

## UN NOVO DESAFÍO: O CONTIDO E A ACCESIBILIDADE AO CONTIDO DAS WEB TURÍSTICAS ESPAÑOLAS<sup>1</sup>

TRINIDAD DOMÍNGUEZ VILA / JOSÉ ANTONIO FRAIZ BREA  
Universidade de Vigo

Recibido: 30 de marzo de 2009

Aceptado: 14 de maio de 2009

---

**Resumo:** Internet converteuse nunha ferramenta básica hoxe en día, tanto a nivel laboral e relacional como de xestión. Se todo iso é centralizado na actividade turística, as posibilidades multiplícanse, actuando non só como unha ferramenta de información, senón tamén como xestor e como canle de contratación de produtos turísticos de diversa índole, ampliándose o segmento de mercado de referencia ao poder ofertar produtos máis concretos e específicos segundo as necesidades. Unha parte representativa destes novos beneficiarios son as persoas con discapacidade, con mobilidade-comunicación restrinxidas temporalmente e as persoas maiores que posúen as súas capacidades diminuídas e que, polo tanto, necesitan unha serie de adaptacións, de especificacións ou de modificacións en relación cos produtos turísticos que vaian consumir.

De acordo con isto, fórmulase o estudo das diferentes páxinas web oficiais de turismo das distintas comunidades autónomas de España, por ser o ente con maior representatividade dun conxunto de diversos destinos e produtos turísticos, mediante a análise do acceso aos contidos así como dos contidos sobre accesibilidade desas páxinas, tomando como referencia o plan de acción que se está executando a este respecto mediante a aplicación do Plan Nacional de Accesibilidade 2004-2012.

**Palabras clave:** Accesibilidade web / Contido web / Discapacidade / Turismo accesible.

### A NEW CHALLENGE: THE CONTENT AND THE ACCESSIBILITY ON THE SPANISH TOURIST WEB

**Abstract:** The Internet has become a basic tool today, both labour and management relationships. If we speak about the tourism, the possibilities are lot. Internet can't act only as an information tool but also as a channel manager and recruitment of diverse tourism products. I get to expand the segment of the market able to offer more specific products and according to specific needs. A part of these new beneficiaries are the disabled, temporarily restricted mobility and communication and the elderly people. They have depleted their capacity and therefore need a range of adjustments, specifications or changes related to tourism products to be consumed. It would be useful to the various official tourism websites of the different Autonomous Communities in Spain. They are the largest representative body with a diverse set of destinations and tourism products. Through analysis of access to the content and accessibility of the content of these pages. We reference to the action plan is being implemented with respect to the implementation of the National Plan of Accessibility 2004-2012.

**Keywords:** Accesibilidade Web accessibility / Web content / Disability / Accessible tourism.

---

## 1. INTRODUCCIÓN

Observando o sector turístico na economía española percíbese que existen segmentos ou nichos de mercado que non están sendo explotados e que poderían representar unha alta rendibilidade económica. Este é o caso do turismo para persoas

---

<sup>1</sup> Parte deste traballo foi presentado no VII Congreso de Turismo y Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TURITEC), que tivo lugar en Marbella (Málaga) os días 25 e 26 de setembro de 2008.

con discapacidade, coñecido principalmente como turismo accesible ou turismo para todos, é dicir, o turismo dirixido ao segmento de persoas con discapacidade ou con mobilidade-comunicación reducida, segmento que engloba máis de 500 millóns de persoas no mundo, máis do 10% da poboación global europea e máis de 3,5 millóns de persoas a nivel nacional (Pérez e Marcos, 2003). Todo isto está condicionado pola falta dun marco teórico rigoroso e estruturado que elimine a duplicidade de terminoloxía e a amplitude desta, así como pola falta de traballos empíricos, tanto cuantitativos como cualitativos, que reforcen e que faciliten o coñecemento do dito segmento e as súas necesidades específicas.

Este colectivo, como sucede co resto dos turistas, adoita utilizar diferentes medios de información para organizar e xestionar as súas vacacións. Un dos medios máis relevantes é o uso de internet, que como ferramenta de consulta de información é utilizado polo 41% do total dos turistas; como xestor de reservas e de pagamento o índice incrementouse nos últimos anos unha media de catro puntos (Instituto de Estudios Turísticos, 2008). Por isto, considérase de vital importancia a accesibilidade nas web oficiais de turismo, tanto polo que respecta aos contidos sobre accesibilidade como polo relativo á accesibilidade aos ditos contidos. Isto foi un elemento clave para formular unha análise das web oficiais de turismo das diferentes comunidades autónomas e mostrar as súas fortalezas e debilidades, así como para propoñer uns parámetros comúns de contido sobre a accesibilidade e para mellorar a accesibilidade a esas web, aproveitando o feito de que no mes de setembro do ano 2007 a Secretaría Xeral de Turismo asinou un convenio que ten como obxectivo final mellorar o acceso das persoas con discapacidade a lugares e servizos turísticos, ademais de apoiar a mellor accesibilidade das páxinas oficiais de internet tanto das Administracións como das entidades públicas turísticas (Hernández, 2007).

De acordo co enunciado anteriormente, fórmulanse dúas grandes hipóteses ou liñas de traballo: o estudo da accesibilidade ao contido das web oficiais de turismo e o contido sobre accesibilidade das ditas páxinas. O obxectivo final deste traballo é enumerar as carencias máis relevantes que dificultan ou que imposibilitan algunhas das dúas accións anteriores e propoñer unha serie de melloras ou de liñas de actuación nas que traballar.

