
Accesibilidad para personas con diversidad funcional auditiva: análisis cuantitativo de productos y servicios en bibliotecas públicas españolas

Accessibility for people with functional hearing diversity: quantitative analysis of products and services in Spanish public libraries

Elena Loreto OLMEDO-PAGÉS, Rosario ARQUERO-AVILÉS

Facultad de Ciencias de la Documentación, Universidad Complutense de Madrid, Grupo de investigación IDEA Lab (https://www.ucm.es/idealab_grupoinvestigacion), elolmedo@ucm.es, carquero@ucm.es

Resumen

La accesibilidad de los productos y servicios bibliotecarios para su uso y aprovechamiento por parte de las personas con diversidad funcional auditiva se relaciona con una extensa normativa, entre la que destaca la ISO 26000, de Responsabilidad Social, y su vinculación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030. Para comprobar la relación de esta normativa sobre accesibilidad y las prácticas llevadas a cabo en las bibliotecas públicas españolas, se ha realizado un estudio cuantitativo. Para ello, se ha diseñado un instrumento de recogida de datos con el que se han identificado las páginas web y las cartas de servicios de las bibliotecas objeto de estudio que cumplirían los estándares de accesibilidad y ofrecerían productos y servicios específicos para este grupo, basando esta información en la ofrecida por el Directorio de Bibliotecas Españolas. Los resultados de esta investigación revelan deficiencias en materia de accesibilidad para este colectivo en concreto en el territorio español y sugieren una serie de recomendaciones a tener en cuenta en el futuro.

Palabras clave: Accesibilidad. Entorno web. Cartas de servicios. Bibliotecas públicas. España.

1. Introducción

El desarrollo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), así como de Internet y su uso generalizado, ha transformado el modo en que la ciudadanía accede a la información, la consume y la comparte (Seañe-García, 2012). Con ello, se han ampliado y agilizado los procesos de comunicación. Pero que la información sea de más rápido o fácil acceso no la convierte en accesible.

La forma en que la información se pone a disposición de los usuarios debe cumplir unas condiciones específicas que garanticen su accesibilidad. Por ello, han surgido pautas y normas que persiguen la garantía de esa accesibilidad a

Abstract

The accessibility of library products and services for use and profitability by people with hearing impairment is related to a comprehensive set of standards, including ISO 26000, on Social Responsibility, and its association with the Sustainable Development Goals of the 2030 Agenda. In order to verify the relationship between these accessibility regulations and the practices carried out in Spanish public libraries, a quantitative study was carried out. For this purpose, a data collection instrument has been designed to identify the websites and the service charters of the libraries under study that were compliant with accessibility standards and offered specific products and services for this group, basing this information on that provided by the Directory of Spanish Libraries. The results of this research reveal shortcomings in terms of accessibility for this specific group in Spain and suggest a series of recommendations to be taken into account in the future.

Keywords: Accessibility. Web environment. Service charters. Public libraries. Spain.

personas que presentan algún tipo de diversidad que puede suponer una barrera entre el individuo y la información.

Para poder comprender la magnitud del estudio que se ha llevado a cabo, es primordial tener clara la diferencia entre estos dos términos principales en el contexto de la información.

El acceso a la información es uno de los derechos fundamentales del individuo en una sociedad democrática, intrínseco en la libertad de expresión establecida por el artículo 19 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948) y, en el contexto nacional, por el artículo 20 de la Constitución Española de 1978 (Asamblea General de las Naciones Unidas, 1948; Cortes Generales, 1978). Este concepto engloba un

conjunto de técnicas empleadas para la búsqueda y recuperación de información almacenada en un sistema, ya sea físico o digital. Estas dependerán directamente del modo en el que la información esté ahí recogida.

La Real Academia Española de la Lengua (RAE) define *accesibilidad* como “condición que deben cumplir los entornos, productos y servicios para que sean comprensibles, utilizables y practicables por todos los ciudadanos, incluidas las personas con discapacidad” (RAE, 2020). En el contexto específico de este trabajo, esto se traduce en la adecuación del diseño y los contenidos de los productos y servicios que ofrece una biblioteca pública a sus usuarios, incluidas las páginas web y las Cartas de Servicios, de modo que todos ellos puedan hacer uso de los mismos sin ningún tipo de impedimento.

A la hora de diseñar la página web de una biblioteca, se debe tener en cuenta esta diferencia. El diseño enfocado a las personas con diversidad funcional auditiva requiere del uso de una expresión de la información sencilla, de frases cortas y palabras simples. Explorar los diferentes apartados debe poder hacerse de forma intuitiva y el formato de letra debe poder adaptarse a las necesidades de cada uno. Estos son algunos de los aspectos recogidos en la normativa de accesibilidad web que se ha estudiado y que responde a las necesidades de este colectivo. En el mejor de los casos, estas páginas web incluirían su información en varios formatos, pudiendo valerse de pictogramas o vídeos con traducción a Lengua de Signos Española (LSE) (Fuertes y Martínez, 2012; López, Méndez y Sorli, 2002).

De igual modo, se deben cumplir estos requisitos a la hora de poner las Cartas de Servicios de la biblioteca a disposición de los usuarios. Estas, que por el hecho de estar publicadas ya cumplen con mayor acceso a las mismas, deberían localizarse fácilmente en las páginas web de las bibliotecas públicas, ya sea como parte de estas páginas o como un documento adjunto. Para ello, sería conveniente el uso de unos términos concretos que aseguren encontrar este producto dentro de toda la información publicada en la web.

Este trabajo sitúa el foco de atención en la accesibilidad de los productos y servicios de las bibliotecas públicas españolas a través de sus páginas web. Se trata de una realidad multidimensional y compleja, por ello, para su mayor comprensión se estudia este panorama desde tres perspectivas diferentes que se encuentran interrelacionadas: la normativa, que incluye las regulaciones más representativas en materia de accesibilidad web; la social, que muestra brevemente la realidad de la población

con diversidad funcional auditiva; y la institucional, que comprende la respuesta que, desde esta perspectiva, se ha otorgado por parte de las bibliotecas y los profesionales de la información a dicha realidad, en función de la normativa existente.

1.1. Perspectiva normativa

Como se ha mencionado anteriormente, el artículo 19 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948) proclama el acceso a la información como un derecho fundamental (Asamblea General de las Naciones Unidas, 1948). Un derecho que se atribuye a un individuo por el hecho de serlo, que es inherente, inalienable, universal, indivisible e interdependiente (Argandoña e Isea, 2011). Así también lo hace el artículo 27 de la Constitución Española, donde se expresa que el acceso a la educación, la cultura y la información debe estar garantizado para todos los ciudadanos (Cortes Generales, 1978).

Basándose en estos derechos, se establecieron los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU en la Agenda 2030, entre los cuales se encuentra la Reducción de la desigualdad, que puede darse por género, edad, orientación sexual, etnia, religión, clase social o económica o diversidad (ONU, 2021). Este objetivo, a su vez, está desglosado en una serie de objetivos específicos o metas, como por ejemplo (ONU, 2021):

Garantizar la igualdad de oportunidades y reducir las desigualdades de resultados, incluso eliminando las leyes, políticas y prácticas discriminatorias y promoviendo la legislación, las políticas y la acción adecuadas a este respecto.

En línea con lo mencionado, puede relacionarse este objetivo con las recomendaciones que sugiere la norma ISO 26000 (2010), de Responsabilidad Social, en tanto que esta busca la atención al impacto social que una empresa puede tener. Esta podría ser la normativa necesaria, además de la posteriormente comentada, que garantice la igualdad de oportunidades en el caso del acceso universal a la información y a la cultura para personas con diversidad funcional auditiva. Una normativa que posicionaría las bibliotecas como la institución responsable de facilitar dicho acceso universal a través de sus propios productos y servicios (Asociación Española de Normalización, 2021).

Esta norma tiene en consideración la diversidad social, ambiental, legal, cultural, política y organizacional existente allá donde se aplica, por lo que debe considerarse como una serie de pautas generales aconsejables a seguir por las organizaciones a la hora de establecer sus políticas de

actuación. Organizaciones que deben involucrarse e ir más allá de las expectativas y del simple cumplimiento de las leyes, a través de un comportamiento ejemplar, transparente y ético con todos los *stakeholders* o interesados en su actividad o el impacto de la misma, así como contribuyendo al desarrollo sostenible integrando este concepto en todas sus decisiones (Asociación Española de Normalización, 2021).

