



**III Jornada abierta de la Cátedra
Desarrollo de la colección y de los servicios de acceso (JADeCSA)**

**INTI
viernes 25 de abril de 2014**

Título: Servicios y colecciones accesibles: mucho por hacer más que por decir

Autoras:

Mariana Ferrante

Facultad de Trabajo Social. Universidad Nacional de La Plata (UNLP). La Plata, calle 62 e/9 y 10, PB. CP: 1900. Argentina

marianaferrante@yahoo.com.ar

María Cecilia Corda

Instituto de Investigaciones en Humanidades y Ciencias Sociales (UNLP-CONICET). Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación (FaHCE). Universidad Nacional de La Plata (UNLP). Ensenada, calle 51 e/124 y 125, Edificio A, 2do. piso. CP: 1925. Argentina.

FLACSO. Sede Académica Argentina. Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Ayacucho 555, CP: 1026. Argentina.

mccorda@yahoo.com.ar

1.- Fundamentos teóricos

Esta presentación pretende reflexionar sobre la cuestión de la accesibilidad en cuanto a las colecciones y los servicios que poseen las bibliotecas. Para ello se toman los aportes de ciertos autores clave del tema, se muestran resultados obtenidos en investigaciones llevadas a cabo en el ámbito de la Universidad Nacional de la Plata (UNLP) y se adelantan futuras líneas de indagación.

Se comenzará señalando que la accesibilidad se refiere a las características que debe poseer, en el medio físico o digital, un producto o servicio para que sea plausible de ser utilizado por todas las personas, indistintamente de si poseen alguna discapacidad o no. Al respecto, en el Libro blanco se comprende que: “Accesibilidad es el conjunto de características de que debe

disponer un entorno, producto o servicio para ser utilizable en condiciones de confort, seguridad e igualdad por todas las personas y, en particular, por aquéllas que tienen alguna discapacidad” (Alonso López, 2003, p. 22). La accesibilidad es, entonces, y tal como refuerza en su tesis Toledo (2012a, p. 71), el grado en el que todas las personas pueden usar un objeto, visitar un sitio o hacer uso de un producto o servicio, independientemente de sus capacidades cognitivas y/o físicas y de sus posibilidades técnicas/tecnológicas. En el momento en que se quiebra la cadena de accesibilidad (llegar, entrar, usar, permanecer, comunicarse, salir, etc.), ya sea por inobservancia o por desconocimiento de quienes concibieron ese entorno, se vulnera el derecho de las personas, aunque no se sea conciente de ello, de hecho en muchas instituciones esto es habitual, poco se hace por enmendarlo o meramente queda en el enunciado de buenas intenciones y planes con cambios que no se llegan a concretar.

También existe el concepto llevado al entorno digital: la accesibilidad Web se refiere a la posibilidad de utilización de un sitio en Internet por parte de la mayor cantidad posible de usuarios, indistintamente del hardware o software que posean o estén utilizando en ese momento, indistintamente desde donde se conecten, indistintamente si tienen una discapacidad (Caballero, Faba y Moya, 2009, Serrano, Moratilla y Olmeda, 2009).

Al respecto, Serrano aclara que “la accesibilidad sería entonces la capacidad de una página Web, o una aplicación, para facilitarles a los usuarios (independientemente de sus niveles de discapacidad física o tecnológica) el acceso a la misma y a sus contenidos” (2009, p. 67). En esta línea, González (2006, p. 31) define la accesibilidad Web como “la posibilidad de que un producto o servicio (...) pueda ser utilizado por el mayor número posible de usuarios, independientemente de las limitaciones propias del individuo o de las derivadas del contexto de uso”.

En la Argentina fue sancionada la Ley 26.653 el 3 de noviembre de 2010, que estipula que los sitios Web que pertenecen a organismos o empresas, deben respetar en su diseño las normas sobre accesibilidad. Cabe aclarar que ya está reglamentada, aunque tardó en hacerlo, a través del decreto no.355/2013 de abril de 2013. Asimismo, en el marco del Ministerio de Planificación, funciona la Comisión Nacional de Discapacidad, más conocida por su sigla: CONADIS, que tiene a disposición un manual de accesibilidad.

No obstante la existencia de este marco legal e institucional, muchos de los sitios Web de diversas organizaciones aún hoy no son accesibles. Esto trae como consecuencia que muchas personas queden excluidas educativa, cultural y socialmente.