## **2. TURISMO PARA PERSOAS CON DISCAPACIDADE: TURISMO ACCESIBLE**

### **2.1. UNHA OLLADA SOBRE O TURISMO ACCESIBLE**

#### **2.1.1. Marco conceptual**

Historicamente sempre se tendeu a utilizar indistintamente unha serie de termos que favorecen a confusión, e que moitas veces potencian –de forma voluntaria ou involuntaria– a discriminación e a marxinación entre o colectivo de persoas con

discapacidade. Un exemplo diso é o uso de forma indiferente dos termos capacidade/valía ou dos seus opostos –discapacidade/minusvalía–, cuxa diferenciación se considera de vital importancia para facilitar o correcto e normalizado tratamento da temática. Cómpre sinalar que houbo unha clara evolución no termo base, que intentou cambiar a concepción da sociedade cara ao mundo da discapacidade mediante a reforma da Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades e Minusvalías (CIDDM) do ano 1980 á Clasificación Internacional de Funcionamento da Discapacidade e da Saúde (CIF) aprobada no ano 2001, pasando dun enfoque no que o obxectivo eran as consecuencias da enfermidade a outro onde o obxectivo é a saúde e os estados relacionados con ela.

Tómase como punto de partida o termo de discapacidade utilizado pola CIF, que se define como toda restrición ou ausencia (debida a unha deficiencia) da capacidade de realizar unha actividade na forma e dentro da marxe que se considera normal para un ser humano (Organización Mundial da Saúde, 2001). Existen distintos tipos de discapacidade baixo este enfoque: motora, sensorial, mental e ocultas, principalmente (Grünewald e Di Santo, 1996).

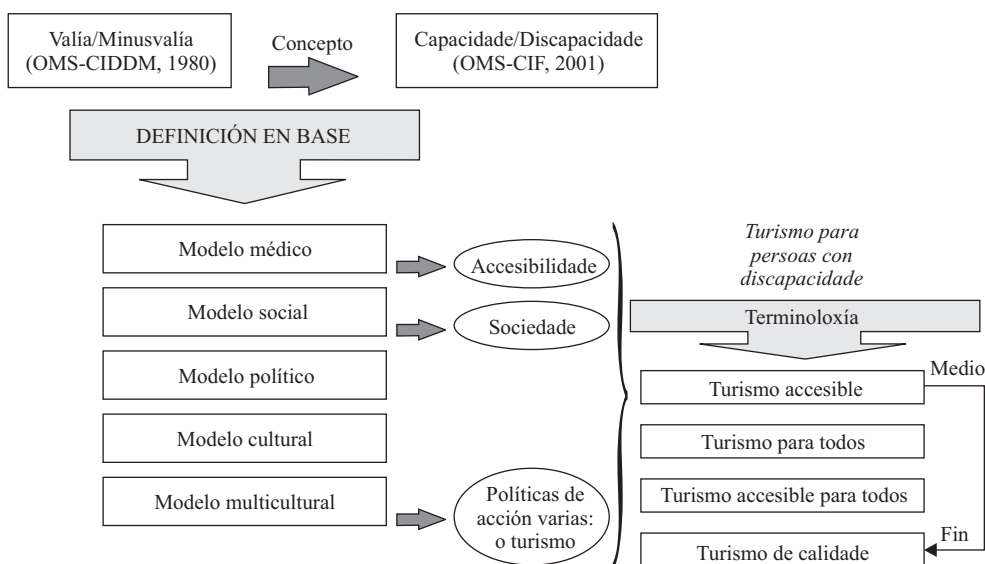
Pero o termo *discapacidade* entendido na súa amplitude de significado pode variar segundo o modelo utilizado para a súa definición. Así, nos estudos sobre discapacidade, aínda que existen varios modelos, dous son os que dominaron o discurso nos últimos vinte anos: o *modelo social* e o *médico* (Johnston, 1994). O primeiro deles posúe unha orixe social e relaciónase máis directamente coas propias persoas con discapacidade, de aí a diferenciación na definición de discapacidade segundo viña dada por profesionais e académicos –perspectiva médica– ou polas persoas ou organizacións relacionadas coa discapacidade –perspectiva social–, mentres que o segundo deriva da aproximación científica á accesibilidade (Aitchison, 2003). Para este traballo tómanse ambos os dous modelos de referencia, entendendo que “*a accesibilidade é unha característica básica da contorna construída. É a condición que posibilita chegar, entrar, sentir e utilizar as casas, as tendas, os teatros, os parques e os lugares de traballo. A accesibilidade permítelles ás persoas participar nas actividades sociais e económicas para as que se concibiu a contorna construída*” (Centro Estatal de Autonomía Persoal e Axuda Técnica, 1996). Partindo da conceptualización de discapacidade desde un modelo baseado na accesibilidade e na sociedade, formúlase a relación entre turismo, accesibilidade e discapacidade, que deriva na aplicación do *modelo multicultural*, que se caracteriza polas políticas de acción de discapacidade que se centran non só en aspectos económicos senón tamén nos artísticos e nos intelectuais.

Na Declaración de Manila (Filipinas) do 27 de setembro de 1980 relaciónanse por primeira vez os termos *turismo* e *accesibilidade* (Organización Mundial do Turismo, 1980). Existen numerosas acepcións relacionadas coa dita temática, dado que un dos grandes problemas que existen á hora de falar de turismo para as persoas con discapacidade é a gran variedade de termos que existen para transmitir ideas moi similares. Heumann (1993, p. 262) sintetiza coas súas palabras esa cues-

tión e os seus prexuízos: “eses eufemismos teñen o efecto de despolitizar a nosa propia terminoloxía e a desvalorización da nosa propia visión de nós mesmos como persoas con discapacidade”, chegando ás veces a desvirtuar e a acoutar o significado ou a crear confusión. Gilson e Depoy (2000) sinalan que “a elección da linguaxe e das etiquetas que emerxen desde dentro da comunidade de discapacitados crea bonos para contrarrestar esta despectiva e opresiva linguaxe usada polos externos á cultura da discapacidade para describir ás persoas con discapacidade”.