Para facilitar a las organizaciones el reconocimiento de su parte de responsabilidad, del impacto y la influencia que pueden tener en el entorno, se establecen también unas materias fundamentales que actúan como núcleos de impacto probable interconectados entre sí (Asociación Española de Normalización, 2021).

En el contexto de este trabajo, posee especial interés aquella materia centrada en los derechos humanos, divididos entre derechos civiles y políticos y derechos económicos, sociales y culturales. En este apartado se hace alusión a la Carta Internacional de Derechos Humanos (1948) y a los instrumentos fundamentales que conforman la base de las normas internacionales relacionadas con estas cuestiones, siendo el último de estos instrumentos el de los derechos de las personas con discapacidad. Además incluye, como en el resto, los asuntos que deben ser considerados para respetar y proteger los derechos humanos, a saber: la debida diligencia, las situaciones de riesgo, evitar la complicidad directa, beneficiosa o tácita consecuente de la violación de los derechos humanos, resolución de reclamaciones, discriminación y grupos vulnerables, derechos civiles y políticos, económicos, sociales y culturales, y los principios y derechos fundamentales en el trabajo (Argandoña e Isea, 2011).

1.1.1. Normativa específica para la accesibilidad web

La accesibilidad universal de los productos y servicios de las bibliotecas en el entorno físico y web se ha reflejado en un conjunto normativo de origen internacional y nacional. A continuación, se exponen aquellas directrices que son más relevantes para este estudio, en función de su jerarquía normativa: (1) las Recomendaciones del W3C (World Wide Web Consortium), que establecen los estándares internacionales de accesibilidad web, siendo las más representativas las pautas WAI (WCAG, ATAG y UAAG), HTML5 y CSS, que consideran varios componentes del desarrollo web para ayudar a los diseñadores a crear herramientas accesibles para todos los usuarios (W3C y Web Accessibility Initiative WAI, 2021); (2) la UNE 170001-1 y 2 de 2007, donde se definen los criterios DALCO de accesibilidad del entorno y los requisitos que debe cumplir el sistema de gestión de

la accesibilidad universal que una organización ponga en práctica para, en base a los resultados obtenidos, diseñar, aplicar y evaluar un plan de acción (Asociación Española de Normalización, 2017a y 2017b); (3) la norma UNE-ISO 139803:2012, de Requisitos de accesibilidad para contenidos en la Web (Asociación Española de Normalización, 2012); (4) la Directiva (UE) 2016/2102 del Parlamento Europeo y del Consejo que, junto con el Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público, establece una serie de pautas a seguir para el diseño y mantenimiento de los sitios web de las bibliotecas públicas, entre otras (Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad, 2018); y (5) el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y su inclusión social (Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, 2013).

1.2. Perspectiva social

Son muchos los organismos que visibilizan la realidad que rodea a esta población de estudio.

Según el estudio Edad 2020 elaborado por el Instituto Nacional de Estadística (INE), en España había para entonces un total de 1.230.000 personas sordas y con algún tipo de diversidad funcional auditiva (INE, 2022).

Las personas que muestran problemas de audición tienden a abandonar los estudios pasado el nivel de primaria o equivalentes, siendo drástica la diferencia con respecto a aquellos que terminaron la Educación Secundaria Obligatoria (61 % frente al 28 %, respectivamente). Algunos poseen títulos universitarios (11 %), lo que puede verse favorecido por una mayor disponibilidad de recursos adaptados en estos ámbitos (INE, 2022). Estos valores guardan relación con el número de alumnos con necesidades educativas especiales que requerían de apoyo educativo durante el curso 2020-2021, sin contar la enseñanza universitaria, donde era la educación básica la que más apoyo requería (Ministerio de Educación y Formación Profesional, 2022). A pesar de la demanda de profesorado de apoyo, especialmente en los niveles más altos del sistema educativo, sigue existiendo una notoria carencia que lleva a la inefectividad de la aplicación de lo establecido por las leyes educativas para la inclusión de las personas con diversidad en la enseñanza a nivel estatal (Bascones Serrano, Martorell Martínez y Turrero Martín, 2021).

En la misma línea, el II Informe sobre la situación de la Lengua de Signos Española pone de

manifiesto que el 63,3 % de la población encuestada en primer lugar (que incluye un total de 514 personas sordas y sordociegas) no está satisfecho con la educación que recibió y, de ellos, un 86,5 % cambiaría el sistema educativo de cara a la adecuada atención al alumnado. Todo ello teniendo en cuenta que más del 70 % aprendió la Lengua de Signos Española gracias al colegio o a asociaciones de personas sordas (Centro de Normalización Lingüística de la Lengua de Signos Española, 2020).

El Observatorio Estatal de la Discapacidad y la Fundación Vodafone España analizan la relación que las personas que presentan diversidad auditiva, visual, física o cognitiva, tienen con las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en el Informe Olivenza, presentado en 2017 como resultado de una encuesta realizada a una población de 1.013 personas mayores de 16 años. Este pone de manifiesto tres variables que influyen significativamente en el uso de Internet por parte de este colectivo, que serían la edad, el nivel educativo y el perfil de discapacidad. Tomando como base la primera, un 31,1 % de la población objeto de estudio de entre 16 y 45 años no utiliza Internet, ascendiendo esta cifra a un 87,9 % en el caso de los mayores de 65 años. Si se parte del nivel educativo, el 87 % de las personas con discapacidad que llegaron hasta la educación primaria y no continuaron con sus estudios no utiliza la red, frente al 37,9 % de aquellas que terminaron la educación secundaria. Por último, según el perfil de discapacidad y atendiendo al grupo que interesa a este trabajo, un 67 % de la población con discapacidad auditiva no utiliza Internet. Los principales motivos por los cuales estas personas no utilizan Internet son el hecho de que lo consideran difícil de usar (67,5 %), les parece inaccesible (15,3 %) y les preocupa que puedan ser engañados (9,3 %) (Jiménez y Huete, 2017).

Para dar respuesta a las necesidades de esta población, se han formado muchas organizaciones, tanto a nivel internacional como nacional. Entre ellas, cabe destacar la labor de la Confederación Española de Familias de Personas Sordas (FIAPAS), la mayor plataforma de representación de familias de personas con diversidad funcional auditiva en España, que tiene como objetivo principal (FIAPAS, 2021):

[...] integrar e impulsar la acción de su movimiento asociativo para representar y defender los derechos e intereses globales de las personas con discapacidad auditiva y de sus familias promoviendo la toma de conciencia del valor que aportan.

Indispensable es también el trabajo que realiza la Confederación Estatal de Personas Sordas (CNSE), que tiene como misión (CNSE, 2019):

[...] defender los derechos de las personas sordas y sus familias para lograr la plena ciudadanía a través del empoderamiento, el fortalecimiento de su movimiento asociativo y la salvaguarda de las lenguas de signos españolas, desde la diversidad, la identidad lingüística, la incidencia política y la participación activa” y busca con ello reforzar y preservar la calidad de los servicios para personas sordas y sus familias.

1.3. Perspectiva institucional

Las bibliotecas públicas juegan un papel decisivo en la eliminación de las dificultades existentes en el acceso a la información para aquellas personas con diversidad funcional auditiva, y es que el Manifiesto de la UNESCO de 1994 así lo expone (UNESCO, 1994).

Es más, sus productos y servicios deben estar orientados a toda la comunidad, independientemente de las necesidades de adaptación que presente cada individuo (IFLA y UNESCO, 2001).

También la IFLA elaboró los *Lineamientos para los Servicios Bibliotecarios para Personas Sordas*, cuya segunda edición pretende “informar a los bibliotecarios acerca de las necesidades de las personas sordas en las bibliotecas”, sirviendo estos de guía para cualquier tipo de biblioteca y con cualquier proporción de usuarios con estas características (IFLA, 2000). Entre las indicaciones que realiza el documento, cabría destacar que “las bibliotecas deberían asegurar que su presencia en el Internet esté totalmente accesible” (Day, 2000).

