

Transformaciones digitales inclusivas

La inclusión digital a las discapacidades pasa por asegurar que, tanto las organizaciones privadas como públicas, transformen su operativa hacia una más inclusiva con las discapacidades y que asegure la accesibilidad digital de sus productos y servicios digitales.

La accesibilidad digital de las interfaces digitales es la cualidad de estas de ser accesibles a las personas. Dichas interfaces son a su vez el nexo de conexión entre las personas y las herramientas digitales, que vienen a facilitar la realización de múltiples tareas distintas de forma más efectiva. Si no pueden acceder al contenido de dichas interfaces, las personas no pueden beneficiarse de dichas herramientas y, en el caso de que algunas personas puedan acceder y otras no, estas últimas no podrán participar de forma igualitaria en ciertas actividades sociales, académicas o profesionales.

Así pues, asegurando la accesibilidad digital estamos asegurando la participación de todas las personas de forma igualitaria en la sociedad, hecho de suma importancia si queremos revertir las exclusiones sociales que como sociedad hemos ido perpetuando a lo largo de los años con múltiples impactos negativos en la sociedad (European Commission, 2022).

Y es que ya sea a través de interfaces digitales con modelos de navegación e interacción intuitivos, una arquitectura de la información clara y organizada, un uso apropiado de colores y tamaños de letra que faciliten la legibilidad del contenido textual o mensajes informativos que nos indiquen cómo rellenar un formulario en línea adecuadamente, toda la sociedad al completo se beneficia de interfaces digitales optimizadas que aseguran el fácil acceso a su contenido y a sus funcionalidades.

El 95 por ciento del millón de páginas web más usadas en el mundo no cumplen los niveles más básicos de los principales estándares de accesibilidad web

No obstante, siendo evidentes los claros beneficios de la inclusión digital a las discapacidades, se estima que más del 95 por ciento del millón de páginas web más usadas a nivel mundial no cumplen con los niveles más básicos de los principales estándares de accesibilidad web (WebAIM, 2023). El dato evidencia la increíble barrera digital a la que las personas con discapacidad se enfrentan para poder participar de forma igualitaria en la sociedad, además de cuán complejo se presenta el camino a recorrer para revertir dicha situación.

Cualidad

Si analizamos con más detalle el casi un millón de sitios web inaccesibles citados, podremos visualizar con mayor detalle la envergadura de la transformación cultural y corporativa a la que las organizaciones detrás de cada uno de los sitios web tienen que enfrentarse para corregir la exclusión que actualmente promueven.

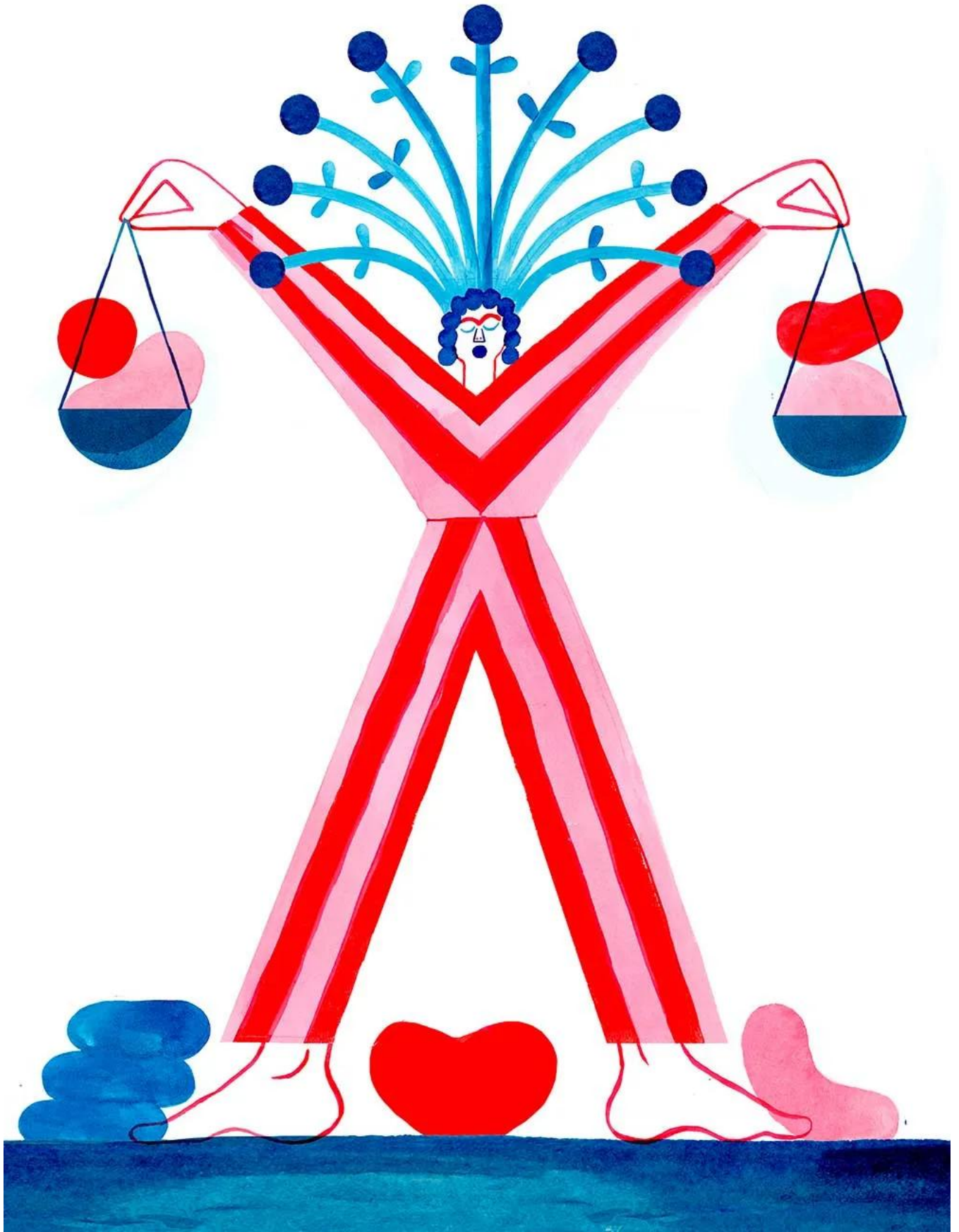
Muy probablemente nos encontraríamos con una amplia variedad de niveles de madurez en cuanto a la inclusión a las discapacidades y a la accesibilidad digital de sus productos y servicios se refiere. Desde organizaciones más inmaduras, que creen que sus productos y servicios no son usados por personas con discapacidad, hasta organizaciones más maduras, que llevan años esforzándose activamente en lograr asegurar la accesibilidad digital de todos sus productos y servicios.

