido en un tratado internacional de Derechos Humanos -el primero del siglo XXI- y que cuenta con jerarquía constitucional en los tres países objeto de este informe.

Ahora bien, ningún texto legal es suficiente para transformar la realidad social, generar justicia social o inclusión. Las leyes deben estar complementadas por políticas activas desde el Estado. Si bien la Convención se encuentra vigente en los tres países objeto de la indagación, no es suficiente para que las PCD gocen en plenitud y sin obstáculos del Derecho a la Accesibilidad Digital y del conjunto de derechos y garantías que el marco legal descripto reconoce y garantiza.

Luego, corresponde indicar que sólo en la Argentina se legisló en orden a regular y garantizar el ejercicio del derecho a la accesibilidad digital reconocido en el artículo 9 de la CDPD. Así se promulgó la Ley 26.653, de Accesibilidad a la Información en las páginas Web. La misma, es una ley federal por lo que, para que sea de aplicación en los territorios

de las provincias, en sus respectivas administraciones públicas y órganos de gobierno, las Legislaturas provinciales deben sancionar una ley de adhesión.

Del posicionamiento inclusivo en el espacio de lo digital: Diseño universal, accesibilidad, usabilidad.

Los Estados Parte que adhieren al tratado internacional de la CDGP se comprometen, entre las varias obligaciones generales enunciadas en el artículo 4, a:

“Emprender o promover la investigación y el desarrollo de bienes, servicios, equipo e instalaciones de diseño universal (...) que requieran la menor adaptación posible y el menor costo para satisfacer las necesidades específicas de las personas con discapacidad, promover su disponibilidad y uso, y promover el diseño universal en la elaboración de normas y directrices” (Art. 4. f, ONU, 2006)

El Diseño Universal, concepto acuñado por Ron Mace, arquitecto, diseñador y usuario de una silla de ruedas, refiere a aquellos diseños de artefactos que permiten a sus usuarios sentirse cómodos en y con el uso del mismo.

El Center for Universal Design de la Universidad de North Carolina lo define como

“...el diseño de productos y entornos utilizables por todas las personas con el mayor alcance posible, sin necesidad de adaptación o diseño especializado. El intento del diseño universal es simplificar la vida de todos mediante la realización de productos, comunicaciones y la construcción de entornos más utilizables por tantas personas como sea posible con poco o ningún costo.” (Center for Universal Design, 2005).

Para lograr que los desarrollos tecnológicos y la información digital planteen el menor número posible de obstáculos para cualquier usuario, es necesaria la aplicación de los principios *de accesibilidad, usabilidad, interoperabilidad y/o del Diseño Universal* (Toledo, 2013).

La accesibilidad al medio físico y comunicacional es un derecho a ejercer por los ciudadanos en igualdad de condiciones y con equiparación de oportunidades. Atraviesa las actividades cotidianas de todas las personas y permite que éstas puedan participar en actividades

sociales y económicas para las que se conciben los entornos, por lo que, cuando se rompe la cadena de accesibilidad (llegar, entrar, usar, comunicarse, salir), por inobservancia o desconocimiento, deja de cumplirse con el derecho de las personas.

La “accesibilidad” puede definirse como la *condición* que deben cumplimentar los *entornos, procesos, bienes y servicios*, (incluyendo los digitales), de manera que resulten comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad, junto al modo más autónomo y natural posible.

Referirse a accesibilidad Web es remitirse a un acceso universal a Internet, independientemente del tipo de hardware, software, infraestructura de red, idioma, cultura, localización geográfica y capacidades de los usuarios; implica la eliminación o superación de barreras digitales.