Tomando como referencia la normativa y pautas correspondientes, muchas de ellas ya mencionadas, las bibliotecas deben llevar a la práctica proyectos de inclusión social que permitan a todo usuario hacer uso de los productos y servicios que estas ofrecen.

Algunas bibliotecas públicas del ámbito nacional han llevado a cabo iniciativas que podrían perfectamente servir como ejemplo al resto. En el caso de las personas sordas o con pérdida auditiva, algunas de ellas se han convertido ya en referentes de accesibilidad (Visualfy, 2019).

La atención a la comunidad sorda no se queda únicamente en el plano material. También se han creado proyectos de servicios específicos dirigidos a este grupo de usuarios, que surgen de la colaboración de diferentes entidades interesadas, aunque no han sido aplicados, pero llaman al resto de bibliotecas a seguir con el ejemplo (Pernas Lázaro y Ameijeiras Sáiz, 2003).

En el ámbito de la investigación, en el entorno nacional, son muchos los autores que, en los últimos años, han desarrollado trabajos sobre análisis de

accesibilidad web, algunos de ellos enfocados a las bibliotecas, donde analizan este factor aplicando el Test de Accesibilidad Web (TAW) para comprobar el grado de accesibilidad la web, herramienta que trabaja conforme a las 14 pautas de la WCAG1, de la *Web Accessibility Initiative* (Ortiz, 2020; Bermejo y Faba, 2019; Real y Poveda, 2011; López, Méndez y Sorli, 2002).

Otros trabajos más exhaustivos plantean la posibilidad de aplicar diferentes técnicas y metodologías para el análisis de la accesibilidad web de las bibliotecas, como pueden ser las técnicas webmétricas o las técnicas basadas en las características de los sitios web, así como otras herramientas automáticas (Caballero, 2016; Casasola, Guerra, Casasola y Pérez, 2016). De igual modo, se han realizado estudios específicos, como es el caso de las bibliotecas de Toledo, donde se elaboró un cuestionario para analizar la accesibilidad de sus servicios bibliotecarios (Ovalle y Rosell, 2015). O el caso de Barcelona, que analiza el caso específico de las personas con diversidad funcional auditiva y su relación con la cultura (Ortega, 2011).

2. Objetivos y metodología

Para la elaboración de este estudio, se ha seguido el procedimiento que se detalla a continuación.

2.1. Formulación de los objetivos de la investigación

Con este trabajo, se pretende cumplir con los siguientes objetivos: (1) identificar las páginas web de bibliotecas públicas españolas que cumplen con los criterios de accesibilidad; (2) comprobar la disponibilidad en línea de las Cartas de Servicios de dichas bibliotecas; y (3) cuantificar la oferta de servicios específicos para personas con diversidad funcional auditiva.

2.2. Criterios de selección de la población

Utilizando el Directorio de Bibliotecas Españolas como base para la investigación, se ha seleccionado una población concreta en función de su titularidad y su tipo. Es decir, se ha filtrado el listado siguiendo unos criterios específicos: debían estar en territorio español, la titularidad de las bibliotecas debía ser pública y debía tratarse de bibliotecas centrales/principales (utilizando el término expresado usado en el Directorio, excluyendo las bibliotecas móviles o sucursales, cuyos servicios no se ofrecen de forma permanente en una ubicación concreta). El resultado de esta selección es un número de 3.361 bibliotecas españolas, públicas y centrales/principales, de las cuales 915 ofrecieron un enlace a su página web para completar el Directorio. Concretamente, se han analizado estas

915 bibliotecas que incluyeron su página web en este documento recopilatorio (Tabla I).

2.3. Recogida de datos

Tomando como base el Directorio de Bibliotecas Españolas, y dado que el mismo incluye bibliotecas de todo tipo, se ha seleccionado de esta relación una población que sirviera de muestra para el estudio. La relación de bibliotecas resultante de este filtrado es la que se ha incluido en el instrumento de análisis que se ha utilizado para la elaboración de esta investigación.

Dadas las características de este trabajo en cuestión, no se han aplicado las herramientas de análisis de la accesibilidad web como el TAW, aunque queda abierta esta línea para una posible investigación futura, en la que se pueda utilizar esta herramienta u otras en aquellas páginas web que quedan excluidas en este trabajo por no cumplir con los requisitos de accesibilidad.

Partiendo de dicha relación de bibliotecas clasificadas por Comunidades Autónomas y provincias, Comunidad Foral y Ciudades Autónomas, e incluyendo los enlaces a sus páginas web, se han introducido los criterios de evaluación que se han especificado para la consecución de los objetivos del trabajo.

En primer lugar, se ha comprobado si cada una de las bibliotecas analizadas tiene página web o no, o si los enlaces no funcionan, y si esta presenta la declaración de accesibilidad conforme a la normativa expuesta anteriormente. En este criterio se tiene presente la limitación, además de la ya comentada acerca de la inclusión de este dato en el Directorio, que supone que una página web puede cumplir con los estándares, pero no tener esto reconocido, por lo que dicha declaración no estará incluida. Además, se debe mencionar que, en el caso de que el enlace incluido en el Directorio no funcione o no esté operativo, este ejemplo no será incluido como web con accesibilidad o no, sino que constará como enlace roto tanto en el ítem de disponibilidad web como en el de accesibilidad de la misma.

Seguidamente, ya fuera en el contexto de las propias páginas web o externamente, en otras páginas web que no constaran como propias de la biblioteca en cuestión según el Directorio de Bibliotecas Españolas, se han buscado las Cartas de Servicios propias de cada biblioteca para analizar la disponibilidad de las mismas en línea. De nuevo, poniendo de manifiesto que la no publicación de la misma no implica que la biblioteca no tenga, sino que para este trabajo en concreto no podrá ser estudiada.

Por último, se ha identificado si la Carta de Servicios de cada biblioteca dispone de un servicio específico para la accesibilidad de la población con diversidad funcional auditiva. Para ello, se ha tenido en cuenta que la falta de estandarización en la denominación de los servicios puede suponer una limitación en este aspecto. Es decir, un servicio ofertado en diferentes bibliotecas puede ser nombrado de una forma diferente en cada una y, por tanto, no comprender la inclusión de este colectivo, salvo que su inclusión en la Carta de Servicios venga acompañada de una descripción que lo aclare. De igual modo ocurre con los servicios de accesibilidad que se nombran de forma genérica, suponiendo que las personas con diversidad funcional auditiva deberían verse incluidas, pero pudiendo no estarlo.

Los resultados han sido analizados mediante el empleo de programas estadísticos como Excel y la versión 22 del programa SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*), con el fin de poder sacar el máximo rendimiento a los datos obtenidos.

3. Resultados y discusión

Una vez recogidos los datos, se ha procedido a su análisis. Los principales resultados de dicha tarea y su discusión se exponen a continuación.

3.1. Disponibilidad y accesibilidad web

Siguiendo el orden de exposición previamente explicado, se han identificado las páginas web que contengan la información de las bibliotecas estudiadas, en base a las ofrecidas en el Directorio. En este sentido, se ha comprobado si funcionaban o no cada uno de los enlaces a páginas web que se incluían en el Directorio relacionados con las bibliotecas públicas objeto de estudio. En el caso de que sí funcionaran, se estudió si pertenecían realmente a la biblioteca en cuestión.

Son varias las hipótesis que llevan a plantearse la verdadera funcionalidad de una página web para una biblioteca. Cómo influye la demografía propia del entorno puede ser una de ellas. Si la demografía se caracteriza por una población joven y activa, mayoritariamente nativa digital, disponer de una página web puede ser un factor clave para el éxito de la biblioteca a la hora de realizar sus funciones. En cambio, si se trata de una población rural o envejecida, probablemente esta no haga uso de los medios digitales para acceder a la información de la biblioteca y, por tanto, no sea preciso o, al menos, imprescindible, que esta cree su página web. Por otra parte, existe un factor económico que influye directamente en el desarrollo funcional de las bibliotecas públicas, ya que no disponer del presupuesto preciso o suficiente puede llevarlas a evaluar la

necesaria inmediatez de otras facilidades en detrimento de la creación de una página web. En tercer lugar, formar parte de una red o un sistema de bibliotecas, a menudo, conlleva la inclusión de la información de una biblioteca en la propia página web del conjunto. Esto puede implicar que la biblioteca, por sí misma, no necesite tener una web, sino que considere esa como suya. Lo mismo ocurre cuando se trata de bibliotecas gestionadas por Ayuntamientos, ya que estos ya poseen una página web donde, generalmente, disponen de un apartado para la información de la biblioteca o las bibliotecas del municipio.

