



Noviembre 2008

## USABILIDAD, ACCESIBILIDAD Y ÉTICA DE LA INFORMACIÓN, TRES GRANDES RETOS PARA LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS

Raymundo Castillo Bautista<sup>1</sup>  
[lielander@yahoo.com.mx](mailto:lielander@yahoo.com.mx)

**Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:**

**Castillo Bautista, C.:** *Usabilidad, accesibilidad y Ética de la información, tres grandes retos para las Bibliotecas Públicas*, en *Contribuciones a las Ciencias Sociales*, octubre 2008. [www.eumed.net/rev/cccss/02/rcb.htm](http://www.eumed.net/rev/cccss/02/rcb.htm)

---

### Resumen

Este documento enfatiza la necesidad de que las bibliotecas públicas ante la incorporación de las Tecnologías de la información y comunicación (TIC's) deben incorporar en el diseño de su información la accesibilidad, la usabilidad y la ética de la información como principios rectores para garantizar lo público.

### Abstract

This paper emphasizes that public libraries, before the incorporation of the Technologies of the information and communication (TIC's), must incorporate in

---

<sup>1</sup> Miembro de la Red Latinoamericana de Ética de la Información. Profesor del curso “Ética del desarrollo”, EUMED.NET, y director de la Revista Académica de Investigaciones Sobre el Estado y Gobierno. Creador y colaborador de la columna “Nueva Ágora”, publicada en Master-Net. Se interesa por las áreas de: ética, imagen, TIC's y Administración. Ha impartido diversas ponencias y conferencias y cuenta también con publicaciones en actas, memorias, y revistas académicas internacionales; así como un libro.

the information design: the accessibility, the usability and information ethics as governing principles to guarantee the public thing.

**Palabras clave:** accesibilidad, usabilidad, ética de la información, bibliotecas públicas, Rafael Capurro.

**Keywords:** accessibility, usability, information ethics, public libraries, Rafael Capurro.

*“Sin embargo, el sueño de poder acceder a todo el material impreso digitalmente murió poco después de nacer”*

John Seely Brown

“¿Qué resulta si se cruza una cámara con una computadora?”, “Una computadora”, es la respuesta que da Alan Cooper, en su libro *Presos de la tecnología*. Este autor se dedica a responder una serie de preguntas que relacionan a la tecnología computacional con artefactos que antes no la incorporaban, como una cámara fotográfica, un despertador, un barco y un banco, en todos estos casos muestra como la tecnología ha complicado más su correcto uso que beneficiado al ser humano y su entorno. Cooper nos dice: “Todos estamos experimentando en nuestras vidas cotidianas esta misma invasión lenta y anestésica que provoca el comportamiento de las computadoras”<sup>2</sup>, todo esto se origina por un deficiente diseño, ante lo cual el autor propone como solución el “diseño de la interacción”, más adelante crítica la postura de los programadores ante la de los usuarios, entendiéndolos como *homo logicus*, pues ellos sacrifican: “la simplicidad por el control, el éxito por el entendimiento, se concentran en lo que es posible y dejan a un lado lo que es probable”<sup>3</sup>.

Y si nos preguntáramos “¿qué resulta si se cruza una biblioteca con una computadora?”, seguramente Alan Cooper respondería: “una computadora”. ¿Por que es esto? Resulta que la simbiosis entre las tecnologías de la información y las bibliotecas se esta expandiendo de manera muy rápida a nivel global, pero lamentablemente se ven presentes las manos de ese *homo logicus* en la red, los sitios Web, programas y demás productos multimediales que realizan para estas instituciones, su productos resultan difíciles de controlar y entender para todos los usuarios. Y es que como resultado a este comportamiento, se han dejado sin ver algunos aspectos que resultan vitales para los beneficiarios de cualquier servicio de información. Por lo que hay tres puntos que se tienen que perfeccionar en la gestión de las bibliotecas públicas: *la accesibilidad, la usabilidad y la ética de la información*, para hacer eficiente su desempeño y garantizar la equidad y las oportunidades para todos.

