

# Observatorios de Accesibilidad en Nuevas Tecnologías

**Santiago Gil Gonzalez**

*Telefónica Soluciones, Línea Multimedia, Gerente de Proyectos Sociales*  
C/Sor Ángela de la Cruz 3, Madrid, [santiago.gilgonzalez@telefonicasoluciones.com](mailto:santiago.gilgonzalez@telefonicasoluciones.com), [www.telefonica.es/empresas](http://www.telefonica.es/empresas)

**Ricardo Gaitán Pacheco**

*Fundación Telefónica, Gerente de Proyectos*  
C/Gran Vía 28, Madrid, [ricardo.gaitanpacheco@telefonica.es](mailto:ricardo.gaitanpacheco@telefonica.es), [www.fundacion.telefonica.com](http://www.fundacion.telefonica.com)

**Resumen.** Telefónica Soluciones ha creado, con la colaboración de Fundación Telefónica, una serie de Observatorios de Accesibilidad en nuevas Tecnologías especializados en distintas familias tecnológicas: Telefonía, Web, Ayudas técnicas. El objetivo principal es ofrecer información y servicios especializados en el terreno de la accesibilidad de cada una de estas tecnologías. Gran parte de la información que se suministra es única, no existiendo ningún canal alternativo. Los Observatorios cuentan con un laboratorio en donde se analizan la accesibilidad de los productos contando con todos los recursos técnicos y humanos necesarios. Se completa la información con noticias específicamente relacionadas con la tecnología, bien por tener relación con la accesibilidad o con las comunicaciones aplicadas al teletrabajo, la teleformación o, simplemente, la movilidad.

**Abstrac.** Telefónica Soluciones has created, with the collaboration of the Telefónica Foundation, a set of observatories in new technologies, specialising in distinct technological families: Telephone, Web, Technical assistance. The principal objective is to offer information and specialised services in the area of accessibility for each one of these technologies. A large portion of the information provided is unique, and does not exist in any alternative channels. The observatories can count on a laboratory where the accessibility of the products displayed are analysed with all the technical and human resources needed. The information is completed with specific related news with the technology. They will have a relation with the accessibility or with the communications applied to telework, teleducation or mobility.

## 1. Introducción

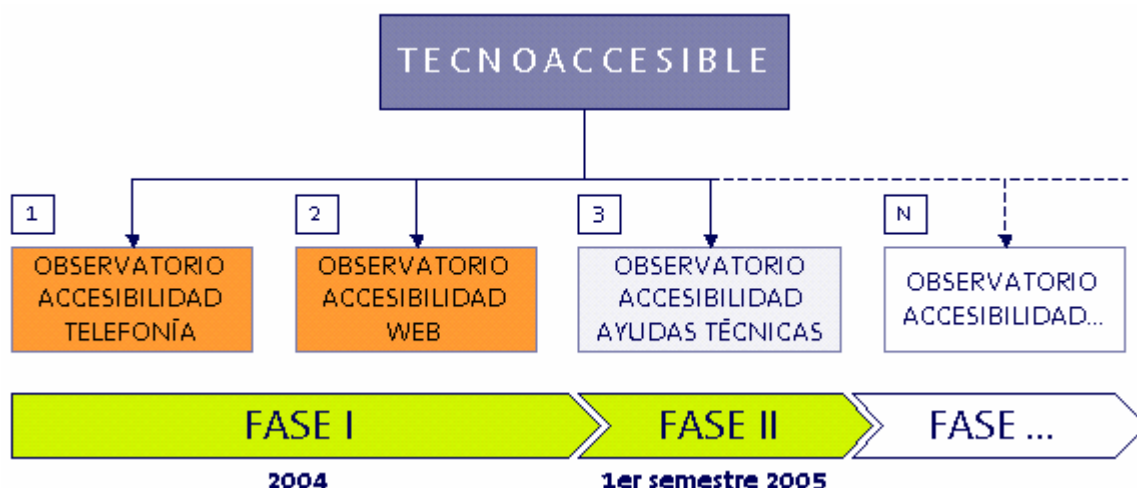
Un **Observatorio de Accesibilidad** en tecnología debe ser un referente social que aporte el conocimiento necesario para dar respuesta a cualquier problema sobre dicha tecnología o proporcionar información detallada y completa sobre la misma. Otra de sus obligaciones es disponer de información sobre novedades, tendencias e innovaciones en su sector, así como realizar tareas de investigación sobre la accesibilidad de las tecnologías y de conocer y colaborar en el desarrollo de las normativas que puedan existir al respecto.