Así, para facer referencia ao turismo para persoas con discapacidade ou con capacidades restrinxidas temporalmente existen numerosos termos similares en significación, pero que difiren en concepto. Tómasse como termo base o de *turismo accesible* pola súa gran difusión e utilización, e do que Grünewald (1996) propón unha das definicións máis completas, respectuosas e normalizadoras. Este autor defíneo como o conxunto de actividades realizadas durante o tempo libre dedicado ao turismo por persoas con capacidades restrinxidas, que lles posibilita a súa plena integración desde a óptica funcional e psicolóxica, obtendo a plena satisfacción individual e social. A definición de Grünewald é similar á definición achegada por Pérez e Gómez (2003). Fernández Villarán (2007) dá un paso máis e fala de *turismo para todos* e de *turismo social*; Leinder (2006) presenta o concepto de *turismo para todos accesible*; e Salgado (2007) introduce un novo termo que sintetiza o obxectivo final dos turistas con discapacidade: o *turismo de calidade*, que se basea en ofrecer un servizo integral adecuado a cada tipo de cliente con independencia das súas capacidades individuais diferenciadas.

**Figura 1.-** Contextualización teórica do turismo para persoas con discapacidade



### 2.1.2. Beneficiarios

Cómpre destacar que un dos grandes problemas cos que nos topamos á hora de incluír a discapacidade na segmentación turística é que tradicionalmente se segmentou o sector naqueles subgrupos cun importante potencial, xeralmente baseados en datos sociodemográficos, onde a accesibilidade e a resposta ao mercado potencial da discapacidade foi longamente ignorada (Burnett e Baker, 2001). Dada a amplitude e a heteroxeneidade do segmento que estudar, elabóranse grupos máis reducidos e internamente homoxéneos entre si para poder escoller medidas de actuación máis precisas. As agrupacións propostas toman como referencia as establecidas polo Ministerio de Traballo e Asuntos Sociais (2003); polo Ministerio Federal de Economía e Tecnoloxía de Alemaña (2004); pola Axencia Nacional de Novas Tecnoloxías, Enerxía e Medio Ambiente de Italia (1999); e principalmente por Centi *et al.* (2004) e por Buhalis *et al.* (2005). As agrupacións son as seguintes:

– *Persoas con discapacidade permanente.* O número de persoas en España que presentan discapacidades, segundo os datos do INE (1999), é de 3.528.221, o que supón un 8,8% da poboación. En Europa ese número varía segundo cal sexa a fonte seleccionada, como se pode comprobar na táboa 1, pero podemos sinalar que, como dato máis representativo e estendido, falaríamos aproximadamente duns 50 millóns de persoas.

Distínguense unha serie de subdivisións marcadas pola tipoloxía da discapacidade: *física ou motora, sensorial, cognitiva ou cerebral, ocultas e discapacidades múltiples ou plurideficiencia.*

– *Persoas afectadas pola idade.* Distinguimos dous grupos que teñen necesidades específicas pola propia fisionomía do seu corpo: as *persoas maiores* e os *nenos*.

Só un de cada sete españois é novo, mentres que un de cada seis é maior de 65 anos, sendo España un dos líderes máis destacados no ránking de poboacións envelentadas, potenciado todo isto pola baixa natalidade, xa que só o 14,5% da poboación é menor de 14 anos. As persoas de idade avanzada (65 anos ou máis) non discapacitadas representan un 10,9% da poboación, é dicir, 4,4 millóns de españois (Instituto de Política Familiar, 2006). No ámbito europeo existen xa máis vellos que nenos. No ano 2004 a poboación maior (75,4 millóns) superaba a menor de 14 anos (74 millóns), e a evolución de decrecemento desta continúa desde o ano 1984 a favor das persoas con máis de 65 anos, que xa representan a sexta parte da poboación europea (Instituto de Política Familiar, 2007).

Non podemos esquecer que a discapacidade está directamente relacionada coas persoas maiores, xa que, segundo Brunett (1996, p. 7), “*co aumento da idade, as discapacidades ou as capacidades restrinxidas tamén aumentan de maneira paulatina*”. Segundo os datos da OMS, o 35% das persoas con máis de 65 anos teñen asociado algún tipo de discapacidade (Fuguet, 2008). Está claro que a cuestión necesita ser dirixida en canto a se as persoas maiores son un segmento significati-

vo en termos reais dos seus hábitos de compra, dado que actualmente son a xeración do *baby-boom*, e que na súa maioría o dito segmento está formado por consumidores de produtos de luxo como vacacións, automóbiles e alcohol, así como das tradicionais categorías de produtos financeiros (Szmigin e Carrigan, 2001).

– *Persoas afectadas por circunstancias transitorias* a causa de actividades ou de situacións conxunturais que poidan resultar discapacitantes durante un período de tempo, nunca con carácter permanente. As máis habituais son (Ministerio de Trabajo e Asuntos Sociais, 2003, p. 31) a *discapacidade transitoria física ou na comunicación* (1,3% da poboación), as *mulleres embarazadas* (0,5% da poboación) e o *resto da poboación*<sup>2</sup> (17,7% da poboación).

Segundo os datos do INE (1999) as persoas con discapacidade, os de idade avanzada e os que teñen circunstancias transitorias ascenden a case 16 millóns de persoas, preto do 40% da poboación española, a cal podería considerarse beneficiaria da supresión de barreiras en temas de accesibilidade. No ámbito europeo e de acordo cos datos estimados polo Eurostat (2005a), se se engloban as persoas con discapacidade que viaxan e os amigos, familiares e beneficiarios directos, barallaríamos cifras superiores aos 100 millóns de viaxeiros, como se pode apreciar na táboa 2.

**Táboa 1.-** Número de persoas con discapacidade en Europa

LUGAR	ESTIMACIÓN	% DA POBOACIÓN	FONTE OU REFERENCIA
Europa	Sobre os 45 millóns na UE-25 (idades de 16 a 64 anos)	15,7%	Dupré e Karjalainen, publicado por Eurostat (2003)
	Entre 45 e 90 millóns que teñan algún tipo de impedimento	Entre un 10% e un 20%	Teorisme Vlaanderen (2001) Nacional Disability Authority (2003)
	50 millóns na Europa ampliada	Aproximadamente, un 11%	European Disability Forum (2005) Gerlin (2005) Qualitas (2004) Brown (1991) Van Horn (2002) Horgan-Jones e Ringaert (2004)
	Entre 69 e 92 millóns de persoas	Entre un 15% e un 20%	Pühretmair (2004)
	Entre 60 e 80 millóns de persoas discapacitadas e con mobilidade reducida	Entre un 13% e un 17%	Community Research and Development Information Service (1995)
	Entre 92 e 115 millóns de persoas	Entre un 20% e un 25%	Stumbo e Pegg (2005)

FONTE: Elaboración propia a partir das fontes citadas.