---

<sup>2</sup> Cooper Alan, *Presos de la Tecnología*, PrenticeHall, México, 2001, p. 6

<sup>3</sup> Ibid., p. 93

A nivel de *usabilidad*, se requiere que las herramientas de búsqueda de información así como el diseño mismo de los sitios Web mejoren su eficacia en el menor tiempo posible y enfocándose en las tareas de los usuarios, la curva de aprendizaje de la interfaz gráfica de usuario propuesta por el sitio Web de la institución debe ser sencilla, fácil, manejable y amigable. De lo contrario el usuario sentirá un proceso de pérdida y frustración en el ambiente virtual, haciéndole indeseable su retorno.

Tomemos por ejemplo, el rediseño para el semestre 2007-1 del Sitio Web de la Dirección General de Bibliotecas de la UNAM, cuyo URL es <http://www.dgbiblio.unam.mx/>, ha mejorado estéticamente, su diseño, utiliza una gama de colores sobrios, azul sobre fondo blanco, aparenta ser mucho más funcional al dividir la pantalla en tres áreas de trabajo, dos de ellas contienen los diversos menús de navegación, la tercera los contenidos. Sin embargo utiliza *frames*, una técnica específica para el diseño de las páginas Web que es superada en funcionalidad por la utilización de tablas o de hojas de estilo en cascada (CSS), tal técnica hace de la navegación algo torpe y engorroso en cuanto a los tiempos de navegación vía MODEM estándar, a su vez su función no es específica pues pareciera ser más un portal sobre novedades en bibliotecología del que hacer de la UNAM, que una opción para búsqueda en las bases de datos bibliográficas de toda la universidad. Mientras, irónicamente en su versión anterior, con una vista poco agradable, resaltaba el apego a las tareas de los que consultaban la página, esto es, la consulta directa a las diversas bases de datos, pues en una sola pantalla ubicaba al centro el menú en donde de manera más sencilla a la actual se tenía la oportunidad de entrar rápidamente. Ha aumentado el número de clics para realizar la tarea de búsqueda, resultado de una arquitectura más compleja.

De manera muy general se puede decir que las tareas de los usuarios son olvidadas. Por lo que *la usabilidad* se presenta como una de las respuestas para lograr la satisfacción del beneficiario pues al afectar directamente la experiencia del usuario con el sistema se logra la calidad en la misma. Esto significa que el usuario es, principalmente, capaz de encontrar la información que busca, además de que aumenta su productividad y disminuye sus gastos. Algunos de los beneficios que brinda *la usabilidad* son los siguientes<sup>4</sup>:

1. Reducción de los costos de aprendizaje
2. Disminución de los costos de asistencia y ayuda al usuario
3. Optimización de los costos de diseño, rediseño y mantenimiento
4. Aumento de la tasa de conversión de visitantes a clientes de un sitio Web
5. Mejora la imagen y prestigio
6. Mejora la calidad de vida de los usuarios
7. Incrementa la satisfacción y la productividad

---

<sup>4</sup> Wikipedia [21/02/2006], *Usabilidad*, versión electrónica disponible en línea en: <http://es.wikipedia.org>

Por otro lado, cuando se habla de *la accesibilidad* en relación a la utilización de una computadora, significa que cualquier persona sea capaz, sin importar la discapacidad o debilidad física que tenga, de poder obtener la información que necesita para su correcta toma de decisiones, esto es, de manera racional. En palabras de la Fundación CTIC, la accesibilidad es entendida como:

“el acceso a la información contenida en los sitios Web sin limitación alguna por razón de deficiencia, minusvalía o tecnología utilizada sin que interfieran, por ejemplo:

Problemas de oído, visión, movilidad.

Dificultades de lectura o comprensión cognitiva.

Imposibilidad de utilización del teclado o el ratón.

Lector de sólo texto, pantalla pequeña o conexión lenta.