Dada la complejidad de las tecnologías y el grado de especialización requerida, se considera necesario disponer de distintos observatorios de accesibilidad, especializados en cada área tecnológica. En el presente documento se describe brevemente los tres primeros que se están poniendo en funcionamiento desde Telefónica Soluciones:

- Observatorio de Accesibilidad de Terminales y Servicios de Telefonía
- Observatorio de Accesibilidad Web
- Observatorio de Ayudas Técnicas

Poner en marcha los observatorios ha sido un proceso complejo y costoso, tanto para la creación de su infraestructura como en la organización de los recursos. Así mismo, ha sido necesario realizar una planificación detallada, estableciendo prioridades en la creación de los servicios en función de los que se consideran más necesarios y con más demanda por parte de los usuarios.

**Figura 1 Fases de puesta en funcionamiento**



### 1.1. Objetivos

Los principales objetivos de los observatorios son:

- Creación de un servicio para el estudio permanente, desarrollo y difusión de la accesibilidad y usabilidad de productos y servicios de cada tipo de tecnología.
- Influir en los canales de distribución y venta, y en definitiva en los fabricantes, para que los productos accesibles lleguen a los consumidores, sensibilizando a los fabricantes sobre las necesidades de las personas mayores y personas con discapacidad.
- Ser pioneros en su puesta en funcionamiento, cubriendo el hueco existente en este momento en el terreno de informar de forma global sobre la accesibilidad de la tecnología.
- Establecer vínculos con las administraciones públicas estables en el tiempo, pero dinámicas en investigación y desarrollo, fundamentalmente autonómica y estatal.
- Crear una identidad de calidad que, a partir del concepto de diseño para todos, otorgue a partir de los estudios realizados un nivel de accesibilidad del producto o servicio para cada tipo de discapacidad.
- Establecer relaciones con las entidades de normalización, de forma que se analicen los terminales y servicios siguiendo criterios normalizados de accesibilidad y usabilidad, proponiendo mejoras en dichas normas, así como la creación de otras que se consideren necesarias.
- Realizar estas actividades en colaboración con las asociaciones de los distintos colectivos junto con una muestra de la población en general, que posibiliten establecer y unificar unos indicadores acordes a las necesidades del momento
- Posicionar a Telefónica como referente social en información y consultoría en accesibilidad de productos y servicios

### 1.2. Beneficios

- Para los usuarios, dar respuesta a la demanda social existente en información sobre este tipo de productos y servicios
- Para el Observatorio, ser el referente en España en el análisis de accesibilidad de terminales y servicios de telefonía

- Para productores y comercio de productos accesibles, potenciar su actividad y promover el Diseño para Todos, destacando aquellos productos y servicios más accesibles.
- Dar a conocer las soluciones para personas mayores y personas con discapacidad que ofrece el Grupo Telefónica

### 1.3. Cooperación con otras organizaciones

Aunque se trata de una iniciativa de Telefónica Soluciones, es imprescindible trabajar en cooperación con otras organizaciones y empresas:

- **Fundación Telefónica:** es importante su colaboración con el Observatorio debido a su misión en la acción social de Telefónica y su vinculación con las organizaciones representativas de las personas mayores o con discapacidad.
- **Telefónica Móviles:** como operadora dominante en el sector de las comunicaciones móviles, su colaboración permitirá conocer las tendencias del mercado y participar en el diseño de nuevos productos y servicios.
- **ATAM:** debido a su pertenencia al Grupo Telefónica y por disponer de personas asociadas con discapacidad, puede jugar un papel importante a la hora de tomar requisitos y realizar pruebas de usuario. Tanto Fundación Telefónica como ATAM pueden también propiciar la obtención de ayudas para proyectos que deban ser dirigidos por organizaciones sin ánimo de lucro.
- **Organizaciones de personas con discapacidad y de personas mayores:** imprescindibles para conocer las necesidades reales de los usuarios, para la realización de pruebas con usuarios reales y para la definición de requisitos de nuevos diseños
- **Administraciones del estado, autonómica y local:** se considera imprescindible su cooperación para disponer de un conocimiento directo de las políticas sociales en este terreno, intentando una coordinación y alineamiento de los observatorios (IMSERSO, Mº De Ciencia y Tecnología, IMADE, etc.)