La accesibilidad Web no solo beneficia a las PCD, sino también a otros grupos de usuarios (Carreras Montoto, 2013), por ejemplo: usuarios de edad avanzada con dificultades producidas por el envejecimiento, con una pérdida paulatina de capacidades físicas y cognitivas; usuarios con discapacidad transitoria; usuarios perjudicados por circunstancias derivadas del entorno, como poca iluminación, espacios ruidosos o reducidos, etc; usuarios con inconvenientes en los servicios de acceso a Internet, por contar con equipos y conexiones con capacidades reducidas; navegadores obsoletos, con escaso soporte para nuevas tecnologías; usuarios que no dominen el idioma; usuarios con diferentes características culturales; usuarios inexpertos en la utilización de diversos dispositivos tecnológicos.

El World Wide Web Consortium (W3C, 2010) define la noción de *acceso universal* como la posibilidad para todos los individuos de acceder a los recursos en la Web, cualquiera sea el material o software, la infraestructura de red, lengua materna, cultura, localización geográfica, o aptitudes físicas o mentales.

La El W3C, mediante el Grupo de Trabajo de las Pautas de Accesibilidad al Contenido en la Web (WCAG WG), publicó en 1999, las WCAG 1.0 (Web Content Accessibility Guidelines), -Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web-, estableciendo en concreto, 14 pautas de diseño accesible.

Cada pauta, tiene asociada ciertos puntos de verificación, con un nivel de prioridad asignado:

■ la prioridad 1 se aplica a los puntos de verificación que el desarrollador de un sitio Web *tiene que cumplir*, pues de lo contrario, algunos grupos de personas *no podrán acceder* a la información.

■ la prioridad 2 se refiere a los puntos que el desarrollador de un sitio Web *debe* cumplir. De lo contrario, algunas personas encontrarán *muchas dificultades para acceder* a la información.

■ la prioridad 3 verifica los puntos que el desarrollador de un sitio Web *puede* cumplir o algunas personas encontrarán *dificultades para acceder* a la información.

Según se respeten estas pautas, se determina el grado de adecuación de la página Web, distinguiéndose tres niveles, *de menor a mayor* accesibilidad:

- “A”, en caso de que cumpla los puntos de de prioridad 1;
- “AA” para las prioridades 1 y 2 y
- “AAA” que incluye las prioridades 1, 2 y 3.

En diciembre de 2008, se publicó la versión WCAG 2.0, que alcanza el estatus de recomendación, siendo estas una continuación y una evolución de las WCAG 1.0.

Las WCAG 2.0 cuentan con un nuevo tipo de organización, quedando ordenadas a partir de 4 principios fundamentales para la accesibilidad del contenido:

- Perceptible: la información y los componentes de la interfaz de usuario deben ser presentados a las personas de modo que ellas puedan percibirlos. Por ej., debe ofrecerse una alternativa textual a todos los contenidos no-textuales (imágenes, gráficos, animaciones, etc.), y los elementos gráficos deben poder distinguirse claramente.
- Operable: los componentes de la interfaz y la navegación deben ser fácilmente utilizables por todos los usuarios. Por ej., ofrecer otros métodos de entrada alternativos al mouse, como los atajos de teclado.
- Comprensible: los contenidos y la información deben ser inteligibles. Por ej., el sitio Web tiene que contar con una disposición de la información que sea predecible, con un idioma establecido, y un lenguaje simple y claro.
- Robusto: el contenido debe ser interpretado de forma fiable por una amplia variedad de aplicaciones de usuario, incluyendo las ayudas técnicas.

A su vez, cada uno de estos grandes principios tiene asociadas distinto número de pautas, que no son testeables en sí, sino que proporcionan las metas básicas para hacer el contenido de un sitio Web accesible. Permiten comprender los criterios de conformidad e implementarlos.

Cada una de estas pautas tiene asociados determinados criterios de conformidad que se han de cumplir y que sí son testeables. Dichos criterios están ordenados según su nivel de cumplimiento asociado (A, AA y AAA).

Desde octubre de 2012, las WCAG 2.0 son un estándar ISO a través de la Norma ISO/IEC 40500.

