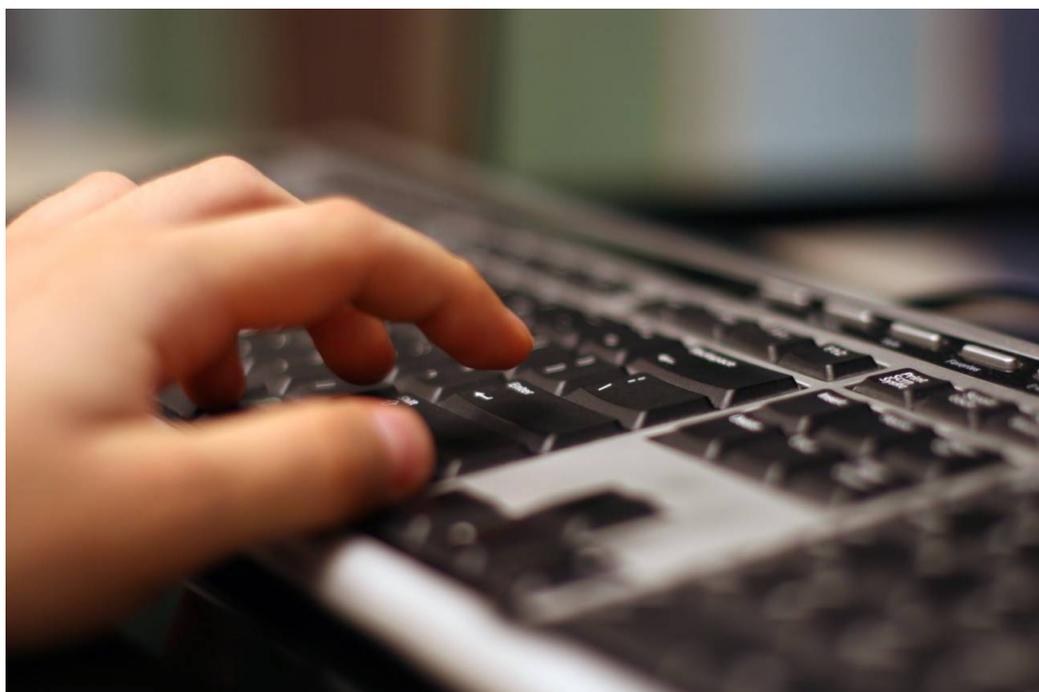


Tres de cada cuatro bancos europeos fallan en la accesibilidad de sus webs

Investigadores de la Universidad de Oviedo han analizado las webs de casi 50 bancos de la UE para comprobar si cualquier usuario, aunque sea discapacitado, puede acceder en igualdad de condiciones. Los resultados muestran que este derecho no se cumple en el 74% de los casos, por lo que demandan a las entidades financieras un mayor interés por este problema tecnológico y social.

SINC

4/3/2014 10:55 CEST



Solo un 26% de los bancos europeos presenta niveles aceptables de accesibilidad en sus sitios web. / [Jakub Krechowicz](#)

La accesibilidad web es el conjunto de innovaciones tecnológicas que aseguran el acceso equitativo a la web para todos los usuarios, independientemente de que tengan alguna discapacidad o del dispositivo que utilicen. Sin embargo, estas facilidades no se presentan en la mayoría de las páginas web de los bancos europeos, según un análisis efectuado por informáticos y economistas de la Universidad de Oviedo.

“Los resultados reflejan que solo un 26% de los bancos presenta niveles aceptables en sus sitios web, y en más de un 36% de los casos analizados se hallaron serias barreras a la accesibilidad”, explica a Sinc Ana Belén Martínez, una de las investigadoras participantes en el estudio.

Las personas con discapacidad encuentran barreras al acceder a la banca electrónica y a menudo deben ir a la entidad

Javier De Andres, otro de los autores, destaca las consecuencias de la falta de accesibilidad: “Las personas con discapacidades se encuentran con barreras añadidas a la hora de acceder a servicios de banca electrónica, por lo que a menudo deben realizar ciertos trámites de manera presencial, con las dificultades y discriminación que esto supone”.

Los investigadores ofrecen algunas soluciones para solventar el problema: “Los sitios web de los bancos deberían proporcionar alternativas textuales para todos los contenidos visuales y auditivos, usar unidades que faciliten la comprensión de las hojas de estilo, incluir dispositivos de entrada alternativos al ratón, e identificar claramente el idioma empleado en su web”.

Para realizar el estudio, que publica la revista *Information Processing & Management*, se ha utilizado una base de datos integrada por 49 bancos de la UE –ocho de ellos españoles–, cuyas acciones forman parte del índice bursátil Dow Jones EURO STOXX 50.

Los autores han identificado tres factores que llevan a implementar la accesibilidad web. El primero es operacional, por su contribución a la eficiencia de las operaciones bancarias. “Aquellas entidades financieras que quieran mejorar un pobre desempeño pueden adoptar estas aplicaciones, dentro del abanico de medidas correctoras”, dice Martínez.

Responsabilidad social corporativa

Otro factor es el tamaño, de tal forma que los bancos más grandes tienen departamentos de tecnología de la información mayores que ofrecen una

ventaja competitiva para adoptar esta tecnología respecto a los pequeños. Y, tercero, la accesibilidad web también puede ser entendida como parte de la estrategia de responsabilidad social corporativa (RSC) de la entidad, es decir, su contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental.

Según los resultados, ni los factores operacionales ni el tamaño parecen haber ejercido una influencia significativa en la adopción de esta tecnología por parte de los bancos europeos. Respecto a la estrategia RSC, los datos muestran la paradoja de que los menos comprometidos con la responsabilidad social corporativa son precisamente los que tienen sitios web más accesibles.

“Una posible razón es que las entidades bancarias que no aparecen en los índices que demuestran alto compromiso RSC tratan de superar este inconveniente participando en actividades como la adopción de la accesibilidad web”, señala Martínez.

Los investigadores concluyen señalando que ni la accesibilidad web ni las ventajas que ofrece a las organizaciones son lo suficientemente conocidas todavía, por lo que animan a los bancos a mejorar en este ámbito para asegurar el acceso equitativo a todos sus clientes.

Referencia bibliográfica:

Ana B. Martínez, Javier De Andrés, Julita García. “Determinants of the Web accessibility of European banks”. *Information Processing & Management* 50 (1): 69–86, enero de 2014.

Derechos: **Creative Commons**

TAGS ORDENADORES | ACCESIBILIDAD | WEB |

Creative Commons 4.0

Puedes copiar, difundir y transformar los contenidos de SINC. [Lee las condiciones de nuestra licencia](#)