3.1.1. Disponibilidad web

Se puede comenzar determinando el número de bibliotecas públicas que forman parte de la población que se ha estudiado, repartido por Comunidades Autónomas y Forales y por Ciudades Autónomas, así como del número de bibliotecas que poseen página web en todo el territorio nacional (Tabla I). Se puede apreciar que Andalucía, Cataluña y Castilla-La Mancha son las Comunidades Autónomas que comprenden el grueso de la población objeto de estudio, con 625, 464 y 421 bibliotecas públicas respectivamente. Mientras tanto, Ceuta y Melilla, que se ven representadas por una sola biblioteca cada una, junto con La Rioja, que posee 22 bibliotecas, son las que menos ejemplos tienen.

En lo referente a los sitios web, el porcentaje de bibliotecas públicas que poseen página web corporativa o institucional no alcanza el 30 %, siendo La Rioja la comunidad que más valor le ha otorgado al hecho de que cada biblioteca disponga de una forma de expresión digital (100 %). En contraposición, Castilla-La Mancha es la Comunidad en la que las bibliotecas tienen menos páginas web de todo el territorio español (5 %). Es destacable también el caso de Andalucía donde, teniendo gran parte de las bibliotecas públicas analizadas (625), solo el 9,6 % de las mismas poseen página web.

Llama la atención la escasa representación de bibliotecas públicas con página web con respecto al total. Tan solo un 27,2 % de las 3361 bibliotecas públicas centrales/principales tiene una web, según el Directorio, es decir, solo 915 bibliotecas de la muestra incluyeron su web en el documento.

Otra visión interesante es la que se ofrece en la Tabla II, donde se puede ver la comparación entre los anteriores territorios en función de si poseen web o no. Es preciso aclarar que las Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla no aparecen en esta tabla ya que, al verse representadas por una única biblioteca, no poseen representación suficiente entre la que comparar.

<i>Territorio</i>	<i>Nº bibliotecas</i>	<i>% por territorio</i>	<i>Nº web</i>	<i>% web por territorio</i>
Andalucía	625	18,6	60	9,6
Aragón	234	7,0	40	17,1
Canarias	88	2,6	8	9,1
Cantabria	57	1,7	13	22,8
Castilla y León	253	7,5	47	18,6
Castilla-La Mancha	421	12,5	21	5,0
Cataluña	464	13,8	390	84,1
Ceuta	1	0,0	1	100
Comunidad de Madrid	98	2,9	51	52,0
Comunidad Foral de Navarra	92	2,7	26	28,3
Comunidad Valenciana	173	5,1	65	37,6
Extremadura	206	6,1	27	13,1
Galicia	226	6,7	34	15,0
Illes Balears	76	2,3	39	51,3
La Rioja	22	0,7	22	100
Melilla	1	0,0	1	100
País Vasco	202	6,0	30	14,9
Principado de Asturias	77	2,3	24	31,2
Región de Murcia	45	1,3	16	35,6

Tabla I. Porcentaje de bibliotecas públicas y con página web por territorio

<i>Territorio</i>	<i>N</i>	<i>Subconjunto para alfa = 0.05</i>				
		<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
Castilla-La Mancha	421	,0499				
Canarias	88	,0909	,0909			
Andalucía	625	,0960	,0960			
Extremadura	206	,1311	,1311	,1311		
País Vasco	202	,1485	,1485	,1485		
Galicia	226	,1504	,1504	,1504		
Aragón	234	,1709	,1709	,1709		
Castilla y León	253	,1858	,1858	,1858		
Cantabria	57	,2281	,2281	,2281		
Comunidad Foral de Navarra	92	,2826	,2826	,2826	,2826	
Principado de Asturias	77	,3117	,3117	,3117	,3117	
Región de Murcia	45		,3556	,3556	,3556	
Comunidad Valenciana	173			,3757	,3757	
Illes Balears	76				,5132	
Comunidad de Madrid	98				,5204	
Cataluña	463					,8423
La Rioja	22					1,0000
Sig.		,065	,057	,141	,184	,906

Tabla II. Comparación territorial según disponibilidad de página web

En la Tabla II, se observa un contraste de medias de la dotación de páginas web por Comunidades Autónomas y Foral. Debe esclarecerse que, para la realización de este análisis, se ha considerado únicamente si la biblioteca tenía web o no según el documento de referencia, independientemente de la correspondencia o funcionamiento de esta web. En esta tabla se considera que 1 es el total de webs por biblioteca y 0 es equivalente a ninguna web disponible. Las columnas 1-5 representan los grupos en los que se pueden englobar las Comunidades Autónomas y Foral, donde 1 es el grupo donde menos webs hay por biblioteca (cerca de 0) y 5 corresponde al grupo donde hay muchas webs por biblioteca (cerca de 1).

Puede apreciarse que la mayoría de los territorios no tienen en sí grandes diferencias, en tanto que sus indicadores son relativamente similares y, por tanto, se ubican en las mismas posiciones según el grupo. No obstante, destacan sobre las demás los casos de La Rioja (1) y Cataluña (,8423) que son, efectivamente, aquellas con mayor proporción de páginas web disponibles. Es por ello que se distancian tanto del resto. En la misma línea, pero en sentido negativo, se encuentran Castilla-La Mancha (,0499) y Canarias (,0909).

Si se hace un análisis de la presencia o no de las páginas web de las bibliotecas públicas a nivel nacional, para lo que sirve el contraste de medias, se puede decir que hay un grupo formado por Castilla-La Mancha, Canarias y Andalucía que presentan niveles muy bajos de disponibilidad web. A continuación, se puede hablar de un gran clúster donde se integran la gran mayoría de los territorios, lo que indica que no existen grandes diferencias en cuanto a este aspecto. Otro grupo significativo estaría formado por la Comunidad Valenciana, Illes Balears y Comunidad de Madrid, que dispone de más sitios web de bibliotecas con respecto al resto. Por último, un pequeño grupo formado por Cataluña y La Rioja sería el que más disponibilidad web presenta.

Esta cifra tan baja de bibliotecas con páginas web disponibles (915 de 3361) se debe a que en la mayoría de los territorios estudiados no se alcanza el 40 % de webs disponibles para las bibliotecas que hay. Solo 5 de los 19 territorios superan el 50 %, que son las Illes Balears (51,3 %), la Comunidad de Madrid (52 %), Cataluña (84,1 %), La Rioja, Ceuta y Melilla (100 % cada una). Se trata de territorios con grandes núcleos de población urbana o territorios pequeños donde la población está muy concentrada. Las dos últimas, además, están representadas por dos Bibliotecas Públicas del Estado, lo que puede influir en materia de presupuestos y, por tanto, gozan de recursos suficientes para la creación de una web. En el caso de Cataluña, además, cabe

mencionar que, a pesar de que se trate de una de las comunidades con mayor disponibilidad web, a nivel comunitario presenta una clara diferenciación entre sus provincias, siendo Lleida la destacada por su bajo nivel de disponibilidad. Castilla y León (18,6 %), que no tiene un grado destacado de disponibilidad web, presenta en cambio una singularidad en la provincia de Salamanca, posiblemente debido a la influencia de la Universidad.

En contraposición, son Castilla-La Mancha (5 %), Canarias (9,1 %) y Andalucía (9,6 %) las Comunidades Autónomas que menos webs tienen por biblioteca. En el caso de Castilla-La Mancha, podría ser debido a las condiciones demográficas de este entorno, genéricamente rural y con poblaciones envejecidas, de pocos habitantes residentes en núcleos dispersos, lo que podría explicar la no implicación por parte de las bibliotecas en ser digitalmente accesibles. No obstante, destaca la cifra de Andalucía, en tanto que al ser una Comunidad bastante extensa y con grandes núcleos urbanos, y siendo por ello la que presenta el mayor número de bibliotecas públicas que son objeto de esta investigación, es al mismo tiempo la que menos páginas web con respecto a su propia cifra presenta. Algo que podría explicar este suceso es el reconocimiento del efectivo funcionamiento del Sistema Andaluz de Bibliotecas y Centros de Documentación, lo que podría haber influido en que las propias bibliotecas públicas no requieran de una página propia, sino que se incluyen dentro de la web del Sistema.