### 2.1.3. Oportunidades de mercado

Cada vez é máis relevante para o sector turístico nacional e internacional a importancia do segmento de turistas discapacitados ou con mobilidade ou comunica-

<sup>2</sup> Para o cálculo estimouse que cando menos unha persoa (de idade inferior aos 65 anos) de cada unidade familiar ten que realizar tarefas que dificultan temporalmente a súa mobilidade, como por exemplo levar nenos pequenos en brazos ou no carriño, transportar vultos pesados ou, simplemente, ter as mans ocupadas polas bolsas da compra.

ción reducida. As previsións indican que o incremento tanto da demanda como da oferta crecerá no futuro debido a unha serie de oportunidades xeradas polo turismo accesible. Destacamos, fundamentalmente, as seguintes:

- 1) *A oportunidade de negocio*. Co turismo accesible xérase unha vantaxe competitiva. Non se fala de nichos de mercado, senón de ampliación do segmento turístico en función da calidade polo aumento da oferta de bens e servizos.
- 2) *O segmento de mercado que crece por cambios sociodemográficos e no estilo de vida*. O segmento de persoas discapacitadas ou con capacidades restrinxidas é cada vez maior e os cambios sociodemográficos e nos estilos de vida fan prever un crecemento continuo, que virá motivado principalmente polas seguintes causas:
  - a) *Os accidentes*. Poden causar tanto discapacidades permanentes coma problemas de capacidades restrinxidas de forma temporal. Cómpre destacar:
    - Os accidentes de tráfico*: debido fundamentalmente ao incremento da mobilidade da poboación por razóns tanto de traballo coma de lecer, e tamén ao progresivo aumento do número de vehículos (ciclomotores, motos, coches, etc.) que circulan, elévase a probabilidade de accidente. Por exemplo, segundo os datos da DXT, no ano 2005 houbo 33 accidentes por cada 10.000 vehículos, cun total de 121.865 feridos. No ámbito europeo os números en relación coa seguridade viaria son un aspecto aínda preocupante: 40.000 vítimas mortais por ano e máis de 1,7 millóns de feridos (López, 2006).
    - Os accidentes laborais*: é unha causa que cómpre ter en conta e que afecta ao incremento de persoas con discapacidades, e máis tendo en conta que España é o sexto país europeo cun maior índice de sinistralidade, logo dos países do leste –Estonia, Chipre, Romanía e Eslovenia–, e igualado case con Luxemburgo (Eurostat, 2007). Aínda que existe unha redución se comparamos con anos anteriores, o índice de sinistralidade segue sendo superior ao da media europea: 92 puntos de España no ano 2004 por 79 da UE-25.
  - b) *O avellentamento da poboación*. Segundo as previsións realizadas a partir de datos estimados polo INE (1999) sobre a poboación a partir do ano 2006, aprécianse aumentos significativos da proporción de poboación maior de 45 anos. Así, no ano 2011 este segmento podería representar o 44,6% do total de España, supoñendo un incremento de case un 10% fronte a cifras do ano 1991, e estímase que para o ano 2020 as persoas maiores de 64 anos representarán o 20% da poboación, isto é, unhas 7.845.127 persoas. E se a estes datos lles engadimos as previsións de avellentamento do continente europeo –que será o que máis o faga–, a cifra total é importante e, polo tanto, se lles deberá prestar unha especial atención ás súas necesidades. Segundo os cálcu-

los da ONU realizados no ano 2002 con motivo da *II Asamblea sobre el Envejecimiento*, que tivo lugar en Madrid, estímase que para o ano 2050 o 21% da poboación mundial terá máis de 60 anos, isto é, uns 2.000 millóns de persoas, grazas principalmente á baixa mortalidade e á natalidade.

- c) *As causas bélicas*. Unha das moitas cousas negativas que unha guerra produce son os soldados feridos, que poden chegar a adquirir algún tipo de discapacidade. Non se pode esquecer que unha gran parte dos discapacitados físicos e psíquicos de Estados Unidos o son como consecuencia da guerra de Vietnam. Actualmente estamos a vivir novas guerras, como a de Afganistán ou a de Iraq, e esta última leva as mesmas trazas que a de Vietnam, como por exemplo o camiño que leva con respecto á súa duración e estatísticas. Esta guerra, que comezou no ano 2003, presenta unhas cifras de máis de 30.000 soldados feridos, de máis de 100.000 ex combatentes que regresaron con problemas mentais logo de repetidas operacións na zona de guerra, de máis de 60.000 soldados con baixas por enfermidade (Bañales, 2008) e de 52.000 veteranos diagnosticados con síndrome postraumático. Estímase que Estados Unidos terá que pagar unha pensión de discapacidade a un 40% dos 1.650.000 soldados mobilizados (Stiglitz, 2008). Outro caso máis recente é a guerra que enfrontou o pasado ano a Xeorxia e a Rusia, que presenta unhas cifras que se aproximan aos 1.800-2.000 mortos e con case 1.500 feridos en apenas unha semana de conflito, segundo o informe de Amnistía Internacional (2008).
- d) *A evolución prevista no número de persoas discapacitadas*. Se as previsións anteriores se cumpren e se se mantén constante a porcentaxe de persoas con discapacidade en cada tramo de idade ao longo do tempo estimado, a poboación discapacitada aumentaría, aínda que diminuíra a poboación debido ao efecto do avellentamento xa citado no punto anterior, e obteríamos unha proporción dun 10% de poboación discapacitada fronte ao actual 8,8%. Todo iso con base nos datos estimados polo INE (1999) ata o ano 2006 e aplicando proxeccións de futuro ano a ano.
- e) *O incremento de persoas afectadas por enfermidades con secuelas que diminúen as capacidades*. A mellora na calidade de vida e a evolución tecnolóxica teñen como resultado o diagnóstico e o tratamento de enfermidades que antes non eran coñecidas e que, polo tanto, proporcionan ao enfermo a posibilidade de alongar a súa vida grazas aos novos tratamentos para combater esas afeccións, aínda que isto non impida posibles diminucións das súas capacidades que esixen melloras do medio que o rodea para un maior gozo e adaptabilidade. Este é o caso, por exemplo, das persoas que padecen esclerose, alzheimer, sida ou que reciben tratamentos contra o cancro ou a leucemia.
- 3) *O aumento de mercado*. Como se explicou anteriormente, a cifra de mercado que se manexaría respecto das persoas con discapacidade e dos beneficiarios da accesibilidade é moi atractiva, e se se ten en conta o dato de que nas viaxes rea-