En términos prácticos, un sitio Web puede ser evaluado a través de los parámetros esgrimidos en las Pautas de Accesibilidad Web 2.0 (WCAG 2.0) de la Web Accessibility Initiative (WAI) desarrolladas por el World Wide Web Consortium (W3C) (Serrano, Moratilla y Olmeda, 2009)¹.

Para ampliar más el tema, se puede puntualizar que: “[...] la evaluación de la accesibilidad tratará de determinar si una página Web puede ser utilizada en todas las condiciones posibles, por desfavorables que éstas sean; es decir, que toda la información puesta a disposición de un usuario que acceda en condiciones ideales, se encuentre también disponible para un usuario con discapacidad o que utilice algún dispositivo limitado para acceder a ella. Para ello, es necesario que el diseño de la interfaz de usuario de las páginas Web proporcione el acceso universal a su información en condiciones de igualdad” (Serrano Mascaraque et al., 2010, p. 380).

En su artículo, González (2006, p. 47) enumera algunos de los problemas frecuentes de accesibilidad en los sitios Web con los que generalmente una persona se puede topar:

- Imágenes sin texto descriptivo;
- Ausencia de texto alternativo para los mapas de imagen;
- Uso incorrecto de los elementos estructurales en las páginas.;
- Sonidos no subtítulos o imágenes no descriptas;
- Ausencia de información alternativa para los usuarios que no pueden acceder a los marcos (frames) o a los programas incrustados (scripts);
- Sitios con contraste pobre de colores.

Además de la evaluación a través de las pautas antes mencionadas, se puede añadir una revisión automática mediante una aplicación que analiza el código de un sitio Web, tal es el caso del ya conocido TAW (Test de Accesibilidad Web). A ello se le puede sumar una revisión manual, que consiste en verificar el funcionamiento del sitio a través de la interacción de las personas con el mismo, pidiéndoles la realización de ciertas tareas u operaciones (método del incidente crítico) y verificando cuáles son las dificultades con las que se enfrentan (Martínez 2007, p. 150).

¹ Puede verse una aplicación en el trabajo realizado por Chacón Medina et al. (2013) que aplica dichas pautas en el caso de las universidades españolas, concluyendo que ninguna las cumple en su totalidad, siendo las que más se acercan la de Granada y la de Alicante.

2.- Materiales empleados

Se llevó adelante un primer estudio sobre accesibilidad respecto a personas con discapacidad visual (Ferrante, 2013, Corda y Ferrante, 2014). Fue en el ámbito de la UNLP, donde se relevaron las unidades que revisten la condición de biblioteca universitaria, sumando la Biblioteca Pública por las características que reúne². No se analizaron las bibliotecas de tipo escolares que dependen de la UNLP³. En total son 16 que están detalladas en el anexo 1. Se implementó una encuesta a la que respondieron 12 unidades, lo cual representa un 75% de la población estudiada.

En otro estudio sobre temas de arquitectura de la información (Corda y Viñas, 2013), se aplicó una grilla para relevamiento de ciertos aspectos que querían ser analizados en los sitios Web de la misma población.

Un estudio en curso pretende relevar las políticas y/o los lineamientos respecto a la accesibilidad tanto física como Web en las diferentes unidades académicas dependientes de la UNLP, y analizarlas para dar cuenta de los obstáculos, los avances y las proyecciones que existen en este ámbito en relación a tan importante cuestión. Incluye tanto el entorno físico como el digital, ya no limitándose al universo de las bibliotecas, sino abriendo el campo fundamentalmente a las Facultades desde donde se debe procurar el acceso a la educación superior.

3.- Desarrollo de la presentación

En la primera investigación enunciada más arriba sobre accesibilidad para personas con discapacidad visual, se aplicó una encuesta semi-estructurada que fue enviada por e-mail a cada director/a de las 16 bibliotecas seleccionadas de la UNLP, con el propósito de realizar un relevamiento y recolectar información que permita analizar en qué situación se encuentran en relación más específicamente a la accesibilidad para personas con discapacidad visual.

Dicho cuestionario incluyó cinco temas:

1) La Biblioteca, con el objetivo de conocer si se han acercado a ella usuarios con discapacidad visual.

2 La Biblioteca Pública coordina ciertas acciones en el marco de las demás bibliotecas universitarias. Asimismo, su público usuario pertenece esencialmente a la UNLP.