Se ha comprobado que muchas de las páginas web estudiadas pertenecen a los Ayuntamientos de los que dependen, por lo que, en cierto modo, no son webs propias de las bibliotecas sino que gozan de un apartado dentro de una página general. Esto tiene una parte negativa y otra positiva. La negativa es que, al tratarse de parte de una web genérica, en algunos casos no se incluye más información que la de la ubicación de la biblioteca dentro del municipio. Por tanto, estas bibliotecas carecen de un espacio virtual donde volcar su información más relevante. Por otro lado, el punto positivo está relacionado con el hecho de que los Ayuntamientos tienen la responsabilidad de que sus páginas web cumplan con los requisitos de accesibilidad. Esto implica que, por extensión, en estos casos las páginas web que se consideran de las bibliotecas según el Directorio también cumplen con la normativa de accesibilidad web.

Se ha observado también el funcionamiento de las páginas web que las bibliotecas públicas españolas ofrecieron como suyas para la creación del Directorio. De las 915 páginas web analizadas, el 85,4 % está en funcionamiento (782),

cerca del 0,9 % no pertenece realmente a la biblioteca en cuestión (8) y un 13,6 % presenta enlaces rotos o que no funcionan (125).

Esto lleva a pensar en que este Directorio, a pesar de ser relativamente reciente puesto que se reguló su creación en 2018, no está completamente actualizado. Al mismo tiempo, se puede hablar de la necesidad de una estandarización en cuanto a los criterios que deberían ser considerados a la hora de introducir una página web como dato de referencia por parte de las bibliotecas, ya que algunas no coinciden con la que debe ser o no ofrecen realmente información sobre la misma.

3.1.2. Accesibilidad web

Junto a la disponibilidad de las páginas web, se ha comprobado también el reconocimiento de accesibilidad por parte de las mismas. Si se atiende al Gráfico I, se podrá observar cuántas de estas webs cumplen con el criterio de accesibilidad, es decir, si poseen el reconocimiento correspondiente que, como se ha mencionado, suele tomar como base el W3C o el Real Decreto 1112/2018 y la Directiva (UE) 2016/2102.

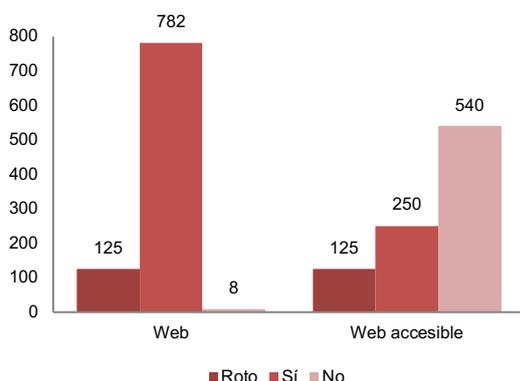


Gráfico I. Cumplimiento del criterio de accesibilidad de las páginas web

Las 125 páginas web cuyo enlace no funcionaba, no se han considerado para este ítem. A estas se suman las 540 webs que no tienen reconocido el criterio de accesibilidad según la normativa correspondiente, lo que implica que el 59 % de las bibliotecas públicas estudiadas no han diseñado sus páginas web siguiendo las pautas de accesibilidad adecuadas. Frente a esta cifra, son 250 bibliotecas las que sí lo han hecho, lo que representa tan solo un 27,3 % del total.

En este factor ha podido influir el que la información de las bibliotecas públicas esté incluida en la página web del Ayuntamiento o de una red o sistema de bibliotecas, pues se ha visto que

estas tienden a apostar más por la accesibilidad de sus sitios web.

De todas las páginas web estudiadas, tan solo 250 han introducido el reconocimiento de los estándares de accesibilidad que se han mencionado en el epígrafe de introducción, aunque se debe tener en cuenta que algunas de las restantes pueden cumplir con los requisitos, pero no haber recibido todavía el reconocimiento pertinente. Muchas de las páginas web de bibliotecas públicas en las que sí se había aceptado esta condición eran en realidad páginas pertenecientes a Ayuntamientos, que entre sus secciones habían incluido información sobre la biblioteca o bibliotecas del municipio. Esto probablemente habría ayudado a la necesidad de tener reconocida la accesibilidad web. No obstante, como se ha dicho, esto puede implicar la carencia de información relevante de las bibliotecas al no ser una web propia de las mismas. Otras formaban parte de la web de la red o sistema de bibliotecas del territorio en el que se encuentran, lo que conlleva unos resultados similares. Aunque, en estos casos, la información de las bibliotecas suele ser más detallada.

En cambio, son 540 las webs de bibliotecas que no cumplen, al menos según los criterios establecidos para este trabajo, las pautas sobre accesibilidad. Se debe hacer hincapié en que esta alta cifra supone que las bibliotecas no han respetado la normativa vigente a la hora de diseñar y mantener sus páginas web y que, por tanto, no se están respetando las pautas de accesibilidad que harían que la biblioteca logre su labor inclusiva para el colectivo analizado. Dadas las limitaciones de este trabajo, no se ha podido analizar el motivo de este incumplimiento de la normativa, pero servirá de hilo conductor hacia otra investigación donde se estudie en profundidad este hecho.

3.2. Disponibilidad en línea de cartas de servicios

Otro elemento estudiado como parte de los objetivos de este trabajo es la disponibilidad en línea de las Cartas de Servicios de las bibliotecas públicas españolas estudiadas. Estas son herramientas que la institución utiliza para informar a sus usuarios acerca de los servicios que prestan y su compromiso para con ellos (Asociación Española de Normalización, 2008). Las Cartas de Servicios creadas por las bibliotecas, a menudo, son un documento sencillo que contiene el nombre del servicio y una breve descripción del mismo. Pero el entorno web está lleno de posibilidades de diseño y maquetación.

A pesar de que la mayoría de las bibliotecas con página web sí habían incluido sus Cartas de

Servicios dentro de estas (726), todavía existe un 14,9 % (137) que no lo considera necesario o no ha tenido la oportunidad. Y un total de 52 bibliotecas no proporcionan acceso por ninguna vía digital a esta información debido a que los sitios web que contienen su información tienen el enlace roto. Para poder realizar un análisis más exhaustivo, se ha considerado oportuno relacionar estos datos con el origen territorial de los mismos, a fin de esclarecer cuál es su repercusión real con respecto a la representación que suponen dentro del ámbito nacional. Del total de 915 webs analizadas incluidas en el Directorio de Bibliotecas Españolas, 125 enlaces estaban rotos. Se ha buscado en esos casos la Carta de Servicios de forma externa, llegando a encontrar 62 cartas en fuentes diferentes a las ofrecidas por el Directorio.

A nivel territorial, es comprensible que la Comunidad con mayor número de páginas web, que es Cataluña (390), sea también la que más enlaces podía tener rotos y, por tanto, en la que más Cartas de Servicios externas se han debido buscar (44). Le sigue la Región de Murcia con 5 Cartas de Servicios no incluidas en las páginas web que se especificaron en el Directorio de Bibliotecas Españolas.

Se ha prestado atención a la posible influencia positiva de las páginas web de las bibliotecas incluidas en redes o sistemas de bibliotecas, en tanto que esto podía ofrecer un cierto grado de estandarización del formato de la Carta de Servicios e incluso de la denominación de los mismos, lo que simplificaba su localización.

Este análisis es de gran relevancia si tenemos en cuenta que la Carta de Servicios es un documento en sí mismo, con su correspondiente peso en el funcionamiento de la biblioteca. Así, se muestra una tendencia de este mismo a pasar a formar parte de sus páginas web, manteniendo su poder dentro del ámbito de referencia, pero también a ser un listado más que una carta. En otras palabras, lo que antes era un documento completo con una adecuada explicación de los contenidos, ahora es en ocasiones solo una lista de denominaciones de los servicios en sí. Y no existe una manera concreta de nombrar a los mismos. Esto no solo dificulta la comprensión del alcance de los mismos, sino que también afecta a la manera en la que se informa al usuario, que muchas veces no tendrá claro si un servicio incluye realmente lo que este está buscando. Por ejemplo, en el caso del servicio de Préstamo, el usuario no sabrá si incluye el préstamo inter-centros si su citación no viene acompañada de una breve descripción. En el caso de un servicio denominado Biblioteca accesible, no se puede saber si se trata de un edificio accesible físicamente o si dispone de bucle magnético en sus espacios.