### 1.4. Antecedentes

Telefónica Soluciones dispone de un departamento de Proyectos Sociales que trabaja en el desarrollo de productos y servicios para personas con discapacidad. Dicho trabajo se ha venido realizando desde hace más de cinco años a través de proyectos que han permitido desarrollar soluciones específicas para personas con discapacidad, principalmente en colaboración con Fundación Telefónica.

Algunos de estos proyectos se han realizado mediante convenios con el IMSERSO y el CEAPAT, bien en colaboración con la Fundación Telefónica o bien directamente con Telefónica Soluciones. Entre éstos, cabe destacar la Unidad de Demostración de Equipos Adaptados del CEAPAT, que se inició en 1999, el PredWin o un Estudio aprobado por el IMSERSO y desarrollado durante el año Europeo de las Personas con Discapacidad en 2003, con el título "*Impacto de las nuevas telecomunicaciones en el acceso a la sociedad de la información para personas mayores y con discapacidad*".

## 2. Descripción del proyecto

### 2.1. Portal

El portal será un **punto de entrada único** al resto de Observatorios, desde el que se canalizará toda la información y servicios que ofrezcan éstos. Desde la página principal se accederá a subportales para cada uno de los observatorios. La dirección del portal es:

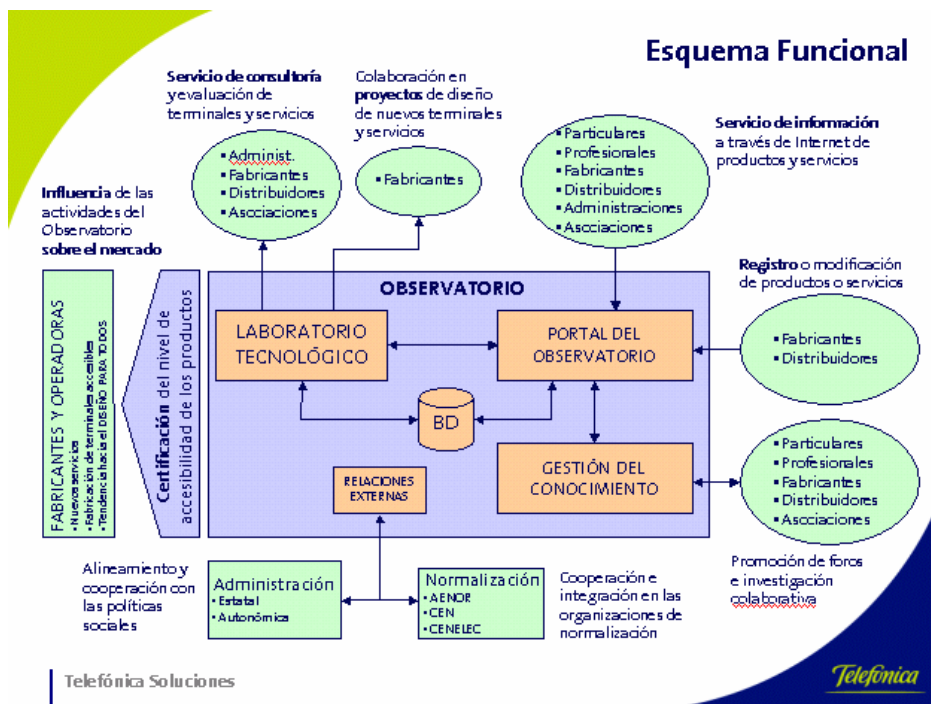
[www.tecnoaccesible.com](http://www.tecnoaccesible.com)

### 2.2. Estructura de cada observatorio

Aunque existirán diferencias, los observatorios tendrán la siguiente estructura básica:

- Acceso a la información sobre productos y servicios accesibles
- Base de datos
- Laboratorio tecnológico
- Gestión del conocimiento
- Datos estadísticos
- Consultoría para empresas y organizaciones
- Consultoría para usuarios

Figura 2 Estructura Observatorio Telefonía



#### 2.2.1. Acceso a la información sobre productos y servicios accesibles

Se trata de un sistema de consulta a la base de datos que permita a los usuarios, mediante un filtrado por temas, acceder a la información que necesitan. Como ejemplo, en el caso de la telefonía, un usuario podría ir seleccionando:

- Tipo de discapacidad
- Tipo de terminal (fijo, móvil, pda, etc.)
- Fabricante
- Precio

Entendemos que, especialmente el de telefonía, ofrece un **servicio estrella** dentro de los observatorios, ya que se trata de una información muy demandada, para la que no existe ningún canal de información al respecto.