lizadas por discapacitados estes adoitan ir acompañados por 0,5 persoas (Comisión Europea, 1997), o segmento de mercado incrementase substancialmente.

- 4) *A desestacionalidade.* Un dos grandes problemas cos que se atopa o sector do turismo en España –e nos países con modelos turísticos similares– é a estacionalidade, é dicir, a recepción masiva de turistas en datas predeterminadas. O turismo accesible potenciaría esta desestacionalidade, con base na premisa de que unha gran parte das persoas discapacitadas non traballan. Segundo os datos do Eurostat, o 51% deste segmento está en situación de inactividade, e co atenuante de que percibe unha pensión de invalidez ou de xubilación (Eurostat, 2005a), o cal representa un mercado moi atractivo tanto polas súas dimensións como pola súa dispoñibilidade para viaxar. Non se pode esquecer, ademais, o incremento de iniciativas tanto europeas coma estatais e autonómicas referentes a programas de viaxes para persoas maiores e para persoas con discapacidade, que son ofertados principalmente nas datas de baixa intensidade turística.
- 5) *O turismo competitivo e de calidade.* Existen numerosos países, principalmente os nórdicos, Alemaña e Reino Unido, que en materia de accesibilidade están máis evolucionados, o que propicia que os seus membros se formulen a necesidade de viaxar como unha actividade máis da súa vida cotiá e como un método de realización persoal e, obviamente, España é un dos destinos máis solicitados, polo que se debe apostar por unha imaxe de calidade reflectida en que unha mellora de accesibilidade significa unha mellora de calidade para o resto dos turistas. Para iso é precisa unha concienciación do propio sector coa implantación de diferentes normas, como por exemplo a UNE de calidade dos servizos turísticos, que contempla os criterios de accesibilidade ou, de maneira máis específica, a UNE 17001-2, que certifica os sistemas de xestión de accesibilidade restrinxida.
- 6) *O dereito social para todos.* No ano 1996 a UE establece os primeiros pasos para que todos os Estados recoñezan os dereitos das persoas con discapacidade, dando por suposto que as necesidades de todas as persoas son de igual importancia, o respecto á diversidade humana como base da construción da sociedade e a dotación de recursos para garantir a *igualdade de oportunidades* de todos os cidadáns á hora de participar na vida social.

## 2.2. CAPTACIÓN DE NOVOS SEGMENTOS: O TURISMO PARA PERSOAS CON DISCAPACIDADE

Por todos é coñecida a forte repercusión económica que o turismo pode representar para un destino, para a súa imaxe, para a súa difusión e para a satisfacción do usuario. Partindo desta premisa prodúcese unha ruptura co modelo clásico turístico, no que se buscaban destinos determinados que eran xestionados por operadoras e axencias. Actualmente o usuario pode actuar como o xestor da súa propia viaxe e, polo tanto, busca destinos máis acordes cos seus desexos e cun menor custo. Entran en xogo as novas tecnoloxías da información e da comunicación coa principal función de ser provedoras de información, e das que internet é o pilar bá-

sico. Internet tamén posibilita a xestión: no ano 2006 tiveron lugar un 41% de consultas en función das entradas de turistas, un 32,6% realizou as reservas mediante esta canle e un 29,3% realizou os pagamentos por este medio (Instituto de Estudos Turísticos, 2008).

Con esta apertura do mercado búscanse novos segmentos de clientes, polo que, tomando como referencia ás persoas con discapacidade que viaxan, se estima unha demanda potencial a nivel de Europa, segundo os datos do ano 1997, que presenta as seguintes cifras: 8 millóns que viaxarán ao estranxeiro, 15 millóns que viaxarán dentro do país, 22 millóns de excursións locais de un día e unha media de acompañante de 0,5 por viaxeiro (Comisión Europea, 1997). Estes datos estimados son os únicos dispoñibles cunha certa fiabilidade, dada a inexistencia de cifras nacionais referidas ao sector turístico. Así se falaría dun mercado beneficiario de máis de 260 millóns de persoas, discapacitadas e non discapacitadas, que xeraría uns ingresos procedentes do turismo de 166 billóns de euros (Eurostat, 2005), como se pode comprobar máis claramente na táboa 2.

**Táboa 2.-** Mercado potencial de viaxeiros europeos beneficiarios da accesibilidade e ingresos por turismo

DEMANDA XERAL DE ACCESIBILIDADE	UN 70% POSÚE CAPACIDADE FÍSICA E ECONÓMICA PARA VIAXAR	EFECTO MÚLTIPLE DE AMIGOS E FAMILIARES	COMPAÑÍA DE AMIGOS E FAMILIARES	TOTAL MERCADO POTENCIAL DE VIAXEIROS	MEDIA DE GASTO POR PERSOA E POR VACACIÓNS <sup>3</sup>	INGRESOS POTENCIAIS DO TURISMO
127,5 millóns	89,3 millóns	0,5	44,7 millóns	134 millóns	620 euros	83 billóns de euros
		2	178,6 millóns	267,9 millóns		166 billóns de euros

FONTE: Eurostat (2005a).