Otra cuestión es la que atañe a la manera de incluir la Carta de Servicios dentro de la página web. En las ocasiones en las que la web pertenece al Ayuntamiento, esta es una lista incluida en la propia descripción de la biblioteca. En aquellos casos en los que la página web es de la propia biblioteca, se puede encontrar la Carta en una pestaña que puede ser denominada "Servicios", "¿Qué hacemos?" ("Què fem?") ya que esta forma se encuentra sobre todo en las páginas web catalanas y de Illes Balears) o "¿Qué ofrecemos?" ("Què oferim?"). En definitiva, en ocasiones hay que bucear por la página web para terminar encontrando la Carta de Servicios, lo que sería más fácil si se dispusiera en un apartado con este mismo nombre.

3.3. Oferta de servicios específicos para personas con diversidad funcional auditiva

Lo realmente destacable del criterio de estudiar las Cartas de Servicios de cada biblioteca pública española comprendida en la población objeto de análisis es la referenciación en las mismas de servicios específicamente diseñados para aquellas personas que, por sus circunstancias particulares, deban lidiar con ciertas barreras a la hora de relacionarse con su entorno (incluidas las bibliotecas). Esto es lo que representa el tercer pilar de esta investigación, que pretende cuantificar la oferta de servicios específicos para personas con diversidad funcional auditiva. En especial, se han analizado los servicios creados para personas con diversidad funcional auditiva, cuya oferta se puede observar en el Gráfico II.

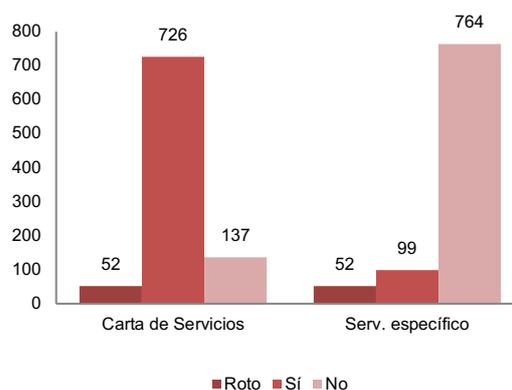


Gráfico II. Cumplimiento del criterio de servicio específico dentro de la Carta de Servicios

Obviando el número de Cartas de Servicios que no existen o a las que ha sido imposible acceder y que, por tanto, no se han considerado porque no se sabe si tendrán o no servicios específicos para personas sordas o con pérdida auditiva, se puede apreciar que, a pesar de ser muchas las Cartas que se encuentran en Internet, son muy

pocas las que disponen de un servicio específico para este colectivo. En concreto, solo 99 bibliotecas con Carta de Servicios publicada, ya sea en sus páginas web o en fuentes externas, han incluido en las mismas un servicio pensado para la inclusión de estas personas en el normal funcionamiento de la biblioteca y de la sociedad, es decir, únicamente el 10,8 % de la población estudiada ha tenido esto en consideración.

Si nos detenemos a observar cuáles son esos servicios y cuáles de ellos son los más frecuentemente implementados, el resultado es el visible en el Gráfico III.



Gráfico III. Frecuencia de oferta de servicios específicos según el servicio

Como se puede apreciar, el servicio más ofrecido es aquel que facilita material de lectura fácil o letra grande para personas que presentan dificultades lectoras (64), aunque el préstamo especial solo se considera en una de ellas. El siguiente elemento más empleado para garantizar la accesibilidad a las bibliotecas por parte de esta comunidad, concretamente, es el de la instalación del bucle magnético en sus espacios (45), seguido de las películas con subtítulo para sordos (41) y la traducción a Lengua de Signos Española (LSE) de las actividades que se realizan en la biblioteca (40). Finalmente, se encuentran los clubs de lectura fácil (32).

Mucho menos representativos son aquellos servicios que facilitan el uso de equipamiento informático adaptado (4) y la señalización con pictogramas en la biblioteca para facilitar la guía dentro de sus espacios (3). De esta última, cabe comentar que una de estas unidades se corresponde con el uso de pictogramas dentro de la propia página web de la biblioteca pública.

Por último, se puede hablar de servicios de atención a la diversidad que por su generalidad se han considerado en este trabajo (3), de la formación de usuarios enfocada especialmente a

personas con necesidades especiales (2) y de la posibilidad de atención en LSE (1).

Estos servicios están repartidos por todo el territorio nacional, como representa el Gráfico IV.

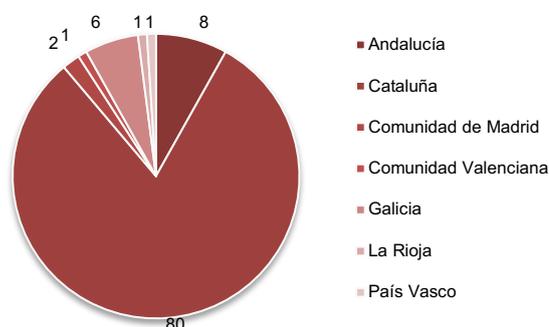


Gráfico IV. Territorios con bibliotecas que ofertan servicios específicos

Así, es Cataluña la Comunidad Autónoma que más bibliotecas engloba de las que ofrecen servicios específicos para la accesibilidad de las personas con diversidad funcional auditiva (80), seguida de Andalucía (8) y Galicia (6) aunque con gran diferencia. La Comunidad de Madrid se ve representada por dos bibliotecas públicas que ofertan estos servicios. Por último, el resto solo posee una biblioteca con estos servicios.

Este apartado se ha visto igualmente influido por la cuestión de la estandarización de los términos, ya que en muchos casos no se especifica hacia quién va dirigido el servicio o qué características lo definen. Añadido a esto, está la cuestión de la tendencia a ser una simple relación de servicios y carecer de una breve descripción que pueda esclarecer estas peculiaridades.

En este sentido, de todas las bibliotecas públicas españolas cuyas Cartas de Servicios estaban disponibles en línea (726), aquellas que incluyen un producto de estas características suponen apenas el 13,6 %, un 10,8 % con respecto a la población de estudio total. Es más, la mayoría de estos servicios son en realidad la oferta de material adaptado y se concentran en provincias como Barcelona. Al menos, en esta, son muchas las bibliotecas que ofertan más de un servicio de este tipo.

Hay varios aspectos que deberían tenerse en cuenta en este punto del análisis. En primer lugar, algunos servicios están destinados a niños o adultos, exclusivamente, lo que implica que uno de los dos grupos quedaría fuera del público objetivo del servicio. Esto ocurre, por ejemplo, con los servicios estudiados como "Material de lectura fácil o letra grande". También con este servicio en concreto se presenta otra dicotomía: se trata, en

efecto, de la disponibilidad de una serie de recursos específicos, que no de un servicio en sí.

Con el fin de comprobar si incluir este hecho como un servicio era el único modo de conocer si la biblioteca disponía de este material, durante la elaboración de este trabajo, se procedió también a la comprobación de la disponibilidad de estos materiales de lectura fácil o letra grande, buscando en los catálogos digitales que algunas bibliotecas habían incluido también en el Directorio de Bibliotecas Españolas. Curiosamente, el problema surgido con este enfoque de análisis fue también el de las denominaciones. Los catálogos ofrecían resultados a consultas como “sordo” o “lectura fácil” pero, al fijarse en las etiquetas, cada uno empleaba conceptos muy distintos, entre los que destaca “lectura infantil” (que podría ser cualquiera) o “BATA” (adaptaciones promovidas por la Asociación de Tratamiento del Autismo). Esto lleva a pensar que quizá incluir la disponibilidad de material de lectura fácil en la Carta de Servicios es un modo de acercar esta información al usuario, pero al mismo tiempo afecta a la manera en que se trabaja con los catálogos digitales.