Entre ambas organizaciones existe un camino de madurez a recorrer; la primera quizás no conoce ni la existencia de dicho camino, mientras que la segunda ya se encuentra en la posición de inspirar a otras organizaciones, tanto en el camino a recorrer como en el cómo recorrerlo.

En la práctica, en la mayoría de los casos las organizaciones atajan la accesibilidad digital mediante el uso de estándares, siendo estos de gran ayuda para la identificación de problemáticas concretas a resolver y para la medición del progreso en la resolución de dichas problemáticas. En ocasiones su uso es incentivado proactivamente por el personal interno de las organizaciones, y en otras por leyes que vienen a instar una mayor atención a esta importante necesidad; en ambos casos, los estándares facilitan un lenguaje común y concreto para atajar sistemáticamente las oportunidades de mejora de la accesibilidad digital.

No obstante, la falta de una percepción más holística de la accesibilidad digital convierte a esta cualidad en un simple requisito técnico, desconectado de su finalidad; lo cual provoca que, dependiendo de las necesidades operacionales dadas de un proyecto digital, puede ser más o menos vulnerable a que se prescinda de él. Hecho que da respuesta a la pregunta de por qué ciertos sitios web, aplicaciones móviles o servicios digitales públicos no son accesibles a personas con discapacidad; y es que probablemente la razón reside en la necesidad de seleccionar, entre todos los requisitos técnicos, aquellos que podrían obviarse o simplificarse para reducir costes, y muy probablemente el requisito de accesibilidad digital fue el primero que desapareció o ni siquiera apareció.

Desde un punto de vista optimista antropológico, el hecho de que más del 95 por ciento del millón de sitios web más usados del mundo no sean accesibles puede ser debido a una falta de concienciación de la importancia de la inclusión a las discapacidades y la falta de capacidades técnicas de las organizaciones detrás de dichos sitios web. Realidad que, si observamos más en detalle, se traduciría en una serie de dinámicas y procesos distintos, que necesitan ser optimizados para poder dar respuesta a la necesidad de mejorar la accesibilidad digital de sus productos y servicios.



Hacia la madurez

Por otra parte, tanto debido a las legislaciones que pueden afectar a su reputación y a sus finanzas (Akinyemi, 2023), a las nuevas generaciones más comprometidas con la diversidad y la inclusión (World Economic Forum), a los marcos de desarrollo sistémicos (United Nations, 2023¹) o al crecimiento exponencial de la sociedad digital (*Our World in Data*, 2023²), tanto entidades públicas como privadas han sido inspiradas o instadas en los últimos años a prestar una mayor atención a la problemática de la inaccesibilidad digital.