3 Las escuelas son: Escuela Anexa, Liceo “*Victor Mercante*”, Bachillerato de Bellas Artes “*Prof. Francisco A. De Santo*”, Colegio Nacional “*Rafael Hernández*”, Escuela Graduada “*Joaquín V. González*”, Escuela de Agricultura y Ganadería “*María Cruz y Manuel L. Inchausti*”.

- 2) La información accesible, para conocer si la biblioteca posee tecnología y brinda documentos accesibles.
- 3) El espacio accesible, con el propósito de saber si la biblioteca cuenta con la infraestructura (sala de lectura, señalización, etc.) necesaria que favorezca la autonomía de los usuarios con discapacidad visual.
- 4) Productos y servicios accesibles, con la intención de averiguar si la biblioteca tiene catálogo en línea, folletos, servicios de referencia accesibles, etc.
- 5) Acciones desde la biblioteca, para determinar si integra o conoce algún equipo de trabajo que se ocupe de esta temática dentro de la UNLP, y su opinión para mejorar los servicios de la unidad de información.

El otro estudio que se mencionó, que se llevó adelante sobre el mismo universo de bibliotecas, estuvo más ligado a temas de arquitectura de información. A través de él se pudo corroborar que solamente una unidad tenía sitio Web accesible, los demás no incluyen ninguna declaración al respecto (Corda y Viñas, 2013, p. 59)⁴. Si ya no es posible acceder a la página de inicio (Chacón Medina et al., 2013, p. 12), difícilmente se pueda hacer uso de los productos y/o servicios documentales ofrecidos, más si se piensa que el enlace a la Biblioteca no necesariamente está directo desde allí.

4.- Conclusiones

Las indagaciones efectuadas hasta el momento en las diferentes bibliotecas de la UNLP demuestran que, si bien hay algunas que ya comenzaron a visualizar las problemáticas de falta de accesibilidad tanto física como virtual, resta un largo recorrido por transitar. Hay acciones concretas que permiten incluir a las personas con discapacidad visual, que fue en lo que en el estudio realizado se puntualizó. No obstante, se pudo verificar que en las bibliotecas que se han brindado productos y/o servicios accesibles, fueron esos usuarios los que se acercaron y demandaron, y no se dio a la inversa.

Cuestiones que tienen que ver con la accesibilidad que se resolverían de manera sencilla, como por ejemplo la señalización en Braille y macrotipos, no se han realizado en casi ninguna de las bibliotecas de la UNLP. Sólo dos de ellas tienen estos carteles, pero no se complementan entre

⁴ Un trabajo efectuado por Harari (2011, pp. 27-34) muestra la evaluación de accesibilidad Web que se efectuó en varias dependencias de la UNLP en el año 2009, donde algunas cumplen con el nivel básico, entre ellas la Facultad de Arquitectura, la de Derecho y Ciencias Jurídicas, la de Humanidades y Ciencias de la Educación y la de Informática.

sí. La señalización es una herramienta de gran ayuda para la orientación y el manejo autónomo de los usuarios y, muy especialmente, para las personas con discapacidad visual.

Los espacios en las bibliotecas siguen teniendo varias debilidades, circunstancia que ha sido salvada en algunos aspectos en los edificios de reciente construcción (por ej: edificios de las Facultades de Informática, Humanidades y Ciencias de la Educación, Psicología). En ellos se pueden observar algunas de las siguientes medidas: construcción de pasillos más amplios, indicadores de escalones y descansos en las escaleras, indicadores de puertas y picaportes, ascensores y algunos carteles en Braille, entre otras⁵.

No obstante, en la mayoría de los casos de las bibliotecas estudiadas persiste que en las zonas de circulación haya objetos o muebles que podrían poner en peligro a las personas. En cuanto a las estanterías abiertas, la mayoría no son accesibles. Por su parte, los pasillos no cuentan con las medidas recomendadas en la bibliografía de la especialidad. Esto pone de relieve que, cuando se planean los espacios, no se tiene en cuenta la diversidad de usuarios, y se colocan en muchos casos barreras innecesarias. Si se trata de edificaciones antiguas, no se demuestra tampoco un interés marcado por adecuarlas, solamente se perciben algunas medidas paliativas (por ejemplo, colocación de algunas rampas para personas con dificultades motrices).

Los catálogos en línea de las bibliotecas tendrían que poder ser leídos por lectores de pantalla, o usados empleando ciertas teclas para personas que poseen alguna discapacidad motriz. Los software implementados no contemplan esta cuestión.