### *2.2.2. Base de datos*

Es el núcleo principal de los observatorios de productos, registrándose sus características en la base de datos para su posterior explotación en consultas y análisis estadístico.

- Características físicas
- Características técnicas.
- Características de funcionalidad.
- Discapacidad
- Comercialización y precio

Los datos se actualizarán a través del portal del propio Observatorio, mediante usuarios registrados de fabricantes, distribuidores y organizaciones asociadas al observatorio.

### *2.2.3. Laboratorio tecnológico*

Su función consiste en realizar un análisis exhaustivo sobre las características técnicas y funcionales de los productos y servicios telefónicos; así como la solicitud de evaluaciones sobre accesibilidad y usabilidad de los mismos por parte de empresas y organizaciones.

### *2.2.4. Gestión del conocimiento*

Además de disponer de un centro documental, el Observatorio pretende ser un punto de encuentro para que usuarios, asociaciones, fabricantes, administración y otros agentes interesados puedan contribuir al diseño para todos, mediante acuerdos o análisis de temas generales o específicos relativos al diseño de productos y servicios.

### *2.2.5. Estadísticas*

Con la información almacenada en la base de datos podrá realizarse una explotación estadística de dos tipos:

- **Transversal:** comparativa de la accesibilidad de los productos en función de distintos parámetros
- **Longitudinal:** evolución de la accesibilidad de los productos y de la evolución del mercado de los productos accesibles (cantidad, precio)

### *2.2.6. Consultoría para empresas y organizaciones*

Se trata de servicios que serán contratados para realizar análisis de usabilidad y accesibilidad de productos y servicios, así como para realizar especificaciones de diseño para nuevos productos y servicios.

### *2.2.7. Asesoría para usuarios*

Mediante este servicio se ofrecerá una respuesta personal a usuarios que no encuentren lo que necesitan en la base de datos, bien por tratarse de personas alejadas de las nuevas tecnologías, o por que el procedimiento les parezca complicado y prefieran una respuesta más directa y en un lenguaje asequible.

La consulta la realizará el usuario a través de correo electrónico, que le será respondido en el menor tiempo posible.

## **3. El Observatorio como servicio de interés general**

Telefónica Soluciones considera que el Observatorio cumple una clara e importante función social de interés general, hasta ahora inexistente, proporcionando información actualizada sobre productos y servicios que son más adecuados para determinados tipos de discapacidad y para las personas mayores

### **3.1. Promotor del mercado de los productos para personas con discapacidad**

El Observatorio tendrá un claro carácter dinamizador del mercado de las telecomunicaciones, orientando a las personas con discapacidad hacia los productos más adecuados del mercado.

Elimina riesgos de fracaso comercial: Productos, cuyo análisis ha demostrado su adecuación a las necesidades de amplios sectores de personas con discapacidad, han fracasado por no disponer de un vehículo de difusión específico

Punto de encuentro entre fabricantes, distribuidores y consumidores de este tipo de productos y servicios, posibilitando relaciones comerciales inexistentes hasta ahora

Se podrá convertir en una fuerza influyente en el mercado, de forma que distribuidores y fabricantes tengan en cuenta al Observatorio antes de lanzar nuevos productos

### **Referencias**

GAITÁN PCHECO, R., GARCÍA-CAMINO BURGOS, M. y RODRÍGUEZ CANFRANC, P.. (2003) "Soluciones de comunicación para personas mayores o con discapacidad". Madrid: Fundación Telefónica.

GAITÁN PCHECO, R., GARCÍA-CAMINO BURGOS, M. y SANTIAGO GIL, S. (2001) "Integración de las personas con necesidades educativas especiales al mundo del trabajo", en "Apoyos digitales para repensar la educación especial", SANCHO, J.M. (Ed.). Barcelona: Octaedro.

GIL GONZÁLEZ, S., GILI MANZANARO J. Y GAITÁN PACHECO, R.(1999): Unidad de Teletrabajo para usuarios con discapacidad, Comunicaciones de Telefónica I+D, nº 17, 45-65.