El concepto accesibilidad se encuentra vinculado al de *usabilidad* y se entiende por *accesible aquello usable* y en esta relación la utilización de las directrices son reaseguro al momento de cubrir las necesidades de los usuarios. La ISO 9241-11:1998 “Guidance on usability”, define la usabilidad como la medida con la que un producto se puede usar por usuarios determinados para conseguir objetivos específicos con efectividad, eficiencia y satisfacción en un contexto de uso concreto.

- Se entiende por efectividad a la exactitud e integridad con la que los usuarios alcanzan los objetivos especificados; implica la facilidad de aprendizaje, la ausencia de errores del sistema o la facilidad del mismo para ser recordado.
- La eficiencia, comprende el número de recursos empleados (esfuerzo, tiempo, etc.) en relación con la exactitud e integridad con la que los usuarios alcanzan los objetivos especificados.
- Por último, la satisfacción, es un factor subjetivo que implica una actitud positiva en el uso del producto.

La ISO 9241-11 recomienda un enfoque basado en procesos para evaluar la usabilidad, a través del Diseño Centrado en el Usuario (DCU). Los modos de determinar el grado de usabilidad de un sitio Web, pondera la experiencia de usuario, la validación manual.

En la práctica, accesibilidad y usabilidad se articulan: *el diseño accesible es usable*. La accesibilidad está dirigida a desarrollar una Web para el mayor número posible de personas; la usabilidad pretende satisfacer a los usuarios a través de una Red más eficaz y eficiente.

Sumada a las características de accesibilidad y usabilidad, encontramos el criterio de *interoperabilidad*, de modo de facilitar la participación de los usuarios (humanos o mecánicos) en los entornos virtuales. Es la condición mediante la cual sistemas

heterogéneos pueden intercambiar procesos o datos, teniendo *acceso completo* a la información disponible.

El Instituto de Ingenieros Eléctricos y Electrónicos (IEEE) la define como la habilidad de dos o más sistemas o componentes para intercambiar información y utilizar la información intercambiada.

Según el DCMI (2011) es la habilidad de diferentes tipos de ordenadores, redes, sistemas operativos y aplicaciones para que funcionen de modo conjunto de modo efectivo, sin necesidad de una comunicación previa, intercambiando información de manera útil y significativa.

Metodología aplicada para la identificación y selección de los actores claves vinculados con la accesibilidad Web para las PCD

La elaboración de una muestra de portales y páginas Web, que represente a los distintos actores (agentes o instituciones del sector público, del sector privado, del sector técnico y de la sociedad civil), posible de ser comparable en los tres países involucrados -Argentina, Chile y Uruguay- toma como referente el articulado de la normativa de la CDCP, en diálogo con las dimensiones que sistematizan el concepto de “calidad de vida” (Schalock y Verdugo, 2002).

Para ello, se selecciona un modelo de investigación cuantitativo que corresponde a los estudios descriptivos. El mismo, busca especificar las propiedades y características de su objeto de investigación, en nuestro caso, el acceso a los servicios de información y comunicación, por parte de las PCD, en el entorno digital. Para su abordaje se observó mediante el trabajo de campo, el grado de cumplimiento de las Pautas de Accesibilidad Web de los sitios considerados relevantes para la participación en el cotidiano de la vida. A su vez, este diseño permite ser combinado con un diseño transeccional que posibilita la realización de comparaciones entre subgrupos de población de interés, en este caso, a partir de una muestra conformada para medir el objeto de investigación anteriormente mencionado en tres países: Argentina, Chile y Uruguay. (Hernández Sampieri y otros, 2006).