Por otra parte, se habla de “Servicio de accesibilidad genérico” considerando que el colectivo que interesa a este trabajo está incluido, pero no está especificado. Esto dificulta la comprensión de los servicios que ofrece una biblioteca ya que si se habla de un servicio como este pero no se incluye una breve descripción que lo esclarezca, puede inducir a error y suponer un límite más.

Añadido a esto, se debe decir que, por las características específicas de esta investigación, no se han tenido en cuenta los servicios de accesibilidad destinados a otros colectivos como las personas ciegas o con pérdida visual o aquellas cuya movilidad les impide acceder sin limitaciones a los productos y servicios de la biblioteca pública. Sin embargo, es remarcable que estos servicios son mucho más abundantes que aquellos destinados a los sordos o con pérdida auditiva.

4. Conclusiones

En un entorno en constante transformación como es el del mundo digital, existen cada vez más opciones entre las que elegir para compartir información, así como para acceder a ella.

Las bibliotecas no son ajenas a este hecho, se han lanzado a la era digital y han descubierto que tener presencia en la red puede ser imprescindible para el desarrollo de sus labores y la correcta consecución de sus objetivos. Lo que quizá no tuvieron en cuenta en todos los casos es que este medio de comunicación debía estar diseñado de una forma específica que garantizara la

accesibilidad a todas las personas que quisieran hacer uso de la página web de la biblioteca.

A lo largo de estas páginas, se ha podido conocer el contexto normativo, social e institucional que rodea la realidad de las bibliotecas públicas españolas en materia de accesibilidad web para personas con diversidad funcional auditiva y de atención a la diversidad a través de sus productos y servicios. En relación con estos aspectos, se ha llevado a cabo una investigación para comprobar si la oferta de productos y servicios por parte de las bibliotecas públicas españolas se adecúa a las necesidades de la población estudiada a la que sirve en materia de accesibilidad, a través de los datos ofrecidos por el Directorio de Bibliotecas Españolas. Al término del estudio, se han podido extraer una serie de conclusiones, algunas de ellas generales y otras más relacionadas con estos aspectos.

La primera de ellas es la que implica la escasa cantidad de bibliotecas públicas, españolas y centrales/principales que poseen una página web y que muchas de las que sí la incluyen no son accesibles según la normativa de referencia. Además, muchas de estas páginas web no son propias de las bibliotecas, sino que pertenecen a Ayuntamientos que incluyen la información de las bibliotecas de su municipio entre sus propios servicios. Esto puede conllevar un mayor grado de accesibilidad web, dada la responsabilidad de estos Ayuntamientos a garantizar el acceso a su información en Internet. Pero, por otro lado, son muchos los casos donde este apartado de la página web tiene muy poca información sobre la biblioteca en cuestión, llegando incluso a estar solo indicada su ubicación. No ocurre lo mismo con las páginas web de redes y sistemas de bibliotecas, que han resultado ser los mejores ejemplos de accesibilidad en todas las variables estudiadas. Entonces, se plantea por una parte el hecho de que no siempre la accesibilidad web garantiza el acceso a la información, como en el caso de las webs de los Ayuntamientos. Por otra, que la integración de esta información en webs que de por sí están, por decirlo de algún modo, especializadas en el tema, sí constituye una buena medida para la accesibilidad web de la biblioteca.

Otro aspecto estudiado ha sido el de la disponibilidad de las Cartas de Servicios en el entorno digital, como muestra de una intención de poner al servicio de los usuarios toda la información que puede ser de interés para ellos. Con respecto a esto, destacan dos ideas que se han extraído de este trabajo. En primer lugar, se puede decir que ese documento, como uno de los tres productos más relevantes en cuanto al funcionamiento de las bibliotecas, junto con los Reglamentos y los Planes Estratégicos, ha podido cambiar en la

forma en que se presenta a los usuarios. Así, aunque se considera en ocasiones la única la información que se debe compartir en las páginas web, lo que le da cierta relevancia además de ser la más útil para un usuario, ha perdido valor en tanto que ya no se comparte una información detallada y consistente. Es decir, las Cartas de Servicios que se comparten en línea tienden a ser meras listas de servicios que no siempre dejan claro qué se incluye en cada uno.

En relación con esto, se extrae la segunda conclusión referente a las Cartas de Servicios, que atañe a la estandarización de las mismas. Especialmente en materia de accesibilidad, la comprensión de una Carta de Servicios es crucial para los usuarios. Si los servicios que se ofrecen en este documento no están debidamente expresados o no son lo suficientemente precisos en cuanto a su contenido, es probable que no sirvan realmente a los usuarios que pretenden hacer uso de ellos. Al realizar este trabajo, se ha comprobado que un mismo servicio puede ser denominado de múltiples formas. También las etiquetas que utiliza cada biblioteca para clasificar los materiales de los catálogos pueden ser muy diferentes entre sí. Este puede constituir un factor que influya de forma negativa a la accesibilidad de las bibliotecas públicas españolas.

En materia de servicios específicos diseñados para la accesibilidad de las personas sordas o con pérdida auditiva, las conclusiones son, cuanto menos, desalentadoras. A la poca disponibilidad de webs accesibles creadas por las bibliotecas públicas españolas se añade el hecho de que estas ofrecen muy pocos servicios que cumplan las mencionadas características. Es cierto que se ofrecen más facilidades en lo que a barreras visuales o de movilidad se refiere, por lo que son más los servicios que tienen en cuenta las realidades de otros colectivos, pero muy pocas bibliotecas han cruzado la barrera auditiva y se han volcado en hacer sus espacios y sus productos accesibles para personas con diversidad funcional auditiva. Además, a juzgar por el contenido de sus Cartas de Servicios, han llegado a mezclar producto y servicio en una oferta de material de lectura fácil o de letra grande, con lo que parecen haber querido economizar su esfuerzo y salvar dos problemas con una única solución. Habría que preguntarse si este “servicio” realmente favorece el conocimiento de la disponibilidad de este material adaptado o si, en realidad, no hace más que disimular la falta de otros servicios más adecuados, al tiempo que perjudica el conocimiento del trabajo de búsqueda de los catálogos digitales.

Todo esto lleva a pensar que, efectivamente, las bibliotecas se han esforzado por hacer

accesibles sus productos y servicios, y lo siguen haciendo, pero su trabajo no ha dado los resultados esperados, o no al menos en el grado deseado. No es tan importante tener una página web si esta no puede ser utilizada por todos; ni es conveniente compartir los servicios que se ofrecen si estos no serán comprendidos y su alcance asimilado por su público objetivo.

Este estudio no es más que una primera aproximación a la realidad existente en materia de accesibilidad de los productos y servicios de las bibliotecas públicas españolas en el entorno web. Los esfuerzos por hacer estos entornos accesibles, al menos en el caso de las personas sordas o con pérdida auditiva, deben continuar. Comenzando por tomar de ejemplo a aquellas bibliotecas que ya han aplicado estas medidas y estudiando los resultados obtenidos por las mismas, así como analizando aquellas páginas web que no cumplen los requisitos establecidos por la normativa, se puede hacer mucho más efectivo este proceso de adopción de buenas prácticas.

Agradecimientos

La participación en esta investigación de Elena Loreto Olmedo-Pagés ha sido posible gracias a la financiación recibida como contratada predoctoral de la Universidad Complutense de Madrid en colaboración con Banco Santander. De igual modo, este estudio se ve respaldado por el Grupo IDEA Lab, a quien se agradece el apoyo y la cooperación.