### 3. SELECCIÓN DA MOSTRA E METODOLOXÍA UTILIZADA

#### 3.1. SELECCIÓN DAS PÁXINAS WEB E CRITERIOS EMPREGADOS

Os colectivos con discapacidade adoitan utilizar diferentes medios de información para organizar as súas vacacións, onde os familiares e amigos, as asociacións de persoas con discapacidade e as axencias de viaxes son os máis demandados, seguidos dos entes públicos e de internet (Huesca e Ortega, 2005). Ademais, estes colectivos coinciden en afirmar que o medio de información que desexarían que realizase un maior esforzo de mellora en temas de turismo accesible son as entidades e as Administracións Públicas (Domínguez, 2008).

Ray e Ryder (2002) realizaron un estudo entre viaxeiros con problemas de mobilidade, e un dos resultados que a enquisa revelou foi que o boca a boca, internet e

<sup>3</sup> A media do gasto na UE foi de 620 euros no ano 2003 (Eurostat, 2005a).

as guías de viaxes funcionan como as fontes de información máis importantes na planificación da viaxe. Ademais, as persoas discapacitadas que viaxan con máis frecuencia fan un maior uso de internet como fonte de información e de xestión (Domínguez, 2008). Por iso, considérase de vital importancia a accesibilidade nas web oficiais de turismo, tanto polo que respecta aos contidos sobre accesibilidade como no que se refire á accesibilidade deses contidos, dado que os sistemas de información sobre turismo para persoas con discapacidade só son o primeiro paso para a eliminación de barreiras, e deben estar acompañados pola oferta de información comprensible sobre accesibilidade dos compoñentes turísticos (Rumetshofer e Wöß, 2004).

Isto levou a formular unha serie de parámetros mínimos que sirvan como guía de contidos sobre a accesibilidade en xeral e de turismo accesible en particular para, con posterioridade, sometelos a control nas web oficiais de turismo das diferentes comunidades autónomas. As ditas web foron seleccionadas pola súa representatividade como definición e primeiro contacto coas diferentes tipoloxías de destinos turísticos nacionais, e porque se se optase por tomar como base as provincias ou as cidades sería unha análise longa e pouco representativa, dado o escaso esforzo en accesibilidade da maioría delas.

Partimos das direccións recollidas na páxina oficial de turismo de España: [www.spain.info](http://www.spain.info). Na sección de ligazóns desa dirección atopamos as diferentes web turísticas oficiais de todas as comunidades autónomas (táboa 3). Entendemos, polo tanto, que son os *links* máis representativos. Cómpre comentar que se incluíron dúas páxinas web a maiores: [www.spain.info/](http://www.spain.info/) e [www.esmadrid.com](http://www.esmadrid.com), porque complementan a outra páxina web oficial utilizada, que mostra información preferentemente sobre nivel de estudos, estatísticas e información para empresas.

Por último, cómpre dicir que o estudo se centra principalmente no contido sobre accesibilidade en detrimento do acceso ao contido, dado que este último xa está regulado por diferentes certificacións e protocolos web, e existe, polo tanto, un maior fluxo de información e difusión da temática.

**Táboa 3.-** Páxinas web analizadas

ÁREA XEOGRÁFICA (CC.AA.)	WEB OFICIAIS DE TURISMO	ÁREA XEOGRÁFICA (CC.AA.)	WEB OFICIAIS DE TURISMO
España	<a href="http://www.tourspain.es">www.tourspain.es</a>	Extremadura	<a href="http://www.turismoextremadura.com">www.turismoextremadura.com</a>
	<a href="http://www.spain.info/">www.spain.info/</a>	Madrid	<a href="http://www.turismomadrid.es">www.turismomadrid.es</a>
Andalucía	<a href="http://www.andalucia.org">www.andalucia.org</a>		<a href="http://www.esmadrid.com">www.esmadrid.com</a>
Aragón	<a href="http://www.turismodearagon.com">www.turismodearagon.com</a>	Melilla	<a href="http://www.melillaturismo.com">www.melillaturismo.com</a>
Asturias	<a href="http://www.principadodeasturias.com">www.principadodeasturias.com</a>	Murcia	<a href="http://www.murciaturistica.es">www.murciaturistica.es</a>
Cantabria	<a href="http://www.turismodecantabria.com">www.turismodecantabria.com</a>	Navarra	<a href="http://www.turismonavarra.es">www.turismonavarra.es</a>
Castela-A Mancha	<a href="http://www.turismocastillalamanca.com">www.turismocastillalamanca.com</a>	País Vasco	<a href="http://www.paisvascoturismo.net">www.paisvascoturismo.net</a>
Castela e León	<a href="http://www.turismocastillayleon.com">www.turismocastillayleon.com</a>	Rioxa, A	<a href="http://www.larioja.org/turismo">www.larioja.org/turismo</a>
Cataluña	<a href="http://www.catalunyaturismo.com">www.catalunyaturismo.com</a>	Galicia	<a href="http://www.turgalicia.es">www.turgalicia.es</a>
Ceuta	<a href="http://www.ceuta.es">www.ceuta.es</a>	Valencia	<a href="http://www.comunitatvalenciana.com">www.comunitatvalenciana.com</a>

FONTE: [www.spain.info/](http://www.spain.info/) (2007).