De dimensiones referidas a las PCD

En un momento inicial se realiza una primera definición de dimensiones a abordar, agrupando los títulos del articulado de la CDPD (art. 5 al 30) en: Accesibilidad; Igualdad ante

la ley; Acceso a la justicia y Garantías de libertad y seguridad; Movilidad personal y libertad de desplazamiento; Derecho a la vida independiente; Libertad de expresión y acceso a la información; Hogar y familia; Educación; Salud y rehabilitación; Trabajo y empleo; Protección social; Participación en la vida política y pública; Participación en la vida cultural, recreación, esparcimiento, deporte, consumos; Servicios básicos; Consumos digitales y redes sociales. Junto a la CDPD, se consideró para la definición de la muestra, el modelo de ocho dimensiones de calidad de vida aportado por Schalock y Verdugo (2002).

Cada dominio de calidad de vida se encuentra en sintonía con los diferentes artículos de la CDPD, siendo útiles en la selección de los actores sociales (públicos y privados). Los mismos, se encuentran representados en sus portales y páginas Web, que brindan servicios y productos permitiendo la concreción de diversas actividades, en las distintas esferas que abarca el concepto “calidad de vida”. Estos son: desarrollo personal, autodeterminación, relaciones interpersonales, inclusión social, derechos, bienestar emocional y bienestar físico. Luego de relacionar el articulado de la CDPD y las dimensiones de calidad de vida, se seleccionan portales Web asociados, representativos de las esferas de lo público y lo privado, considerándose *pertinentes y viables* las siguientes rúbricas, como categorías para la organización de dichos portales y páginas, en los países a indagar -Argentina, Chile y Uruguay):

1. Accesibilidad
2. Derechos (igualdad ante la ley; acceso a la justicia; garantías de libertad y seguridad; protección social)
3. Vida independiente y autodeterminación (derecho a la vida independiente y libertad de expresión)
4. Movilidad personal y libertad de desplazamiento
5. Acceso a la información (diarios, revistas, radios, TV, multimedios, etc.)
6. Relaciones interpersonales (hogar y familia; comunidad)
7. Educación
8. Bienestar físico (salud y rehabilitación)
9. Desarrollo personal (trabajo y empleo; participación en la vida cultural, política y pública; recreación, turismo y deporte)
10. Servicios básicos (servicios de electricidad, gas, comunicación, entidades bancarias, etc.)

Del grupo muestral en el espacio virtual

En una primer instancia, dentro del “diseño de investigación”, se identifica el grupo muestral del universo de páginas digitales a observar, considerando su representatividad, haciendo uso de tres grandes categorías, tomadas de los datos censales de Argentina, Chile y Uruguay. Dicha decisión responde a contemplar, la diversidad de usuarios en los tres países consultados, desde un enfoque inclusivo. Sin embargo, el número de páginas Web a validar, que arroja la división por regiones o zonas, sea por cantidad de habitantes o consideraciones geopolíticas, excede el alcance del presente trabajo; resulta exhaustivo, pero difícilmente viable. Consecuentemente, se desestiman ambas alternativas:

Se resuelve trabajar con el universo (actores claves en el espacio de lo digital) ligado al área de “Seguridad Social”, junto a los de prestaciones generales, vinculado de modo indudable con el tema objeto de nuestra investigación, el acceso a los servicios de información y comunicación por parte de las PCD, en el entorno digital.

Acerca de los actores seleccionados para la validación manual

La mayoría de los participantes de las experiencias de usuarios fueron seleccionados a partir de la metodología “bola de nieve” y convocados/as por sus vinculaciones con universidades nacionales de cada país.

Un punto a considerar es que en Latinoamérica el porcentaje de personas que acceden a la educación superior es bajo, repercutiendo sobre la posibilidad de la población de alfabetizarse académica y digitalmente. Esto implica que los validadores tengan características propias del mundo académico.

Acerca del recorte territorial

Este muestreo regional no da cuenta de la situación global, dado que el trabajo de campo sólo se realizó con actores que habitan la zona metropolitana: para el caso de Argentina, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, conurbano bonaerense y Ciudad de La Plata; para el caso de Chile, Ciudad de Santiago de Chile; para el caso de Uruguay, Ciudad de Montevideo.