Un solo sitio Web de las Facultades es accesible, es decir, que en el ambiente de programadores y diseñadores aún no está instalada la conciencia de cumplir con lo pautado por la Ley Nacional ni con las normas propuestas por organismos específicos como los más arriba mencionados⁶.

A través de las respuestas recibidas en la encuesta efectuada que se nombró, se manifiesta un conocimiento sobre la labor desarrollada desde la Comisión Universitaria de Discapacidad, dependiente del Rectorado de la UNLP. La participación en la Subcomisión de Bibliotecas Accesibles en ese marco por parte de algunos profesionales de las diferentes unidades, supone que hay una voluntad de cambio y que se han sensibilizado con la problemática.

5 Sería necesario llevar adelante un estudio más pormenorizado, al estilo de lo efectuado por Luque Parra (2005) en el caso de la Universidad de Málaga en España.

6 Es interesante el planteamiento realizado por Pastor Sánchez (2010) en lo que respecta a un modelo conceptual que articule arquitectura de información, usabilidad y accesibilidad. También los aportes y puntos de vista efectuados por Toledo (2012a) en su Tesis de Maestría y en el manual de prácticas de accesibilidad digital (2012b).

Así pues, si bien se ha comenzado a transitar un camino, en temas de colecciones y servicios accesibles, hay mucho más por hacer que por decir.

6.- Bibliografía

- Alonso, F., dir. (2003). Libro blanco sobre accesibilidad. Por un nuevo paradigma, el diseño para todos, hacia la plena igualdad de oportunidades. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Instituto de Migraciones y Servicios Sociales. Recuperado el 15 de marzo de 2014 de <http://www.cocemfeclm.org/documentosdeinteres/libroblancoaccesibilidad.pdf>
- Argentina. Poder Legislativo. (2010). Ley de Acceso a la información pública- Accesibilidad de la Información en las Páginas Web, 26.653. Recuperado el 30 de marzo de 2014 de <http://www.infoleg.gov.ar/infolegInternet/anexos/175000-79999/175694/norma.htm>
- Caballero, L., Faba, C. y Moya, F. (2009). Evaluación comparativa de la accesibilidad de los espacios Web de las bibliotecas universitarias españolas y norteamericanas. Investigación bibliotecológica, 23(47), 45-66.
- CONADIS. (sin fecha.). Manual de accesibilidad. Recuperado el 11 de abril de 2014 de <http://www.conadis.gov.ar/accesibilidad.html>
- Corda, M. C. y Ferrante, M. (2014). Servicios bibliotecarios accesibles para personas con discapacidad visual en la Universidad Nacional de La Plata, Argentina. E-ciencias de la información, 4(1). Recuperado el 6 de marzo de 2014 de <http://revistaebci.ucr.ac.cr/volumenes/4/4-1/4-1-1/4-1-1.html>
- Corda, M. C. y Viñas, M. (2013). Arquitectura de sitios Web de bibliotecas universitarias: el sistema de bibliotecas de la Universidad Nacional de La Plata, Argentina. Palabra clave, 3(1), 52-64. Recuperado el 4 de abril de 2014 de <http://www.palabraclave.fahce.unlp.edu.ar/article/view/PCv3n1a05>
- Chacón Medina, A., Chacón López, H., López Justicia, M. D. y Fernández Jiménez, C. (2013). Dificultades en la accesibilidad Web de las universidades españolas de acuerdo a la Norma WCAG 2.0. Revista española de documentación científica, 36(4), 1-13.
- Ferrante, M. (2013). Bibliotecas accesibles para personas con discapacidad visual: un estudio de caso en la Universidad Nacional de La Plata. Tesina. Universidad Nacional de La Plata. Facultad de Humanidades. Departamento de Bibliotecología, La Plata.
- González, J. (2006). Pautas de accesibilidad en la Web para bibliotecas. Buenos Aires: Alfagrama.
- Harari, I. (2011). Propuesta sobre aprender enseñando: desarrollo de un curso a distancia sobre accesibilidad Web en manos de alumnos. Trabajo final integrador. Universidad Nacional de La Plata. Facultad de Informática, La Plata.