Referencias

- Argandoña, Antonio; Isea Silva, Ricardo (2011). ISO 26000, una guía para la Responsabilidad Social de las organizaciones. // Cuadernos de la Cátedra "la Caixa" de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo. 11 (junio 2011) 1-34. <https://media.iese.edu/research/pdfs/ST-0320.pdf> (2021-04-16).
- Asamblea General de las Naciones Unidas (1948). Resolución 217 A (III), de 10 de diciembre de 1948, Declaración Universal de los Derechos del Hombre. Naciones Unidas.
- Asociación Española de Normalización (2007a). UNE 170001-1:2007, Accesibilidad global. Criterios para facilitar la accesibilidad al entorno. Parte 1: requisitos DALCO. Madrid: AEN/CTN acción y las comunicaciones para la salud, 170 Necesidades y adecuaciones para personas con discapacidad, AENOR, 2007.
- Asociación Española de Normalización (2007b). UNE 170001-2:2007 Accesibilidad global. Criterios para facilitar la accesibilidad al entorno. Parte 2: sistema de gestión de la accesibilidad global. Madrid: AEN/CTN acción y las comunicaciones para la salud, 170 Necesidades y adecuaciones para personas con discapacidad, AENOR, 2007.
- Asociación Española de Normalización (2008). UNE 93200, de Cartas de Servicios. Madrid: AEN/CTN 93 Consumidores, AENOR, 2008.
- Asociación Española de Normalización (2012). UNE-ISO 139803:2012, de Requisitos de accesibilidad para contenidos en la Web. Madrid: AEN/CTN 139 Tecnologías de la información y las comunicaciones para la salud, AENOR, 2012.
- Asociación Española de Normalización (2021). UNE-EN ISO 26000, Guía de responsabilidad social (ISO 26000:2010).

- Madrid: CTN 165 Ética, gobernanza y responsabilidad social de las organizaciones, UNE, 2021.
- Bascones Serrano, Luis Miguel; Martorell Martínez, Verónica; Turrero Martín, Mercedes (2021). Estudio sobre la situación educativa de la juventud sorda. Informe de Resultados. España: CNSE-Confederación Estatal de Personas Sordas, febrero 2021. ISBN 978-84-09-30028-0. https://www.cnse.es/media/k2/attachments/CNSE_Informe_Resultados_Estudio_Situacion_C3%B3n_Educativa_Juventud_Sorda.pdf (2021-04-16).
- Bermejo, Beatriz; Faba, Cristina (2019). La accesibilidad web de las bibliotecas públicas del Estado frente a las entidades bancarias del Banco de España. // Ibersid: Revista de Sistemas de Información y Documentación. ISSN 1888-0967. 13:2 (octubre 2019) 39-48. <https://doi.org/10.54886/ibersid.v13i2.4622> (2022-07-20).
- Caballero, Laura (2016). Estudio webmétrico de bibliotecas universitarias en países occidentales: análisis de sus características de accesibilidad web. Extremadura: Universidad de Extremadura, 2016. Tesis doctoral. <http://hdl.handle.net/10662/4171> (2022-07-20).
- Casasola, Luis, Guerra, Juan Carlos, Casasola, María; Pérez, Vicente Antonio (2016). La accesibilidad de los portales web de las universidades públicas andaluzas. // Revista Española de Documentación Científica. ISSN-L 0210-0614. 40:2 (abril-junio 2017) 1-14. <http://dx.doi.org/10.3989/redc.2017.2.1372> (2022-07-20).
- Centro de Normalización Lingüística de la Lengua de Signos Española (2020). II Informe sobre la situación de la lengua de signos española. Madrid: Real Patronato sobre Discapacidad, 2020. <https://sid-inico.usal.es/wp-content/uploads/2021/06/situacionlenguasignos.pdf> (2021-04-16).
- CNSE (2019). Confederación Estatal de Personas Sordas. <https://www.cnse.es/index.php/cnse/presentacion> (2021-04-16).
- Cortes Generales (1978). Constitución Española. // Boletín Oficial del Estado. 311 (29 diciembre 1978).
- Day, John Michael (ed.) (2000). Lineamientos para los Servicios Bibliotecarios para Personas Sordas. 2ª Edición. // Informes Profesionales de IFLA. ISBN 90-70916-28-2, ISSN 0168-1931. 24 (2000) 1-25. <https://archive.ifa.org/VII/s9/nd1/ifaapr-64s.pdf> (2021-04-20).
- FIAPAS (2021). Confederación Española de Familias de Personas Sordas. <http://www.fiapas.es/> (2021-04-16).
- Fuertes, José Luis; Martínez, Loïc (2012). Accesibilidad web. Legislación y estándares. // Nieto, Laura; Groba, Betania; Pousada, Thais; Pereira-Loureiro, Javier. (coord.). Aplicación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la vida diaria de las personas con discapacidad. A Coruña: Universidade da Coruña, 2012. ISBN: 978-84-9749-518-9. 271-292). <http://hdl.handle.net/2183/13226> (2021-04-10).
- IFLA; UNESCO (2001). Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas. IFLA, UNESCO, abril 2001. <https://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/archive/the-public-library-service/pg01-s.pdf> (2021-04-20).
- INE (2022). Encuesta de discapacidad, autonomía personal y situaciones de dependencia 2020. INE, 2022. <https://www.ine.es/dynt3/inebase/es/index.htm?padre=8494> (2022-08-01).
- López, Laura; Méndez, Eva; Sorli, Ángela (2002). Evaluación de la accesibilidad y usabilidad de los sitios Web de las Bibliotecas públicas catalanas. // Item: Revista de biblioteconomía i documentació. 31 (mayo-agosto 2002) 17-51. <http://hdl.handle.net/10760/12687> (2022-07-20).
- Ministerio de Educación y Formación Profesional (2022). Estadística de las enseñanzas no universitarias. Alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo curso 2020-2021. Subdirección General de Estadística y Estudios del Ministerio, 2022. <https://www.educacionyfp.gob.es/dam/jcr:ae456755-1f2e-48be-94d4-4e13ab204e8b/notaresumen21.pdf> (2021-04-16).
- Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad (2018). Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público. // Boletín Oficial del Estado. 227 (2018) 90533-90549.
- Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (2013). Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social. // Boletín Oficial del Estado. 289 (2013).
- Jiménez, Antonio; Huete, Agustín (coord.) (2017). Informe Olivenza 2017, sobre la situación general de la discapacidad en España. Observatorio Estatal de la Discapacidad, 2017. <https://drive.google.com/file/d/1XRzRVnfoH9BH10PpftprKv2TnVDDyGMq/view> (2021-04-16).
- ONU (2021). Goal 10: Reduce inequality within and among countries. ONU, 2021. <https://www.un.org/sustainable-development/inequality/> (2021-04-16).
- ONU (2021). Sustainable Development Goals. ONU, 2021. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/> (2021-04-16).
- Ortega, Estibaliz (2011). La comunidad sorda en la provincia de Barcelona: accesibilidad comunicativa, producción cultural y el rol de la red. Universitat Autònoma de Barcelona, 2011. Trabajo Fin de Grado.
- Ortiz, Yorka Tatiana (2020). Accesibilidad web España: evolución de la legislación y evaluación preliminar de sitios de interés social. // Didáctica, innovación y multimedia. ISSN 1699-3748. 38 (2020). <https://ddd.uab.cat/record/226879> (2021-04-10).
- Ovalle, María Antonia; Rosell, Rosa María (2015). La situación de las bibliotecas públicas de la provincia de Toledo (España) en materia de accesibilidad. // Entornos. ISSN-0124-7905. 28:2 (2015) 93-102. <https://doi.org/10.25054/01247905.1236> (2022-07-20).
- RAE (2020). Accesibilidad. <https://dpej.rae.es/lema/accesibilidad> (2021-04-10).
- Real, Ana; Poveda, Pilar (2011). Situación de la visibilidad y accesibilidad Web en las Bibliotecas de Museos en España. // Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios. ISSN 0213-6333. 101 (2011) 15-26.
- Seaone-García, Catuxa (2012). Reconquistar a usuarios, enamorar a ciudadanos y dialogar con personas: las bibliotecas municipales da Coruña y las redes sociales. Burgos: Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas, 2012. <http://hdl.handle.net/10421/6623> (2022-07-20).
- UNESCO (1994). Manifiesto de la UNESCO sobre la biblioteca pública. IFLA, UNESCO, 1994. <https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/public-libraries/publications/PL-manifiesto/pl-manifiesto-es.pdf> (2021-04-20).
- Visualfy (2019). Las bibliotecas más accesibles de España. <https://www.visualfy.com/es/las-bibliotecas-mas-accesibles-de-espana/> (2021-04-16).
- W3C: Web Accessibility Initiative WAI (2021). W3C Accessibility Standards Overview. <https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/> (2021-04-10).

Enviado: 2022-02-22. Segunda versión: 2022-06-23.
Aceptado: 2022-11-09.