Para el desarrollo de la investigación, se pretende un balance que articule los datos cuantitativos y cualitativos a recoger, por lo que se diseñan ad hoc, instrumentos de recolección de datos vinculados a:

1. las validaciones por experiencia de usuario a través de cuestionario de Google form, planillas Excel con dimensiones a observar desde los 4 Principios de accesibilidad Web, cuestionario guía semiestructurado para entrevista y planilla de observación del contexto de la validación.
2. validaciones automáticas (de navegaciones en páginas de inicio y en profundidad) por medio de AppWeb y planillas Excel.
3. entrevistas semiestructuradas a actores claves con cuestionarios guía semiestructurados.

Luego en el trabajo de campo propiamente dicho, se identificaron las fortalezas y debilidades sobre las páginas de la selección muestral. Sobre ellas se delinearon, por país, estados de situación generales atendiendo a las dimensiones y variables de accesibilidad digital.

A modo de primeras reflexiones

Desde el equipo de investigación académica se entiende que este trabajo constituye un aporte de conocimiento que en su práctica articula intenciones de distintos sectores. Entre los que pueden distinguirse dos subgrupos: El primero, actores con capacidad de decisión política y económica del ámbito público y privado. El segundo, un sector de la población históricamente vulnerado, el colectivo de personas con discapacidad.

Se considera prioritario dar voz a los actores que encuentran barreras en el acceso a la información y a la comunicación. Por ello, aquellas dimensiones retomadas desde los criterios normativos que orientan la búsqueda en esta instancia, son reconstruidas en función de las experiencias de usuario.

En este sentido, durante la investigación se corrobora la hipótesis inicial que afirma que “todo diseño accesible es un diseño usable”. De este resultado se desprende que es clave y prioritario re-jerarquizar la dimensión de la usabilidad cada vez que se pretenda analizar o evaluar las condiciones de accesibilidad en el ámbito digital.

Para tal fin, se deben tener en cuenta las experiencias de uso de los propios actores con discapacidad; no es posible generar recomendaciones o proponer modificaciones de diseño sin su participación activa.

La usabilidad de un sistema informático implica un desarrollo de productos y servicios incorporando la retroalimentación directa de los usuarios. Desde esta perspectiva, todo espacio digital puede ser pensado bajo un enfoque ecológico.

El Análisis Micro, considerado el nivel de más relevante en el presente trabajo, demostró que la participación de los sujetos en la interacción con las tecnologías digitales son las que pueden dar cuenta del modo en que facilitan o entorpecen el ejercicio ciudadano, autónomo, en los sitios vinculados a su calidad de vida.

Las validaciones por experiencia de usuario ponen a la vista los espacios considerados como nicho de oportunidades de mejora en los servicios de información y comunicación, puesto que cumplir formalmente con los requisitos de las directrices de accesibilidad desarrollados por la W3C y WAI, nombrados a lo largo de la investigación, no necesariamente garantizan de modo determinante la accesibilidad de un sitio.

Las validaciones por experiencia de Usuario, permiten poner en valor, las diversas miradas de los mismos, consultados no muy frecuentemente al momento de realizar el diseño de un espacio digital. Queda claro que nos referimos a la diversidad de todos los potenciales usuarios, es decir, la diversidad de las personas con y sin discapacidad.

Las herramientas automáticas de evaluación que permiten la ponderación del grado de accesibilidad de los sitios Web observados en los tres países involucrados, debieron ponerse en diálogo con las validaciones realizadas por las personas en situación.

Es la voz del usuario, desde su aporte contemplando la usabilidad de una página, la que puede dar cuenta de sus aspectos accesibles, de aquellos posibles de ser mejorados y de los que deben ser rediseñados.