Tanto si han sido inspiradas como instadas a atajar la problemática de la inaccesibilidad digital de sus productos o servicios, las organizaciones han tenido que empezar por la concienciación a todos los niveles sobre el deber moral de mejorar la inclusión a las discapacidades de sus servicios, seguida de la elaboración de planes organizacionales de capacitación para asegurar que cada organización al completo dispone del conocimiento, los recursos y las habilidades para operar de forma más inclusiva con las discapacidades.

Por una parte, el incremento en la frecuencia de las comunicaciones y el debate interno sobre la materia pasan a promover paulatinamente la creación de espacios seguros para la identificación de necesidades, el diálogo abierto y la planificación de mejoras en las distintas áreas de la organización. Por otra parte, la concienciación sobre la materia evidencia más fácilmente las necesidades formativas, es decir, comprendiendo el qué en más profundidad facilita identificar las necesidades con respecto al cómo proceder.

Por otra parte, las nuevas perspectivas y capacidades dentro de las organizaciones traen consigo un cambio en las dinámicas de la operativa, tanto en las áreas de comunicación, de tecnologías de la información o recursos humanos como en sus respectivas capas de estrategia, gestión u operativa. Es así como, paulatinamente, cada una de las organizaciones empiezan a mejorar la inclusión a las discapacidades en sus comunicaciones públicas, la accesibilidad de sus canales de comunicación en línea o la provisión de acomodación razonable y flexibilidad laboral al personal que lo necesite para desempeñar su cargo.

Finalmente, la transformación del personal y de la operativa se ve traducida en un cambio cultural y de mentalidad organizacional, dando como resultado organizaciones que buscan proactivamente atajar cada una de las oportunidades de mejora que la concienciación y la capacitación de su personal han permitido identificar.

Estrategias

En la práctica, dicha evolución sucede de forma desigual en las distintas funciones y capas de la organización, viéndose ésta influenciada por las áreas pioneras en los esfuerzos de madurez en la dimensión de la inclusión a las discapacidades. Ya sean los departamentos de recursos humanos, de comunicación o de las tecnologías de la información, el progreso en los estadios iniciales de madurez se verá influenciado por las áreas pioneras, sus funciones y su relevancia en el ecosistema organizacional.

Los estándares facilitan un lenguaje común y concreto para atajar sistemáticamente las oportunidades

de mejora de la accesibilidad digital

Por otro lado, las fases iniciales de emergencia de las nuevas prácticas y dinámicas dan como resultado la evidencia de la necesidad de un acercamiento sistemático y sistémico a los esfuerzos organizacionales en la materia. De forma natural, las áreas que lideran la transformación cultural verán la necesidad de definir visiones estratégicas a largo plazo y hojas de ruta concretas tanto para hacer tangibles a la organización los esfuerzos llevados a cabo hasta el momento, como para optimizar la inversión de recursos y esfuerzos de cara a los próximos años.

Es por ello por lo que habitualmente las visiones de futuro (United Nations, 2023), dan lugar a estrategias multianuales de inclusión a las discapacidades (United Nations, 2023) que promueven el avance sistemático de las organizaciones (United Nations, 2022) y, finalmente, facilitan resultados concretos en múltiples dimensiones de la inclusión digital a las discapacidades.

Finalmente, es fundamental para dichas organizaciones tomar consciencia de su estado actual y reconocer el nivel de madurez actual de las distintas áreas de la organización, así como identificar las necesidades reales de su personal y de su audiencia externa con discapacidades mediante su consultación e involucramiento activos. Lo cual responde a la necesidad de conocer el punto de partida para poder trazar una hoja de ruta hacia el estadio de madurez deseado; así como la importancia de involucrar a las personas con discapacidad en el proceso de mejora de la organización, sus dinámicas, productos y servicios satisface precisamente a la necesidad de asegurar su participación en igualdad de condiciones tanto en el espacio de trabajo como en la sociedad para un futuro más justo, equitativo y sostenible.

Akinyemi, A. (2023): *Who Is Accessible*. Disponible en: <https://www.whoisaccessible.com/guidelines/largest-web-accessibility-lawsuits/>

European Commission (2022): *Disability: higher risk of poverty or social exclusion*. European Commission. Disponible en: <https://ec.europa.eu/eurostat/web/products-eurostat-news/-/ddn-20221214-2>

European Commission (2019): *European Accessibility Act*. European Commission. Disponible en: <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1202>

United Nations (2022): *Disability Inclusion in the United Nations system*. United Nations. Disponible en: https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/undis_sg_report_2022_english.pdf

WebAIM (2023): *The WebAIM Million*. WebAIM. [En línea] 29 de marzo de 2023. Disponible en: <https://webaim.org/projects/million/>

World Economic Forum: *Gen Z Demands Diversity and Inclusion in the Workplace*. World Economic Forum. Disponible en: <https://www.weforum.org/videos/1-in-2-gen-z-ers-won-t-work-in-a-place-without-diverse-leadership/>