La accesibilidad mejora el acceso a la web en general, no es de interés únicamente para personas con discapacidad.”<sup>5</sup>

En Wikipedia, se dice de manera general que la accesibilidad:

“Indica la facilidad con la que algo puede ser usado, visitado o accedido en general por todas las personas, especialmente por aquellas que poseen algún tipo de discapacidad... En informática, la accesibilidad incluye ayudas como las tipografías de alto contraste o gran tamaño, magnificadores de pantalla, lectores y revisores de pantalla, programas de reconocimiento de voz, teclados adaptados, y otros dispositivos apuntadores y de entrada de información. La accesibilidad aplicada al contenido de Internet se denomina accesibilidad Web.”

Este es un punto en el que cojean muchas de las páginas producidas por las instituciones públicas, carecen p.e. de opciones para aquellos que tienen debilidades visuales, imponiendo un diseño prefijado en vías de la consolidación de un supuesto mensaje comunicativo sin pensar en las características físicas de los usuarios.

El hablar tanto de *la usabilidad* como de *la accesibilidad*, es en primer término referirse a un complemento en cuanto a diseño, pero a su vez, en otro nivel, implica un intento de humildad por aquellos que desarrollan los sitios Web, pues lo que necesitan los usuarios son sitios que respondan a sus necesidades y para ello los creadores de imágenes y de información deben responder de acuerdo a estándares internacionales, como los desarrollados por el “*World Wide Web Consortium*”, W3C, en cuanto a *accesibilidad* cuenta con la “*Web Accessibility Initiative*”, WAI (Iniciativa de Accesibilidad Web); y no obedecer a actos netamente estéticos y creativos que funcionan como barreras para la información, llevando a ningún sitio a todo aquel que intente adquirirlo. Siguiendo con el ejemplo de la página de la DGB de la UNAM, a partir de un análisis de accesibilidad que se

---

<sup>5</sup> Fundación CTIC [02/08/2006], *¿Qué es TAW?*, versión electrónica disponible en línea en: <http://www.tawdis.net/taw3/cms/es/infotaw/que.html>

realizó solamente a la página inicial del sitio, se encontraron 8 problemas de prioridad 1, 18 de prioridad 2, y 10 de prioridad 3.

La *ética de la información*, nos dice Rafael Capurro, “abarca preguntas concernientes a problemas éticos en el campo de los medios de masas y de la información” así como “problemas éticos en el campo de redes interactivas electrónicas”<sup>6</sup>. Ella tiene como una de sus tareas la “observación y crítica de la conducta social en el campo de la información”<sup>7</sup>. El mismo autor comenta que la ética de la información se fundamenta en algunos de los derechos de la Declaración de Derechos Humanos como son<sup>8</sup>: “la Dignidad humana (Art. 1), los Aspectos confidenciales (Art. 1, 2, 3, 6), la Igualdad de oportunidades (Art. 2, 7), el Derecho a la esfera privada (Art. 3, 12), el Derecho a la libre opinión (Art. 19), el Derecho a tomar parte en la vida cultural (Art. 27) y la Protección del trabajo material y espiritual (Art. 27)”. A su vez, implica una serie de responsabilidades que se tienen con los usuarios, con las instituciones y con las sociedades<sup>9</sup>. Por último, esta ética aplicada se relaciona con el mismo proceso de la información, en cuanto a la producción de la información el problema principal tiene que ver con los derechos de autor, respecto a la colección y catalogación se presenta o no la censura y el control, mientras que con la distribución se plantea la disyuntiva de la libertad de acceso<sup>10</sup>.