Campaña PUEDA - Por Un Entorno Digital Accesible

La campaña PUEDA – Por Un Entorno Digital Accesible surge a partir de los resultados arrojados por la investigación *“El acceso a los Servicios de la Información y las Personas con Discapacidad”* para que la población tome conocimiento de que en los entornos digitales también existen barreras que vulneran los derechos ciudadanos de las personas, siendo las más afectadas las personas con discapacidad. Esta iniciativa adquiere particular relevancia frente al aceleramiento de la digitalización en el contexto de la COVID-19.

La campaña PUEDA será desarrollada considerando principios de accesibilidad para que su mensaje pueda ser recibido por la mayor cantidad de tipos de usuarios posibles y contará con distintas piezas gráficas y audiovisuales. Además, incluirá acciones para acercar los

resultados de la investigación al Estado, la sociedad civil, la academia, el sector privado y técnico, que son los actores críticos a la hora de alcanzar la accesibilidad digital.

En su diseño se cuenta con el asesoramiento de una mesa interdisciplinaria de la que participan Gabriela Toledo, docente e investigadora, integrante del Observatorio de la Discapacidad de la UNQ y coordinadora académica de la investigación; Yanina Boria, intérprete de lengua de señas, docente e investigadora; Pablo Lecuona, director de la Asociación Tiflonexos – Biblioteca Tiflolibros, organización que administra la primera biblioteca digital para personas con discapacidad visual; y Emiliano Naranjo, especialista en educación inclusiva, docente de la Universidad Nacional de Hurlingham y referente en este campo.

BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

- o Angelino, M. A. (2009) "Ideología e ideología de la normalidad". En Rosato, A. y Angelino, M. A. (coords.). *Discapacidad e ideología de la normalidad. Desnaturalizar el déficit*. Buenos Aires: Novedades Educativas
- o Carreras Montoto, O. y otros (2013) "Pioneros y Hacedores. Fundamentos y casos de diseño de interacción con estándares de accesibilidad y usabilidad" Ed. Godot.
- o Ferrante, C. y Venturieri, M. (2014). "El aporte de las nociones de cuerpo y experiencia para la comprensión de la discapacidad como asunto político". Revista Chilena de Terapia Ocupacional, Vol. 14, pp. 45-59.
- o Gonnot, J. P. (2007) "Participatory dialogue. Towards a Stable, Safe and Just Society for All", New York, United Nations publication.
- o Hernández Sampieri, R. y otros (2006). *Metodología de la investigación*. Cuarta Edición. México. Editorial Mc Graw Hill.
- o Mace, R. FAIA (2002) at "Designing for the 21st Century: An International Conference on Universal Design," New York, Hofstra University, Hempstead.
- o Palacios, A. (2008) El modelo social de discapacidad: orígenes, caracterización y plasmación en la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. CERMI. Ed. Cinca

- o Schalock, R y Verdugo, M (2002) „ Handbook on quality of life for human service practitioners “. Washington, D.C. American Association on Mental Retardation.
- o Toledo, G (2013) “Accesibilidad Web para usuarios con limitaciones visuales” Revista Iberoamericana de Tecnología en Educación y Educación en Tecnología (TE&ET), N°9 RedUNCI-UNLP.ISSN 1850-995
- o Toledo, G. y Zorz, S (2020) Educación inclusiva y tecnologías digitales como herramientas facilitadoras en el ámbito escolar. En Discursos, prácticas e instituciones educativas. Porro, S.; Scharagrodsky, P.; Baquero, R. (comps.) Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Prometeo Libros.
- o Verdugo. M.A. y Schalock, R. L. (2003). Cross-cultural Survey of QOL Indicators. Salamanca, España: Instituto Universitario de Integración en la Comunidad. Facultad de Psicología -Universidad de Salamanca.
- o Verdugo, M.A., Schalock, R. L., Gómez, L.E. y Arias, B. (2007). Construcción de escalas de calidad de vida multidimensionales centradas en el contexto: la Escala GENCAT. Siglo Cero.38 (4), 57 - 72.