### 3.2. METODOLOXÍA EMPREGADA

Para a definición dos contidos e parámetros a valorar sobre o *contido de accesibilidade* da web partiuse de tres fontes:

- Da información extraída de entrevistas realizadas a asociacións e a entes representativos dos diferentes colectivos de discapacidade (sensoriais, físicos, psíquicos e persoas maiores), así como a empresas dedicadas á promoción e oferta de produtos e servizos de turismo accesible.
- Das guías impresas ou “colgadas” de diferentes web sobre turismo accesible e, principalmente, das seguintes:
  - *Guía accesible del viajero con movilidad y/o comunicación reducidas*, da editorial Polibea (2006).
  - *Polibea turismo*, número 6, correspondente ao verán do ano 2005 da editorial Polibea (2005).
  - *Accesible Helsinki*, de Bosse Österberg (2000).
  - *Guía de turismo accesible. Hoteles de Madrid*, do Patronato de Turismo.
- Utilizouse como guía unha das páxinas web turísticas que dedica un maior esforzo a mellorar continuamente os seus contidos sobre accesibilidade: a páxina do municipio de Arona (municipio de Tenerife): [www.arona.org](http://www.arona.org). Esta páxina é un exemplo de accesibilidade polo que respecta ao contido sobre accesibilidade da web e, ademais, non se pode esquecer que Arona está considerado como un dos destinos preferentes e punteiros en turismo accesible.

Para o estudo da *accesibilidade de contido* da web utilízanse como base os diferentes distintivos outorgados pola World Wide Web Consortium (W3C), que recollen unha serie de parámetros e de puntos de verificación a cumprir para a súa consecución que garanten a accesibilidade aos contidos da web que o posúa. Os distintivos tomados como referencia son os seguintes:



A técnica empregada para a análise das hipóteses formuladas baseouse na *análise ou estudo de contido* que, polo gran número de definicións que soporta, se acouta en referencia á aplicación a este estudo. Así, para Kerlinger (1988) o estudo de contido é un método de observación e medición; para Díaz e Navarro (1998) e para Piñuel (2002) é un conxunto de procedementos; para Hernández *et al.* (1998) e para Andreu (2001/03) é un conxunto de técnicas de análise de comunicacións; para Bardin (1986, p. 23) “*non se trata dun instrumento, senón dun útil caracterizado por unha gran disparidade de formas e adaptable a un campo de aplicación moi extenso: as comunicacións*”; para Fernández (2002, p. 37) o obxectivo principal da

análise de contido é a “*identificación de determinados elementos compoñentes dos documentos escritos: letras, sílabas, lexemas, fonemas, sintagmas, palabras, frases, parágrafos, títulos, caracteres, reactivos, seccións, temas, asuntos, medidas de espazo, medidas de tempo, símbolos, etc., e a súa clasificación baixo a forma de variables e de categorías para a explicación de fenómenos sociais baixo investigación*”.

**Táboa 4.-** Ficha técnica do estudo

Contexto	Contido sobre accesibilidade das web oficiais de turismo das CC.AA.
Tamaño da mostra	22 web (19 web das CC.AA., web oficial de turismo de España e 2 web complementarias ás anteriores)
Procedemento de mostraxe ou técnica	Análise de contido: - Análise dos contidos sobre accesibilidade mediante a utilización dun <i>check-list</i> de elaboración propia - Análise de accesibilidade ao contido da web mediante a aplicación do test TAW
Data de traballo	Entre o 12 de outubro e o 25 de xaneiro de 2008

## 4. CONTIDO SOBRE ACCESIBILIDADE DA WEB

### 4.1. PAUTAS E PUNTOS DE VERIFICACIÓN

Elaborouse un *check-list* (táboa 5) dos contidos sobre accesibilidade da web, facendo un maior fincapé nas necesidades específicas coas que se atopan as persoas con discapacidade á hora de planificar e de gozar do seu tempo de lecer.

**Táboa 5.-** Pautas e puntos de verificación do contido sobre accesibilidade da web

1.- ICONAS OU LINKS DE ACCESO ESPECÍFICOS DE ACCESIBILIDADE
1.1. Existencia de iconas ou de <i>links</i> específicos de información sobre accesibilidade turística
1.2. Facilitade para atopalo
2.- DIVERSIDADE DE IDIOMAS
2.1. Falados: linguas normativas
2.2. Xestuais: lingua xordomudos
2.3. Escritos: Braille
3.- BUSCADOR DE INFORMACIÓN
3.1. Discapacidade/accesibilidade como opción en buscas avanzadas
3.2. Mapa sobre a estrutura da web
4.- TRATAMENTO SOBRE ACCESIBILIDADE/DISCAPACIDADE NO TEXTO DA WEB
4.1. Veracidade da información publicada
4.2. Actualización da información
4.3. Normalización no tratamento da temática
4.4. Colaboración de entes ou de asociacións relacionados coa discapacidade
5.- FIDELIZACIÓN DO USUARIO
5.1. Existencia de foros de intercambio de información dos usuarios
5.2. Rexistro de usuarios
5.3. Envío de folletos, publicacións, boletíns ou similares
5.4. Almacenamento e recoñecemento posterior das preferencias do usuario