De tal manera, que teniendo de antelano esta pequeña síntesis, es posible determinar que el papel de las bibliotecas públicas es de vital importancia para el desarrollo de la sociedad, y es justamente en este aspecto en donde entra en juego la *ética de la información*, pues por medio de ella que se pueden garantizar las libertades básicas de los individuos, en cuanto a que fundamenta la equidad de manera local, nacional y global. Por un lado es importante buscar no solo colecciones que se apeguen a los derechos de autor, sino también a las nuevas opciones que adquieren la forma de licencias bajo la idea de los izquierdos de autor (copyleft) o del código abierto (opensource), en el sentido en que la obra cuenta con ciertos derechos restringidos, a diferencia de su antecesora, en la cual todos los derechos sobre la obra son de carácter restrictivo. Al mismo tiempo las bibliotecas públicas, garantizando los dos primeros aspectos, *usabilidad* y *accesibilidad*, pueden obtener y abarcar en mayor medida una libertad total a los textos o documentos producidos globalmente de forma gratuita o por lo menos de bajo costo.

La inclusión de estos tres aspectos en el acontecer de las bibliotecas públicas implica un cambio en el proceso e incluso de la misma esencia de las bibliotecas públicas, pues anteriormente su función principal como almacén de la diversa producción nacional y en menores casos de la producción internacional, en donde

---

<sup>6</sup> Capurro Rafael [01/08/06], *Contribuciones a una ética de la información*, p. 3, versión electrónica disponible en línea en: <http://www.capurro.de/eticainf.ppt>

<sup>7</sup> Ibid., p. 5

<sup>8</sup> Ibid., p. 6

<sup>9</sup> Cfr. Capurro op. cit., p. 7

<sup>10</sup> Cfr. Capurro op. cit., p. 8

el usuario acudía como simple lector, se ve en la necesidad de transfigurar a un centro de constante y activo movimiento, en dónde debe estar a la vanguardia en cuanto a los recursos que ofrece, para lo cual es necesario consolidar las relaciones con los productores y difusores de la información de manera global por medio de alianzas entre lo público y lo privado (PPP, Public-Private Partnerships), pero a su vez implica un cambio en las relaciones con sus beneficiarios, sus usuarios son cada vez más inquietos y participativos por todo el proceso editorial, lo cual implica una oportunidad misma para todo el sector así como una oportunidad para crear una cultura editorial que fomente tanto el placer por leer como el placer por escribir, así como el respecto a este tipo de objetos. Pues de lo contrario, se verá minado el desarrollo humano de aquellos talentos que solamente pueden contar con el apoyo de los recursos públicos, disminuyendo así significativamente el desarrollo entero del país.

De tal manera que, regresando a la pregunta que nos planteábamos en un inicio: “¿qué resulta si se cruza una biblioteca con una computadora?”, considerando a *la usabilidad, la accesibilidad y la ética de la información*, se puede tener como respuesta: “Una biblioteca” y no “Una computadora”. Nunca debe confundirse el intento por ser humano con un conjunto de adjetivos, cualidades que nos adornan, más bien debemos recordar siempre que somos un sustantivo que crece y se expande en relación con uno mismo y todo lo demás que existe en nuestro entorno. Al final de cuentas, entre tanta digitalización del mundo, en el fondo el ser humano seguirá siendo eso, lo que importa es “tener más en cuenta a la gente y un poco menos a la información”<sup>11</sup>. Por lo que en esta indecisión que tienen para el ser humano sus artificios, es necesario recordar la primera frase en forma de pregunta que transmitió Morse: “¿Qué ha forjado Dios?”<sup>12</sup>.

## **Bibliografía**

Capurro Rafael [01/08/06], *Contribuciones a una ética de la información*, versión electrónica disponible en línea en: <http://www.capurro.de/eticainf.ppt>

Cooper Alan, *Presos de la Tecnología*, PrenticeHall, México, 2001

Fundación CTIC [02/08/2006], *¿Qué es TAW?*, versión electrónica disponible en línea en: <http://www.tawdis.net/taw3/cms/es/infotaw/que.html>

Seely Brown John y Paul Duguid, *La vida social de la información*, PrenticeHall, Argentina, 2001

Wikipedia [21/02/2006], *Usabilidad*, versión electrónica disponible en línea en: <http://es.wikipedia.org>

---

<sup>11</sup> Seely Brown John y Paul Duguid, *La vida social de la información*, PrenticeHall, Argentina, 2001, p. 16

<sup>12</sup> Ibid.