- Luque Parra, D. J.; Rodríguez Infante, G.; Romero Pérez, J. F. (2005). Accesibilidad y universidad: un estudio descriptivo. *Revista intervención psicosocial*, 14(2), 209-222.
- Martínez, J. (2007). *Nuevas tecnologías para nuevas bibliotecas. Desarrollo de servicios de información electrónica*. Buenos Aires: Alfagrama.
- Pastor Sánchez, J. A. (2010). Bases para un diseño Web integral a través de la convergencia de la accesibilidad, usabilidad y arquitectura de la información. *Scire*, 16(1), pp. 65-80.
- Serrano Mascaraque, E. (2009). Accesibilidad vs. Usabilidad Web: evaluación y correlación. *Investigación bibliotecológica*, 23(48), 61-103.
- Serrano Mascaraque, E., Moratilla Ocaña, A. y Olmeda Martos, I. (2009). Directrices técnicas referidas a la accesibilidad Web. *Anales de documentación*, 12, 255-280.
- Serrano Mascaraque E., Moratilla Ocaña, A. y Olmeda Martos, I. (2010). Métrica para la evaluación de la accesibilidad en Internet: propuesta y testeo. *Revista española de documentación científica*, 33(3), 378-396. Recuperado el 22 de marzo de 2014 de <http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/563>
- Test de Accesibilidad Web - TAW. Recuperado el 12 de marzo de 2014 de <http://www.tawdis.net>
- Toledo, G. A. (2012a). *Accesibilidad digital para usuarios con limitaciones visuales*. Tesis de Maestría. Universidad Nacional de La Plata. Facultad de Informática, La Plata.
- Toledo, G. A. (2012b). *Manual de prácticas de accesibilidad digital: recomendaciones para facilitar las páginas Web a las personas con limitaciones en la visión*. La Plata: UNLP.
- W3C España. Recuperado el 12 de marzo de 2014 de <http://www.w3c.es/>

Anexo 1: unidades incluidas en los estudios⁷

Nombre de la biblioteca	Sitio Web
Biblioteca de la Facultad de Arquitectura y Urbanismo	http://www.fau.unlp.edu.ar/index.php/content/html/40
Biblioteca “ <i>Fernán Félix de Amador</i> ” de la Facultad de Bellas Artes	http://www.fba.unlp.edu.ar/biblioteca.html
Biblioteca de la Facultad de Ciencias Astronómicas y Geofísicas	http://www.fcaglp.unlp.edu.ar/biblioteca/pagina-de-la-biblioteca
Biblioteca de la Facultad de Ciencias Económicas “ <i>A. Granoni</i> ”	http://www.econo.unlp.edu.ar/biblioteca
Biblioteca de la Facultad de Ciencias Exactas	http://www.exactas.unlp.edu.ar/articulo/2010/11/2/biblioteca_central
Biblioteca “ <i>Joaquín V. González</i> ” de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales	http://www.jursoc.unlp.edu.ar/index.php/biblioteca-banner
Biblioteca “ <i>Islas Malvinas</i> ” de la Facultad de Ciencias Médicas	http://www.med.unlp.edu.ar/mbiblioteca.php?idbot=8
Biblioteca “ <i>Florentino Ameghino</i> ” de la Facultad de Ciencias Naturales y Museo	http://www.bfa.fcnym.unlp.edu.ar/
Biblioteca Conjunta Facultad de Ciencias Veterinarias Facultad de Ciencias Agrarias y Forestales	http://www.fcv.unlp.edu.ar/index.php?option=com_content&view=article&id=618:informacion-general&catid=224&Itemid=687 http://www.agro.unlp.edu.ar/institucional/biblioteca-conjunta

⁷ La Facultad de Psicología comparte su biblioteca con la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación. Por su parte, la Biblioteca de Ciencias Veterinarias y la Biblioteca Ciencias Agrarias y Forestales se unieron y conforman la denominada Biblioteca Conjunta.

Biblioteca “ <i>Profesor Guillermo Obiols</i> ” de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación y de la Facultad de Psicología	http://www.fahce.unlp.edu.ar/biblioteca
Biblioteca de la Facultad de Informática	http://www.info.unlp.edu.ar/biblioteca
Biblioteca “ <i>Julio R. Castiñeiras</i> ” de la Facultad de Ingeniería	http://www.ing.unlp.edu.ar/bibcent/
Biblioteca de la Facultad de Odontología	http://www.folp.unlp.edu.ar/biblioteca.html
Biblioteca de la Facultad de Periodismo y Comunicación Social	http://www.perio.unlp.edu.ar/node/254
Biblioteca de la Facultad de Trabajo Social	http://www.trabajosocial.unlp.edu.ar/biblioteca
Biblioteca Pública de la UNLP	http://biblio.unlp.edu.ar/new/index.html