**Táboa 5 (continuación).**- Pautas e puntos de verificación do contido sobre accesibilidade da web

6.- ENLACES OU INFORMACIÓN DE INTERESE
6.1. Teléfonos ou e-mails de interese
6.1.1. Transporte
6.1.1.1. Aéreo
6.1.1.2. Marítimo
6.1.1.3. Terrestre
6.1.1.4. Adaptado
6.1.2. Empresas de apoio técnico e material específico para persoas con discapacidade
6.1.3. Empresas de apoio no ámbito da saúde para persoas con discapacidade
6.1.4. Hospitais e farmacias
6.1.5. Centros e oficinas de turismo
6.2. Teléfonos ou e-mails de utilidade
6.2.1. Consulados
6.2.2. Policía
7.- PARÁMETROS UTILIZADOS PARA DETERMINAR A ACCESIBILIDADE DOS DIFERENTES ESPAZOS E ESTABLECEMENTOS TURÍSTICOS
7.1. Aplicación e visualización da normativa do regulamento ou recomendacións sobre accesibilidade
7.2. Análise da información realizado por:
7.2.1. Entes públicos
7.2.2. Empresas privadas
7.2.3. O organismo responsable da web
7.2.4. Os propios anunciantes
7.2.5. Segundo criterios preestablecidos
8.- SIMBOLOXÍA EMPREGADA NA WEB E EN DOCUMENTOS "COLGADOS" NELA
8.1. Elaboración propia
8.2. Simbología preestablecida (copiada)
8.3. Respectuosa cara ao colectivo de discapacitados
8.4. Engloba aos diferentes colectivos de discapacitados
8.5. Só fai referencia ao colectivo con discapacidade física
8.6. Mostra diferentes niveis de accesibilidade (accesible, practicable, non accesible)
9.- TIPOLOXÍA DA INFORMACIÓN SOBRE ACCESIBILIDADE DA WEB
9.1. Destínos turísticos
9.1.1. Praia
9.1.2. Montaña
9.1.3. Lugares de interese
9.1.4. Saúde
9.1.5. Rural
9.1.6. Negocios
9.1.7. Congresos e feiras
9.1.8. Rutas
9.1.9. Paseos e vías públicas
9.2. Ofertantes turísticos
9.2.1. Aloxamentos
9.2.2. Restaurantes
9.2.3- Bares e <i>pubs</i>
9.2.4. Comercios
9.2.5. Transportes
9.2.6. Deportes e actividades
9.2.7. Rutas e excursións
9.3. Cantidade de información proporcionada
9.3.1. Localización (mapa)
9.3.2. Simbología empregada
9.3.3. Información xeral
9.3.4. Horarios e tarifas
9.4. Calidade da información mostrada sobre accesibilidade baseándonos na normativa e nos regulamentos
9.5. Posibilidade de reserva mediante a web

**Táboa 5 (continuación).**- Pautas e puntos de verificación do contido sobre accesibilidade da web

10.- PUBLICACIÓN E PROMOCIÓN SOBRE ACCESIBILIDADE
10.1. Guías específicas sobre accesibilidade
10.2. Guías de información xeral con información específica sobre accesibilidade
10.3. Folletos, catálogos e outras informacións dispoñibles para baixar da web
10.4. Noticias de prensa relacionadas coa accesibilidade e co destino turístico
10.5. Cursos, congresos e talleres específicos sobre turismo accesible
10.6. Anuncios publicitarios ou similares de promoción do turismo accesible na zona
10.7. Outras informacións relacionadas coa accesibilidade: historia da accesibilidade na zona, plans sobre accesibilidade similares

FONTE: Elaboración propia.

#### 4.2. ANÁLISE E RESULTADOS

Seguindo as pautas establecidas anteriormente, analizáronse as web valorándose un total de 60 parámetros (só se valora un ítem do 6.1 e 6.1.1; do 6.2; do 7.2; e do 9.1, 9.2 e 9.3). Os resultados máis destacados foron os seguintes:

- Só unha das vinte e dúas páxinas web analizadas ([www.esmadrid.com](http://www.esmadrid.com)) cumpría parte dos parámetros de maior relevancia polo que respecta ao contido sobre accesibilidade: os *links* ou iconas específicos de acceso para persoas con discapacidade, a colaboración de entes ou de asociacións relacionadas con discapacidades, a aplicación e visualización da normativa do regulamento ou recomendacións sobre accesibilidade, as guías específicas sobre accesibilidade, e outras informacións relacionadas coa accesibilidade.
- Con respecto aos provedores de servizos, a maioría das web só proporcionaban información sobre accesibilidade polo que respecta ao aloxamento, utilizando para iso simboloxías moi heteroxéneas e coa característica común do pictograma da cadeira de rodas. Doce das vinte e dúas web fan referencia mediante este pictograma a todos os colectivos, e só a web de Madrid engloba diferentes colectivos (visual, auditivo e físico).
- No cómputo xeral só aproban as seguintes web: cun 55% de cumprimento dos criterios están [www.spain.info/](http://www.spain.info/) e [www.comunitatvalenciana.com](http://www.comunitatvalenciana.com), e cun 60% de cumprimento atopamos [www.esmadrid.com](http://www.esmadrid.com) e [www.paisvascoturismo.net](http://www.paisvascoturismo.net). Polo que respecta ás web do País Vasco, de Galicia e de Madrid, cómpre sinalar que actualmente están traballando nelas e que contan coa colaboración de entes especializados na materia para mellorar tanto a súa información sobre accesibilidade como a accesibilidade a elas.
- Por último, cómpre comentar aquelas que deben mellorar, porque presentan uns paupérrimos resultados, xa que non superan o 35% polo que respecta ao cumprimento de criterios: Andalucía, Principado de Asturias, Baleares, Canarias, Cantabria, Castela e León, Castela-A Mancha, Cataluña, Ceuta, Extremadura, Melilla e Navarra.

## 5. ACCESIBILIDADE DO CONTIDO DA WEB

### 5.1. PAUTAS E PUNTOS DE VERIFICACIÓN

Existen xa unhas pautas comprobadas que explican como facer accesibles os contidos das páxinas web a persoas con discapacidade, e que se recollen no anexo deste artigo. As pautas están pensadas para todos os programadores dos contidos da web (creadores de páxinas e deseñadores de sitios) e para os programadores de ferramentas de creación, e o seu fin principal é promover a accesibilidade tanto para as persoas con algún tipo de discapacidade como para todos os usuarios en xeral. Cada pauta a cumprir ten unha prioridade marcada de antemán, que pode ser:

- *De prioridade 1*: son aqueles puntos que un programador web ten que cumprir, xa que doutra maneira certos grupos de usuarios *non poderían acceder* á información do sitio web.
- *De prioridade 2*: son aqueles puntos que un programador web debería cumprir, xa que, de non ser así, sería *moi difícil acceder* á información para certos grupos de usuarios.
- *De prioridade 3*: son aqueles puntos que un programador web debería cumprir, xa que doutra forma algúns usuarios experimentarían *certas dificultades para acceder* á información.

Ademais, aplicouse a ferramenta do Test de Accesibilidade da Web (TAW), que determina o número de erros ou fallos clasificados segundo a prioridade.

### 5.2. ANÁLISE E RESULTADOS

En función dos principais resultados logo da aplicación do TAW e da verificación de certificacións de accesibilidade cómpre destacar que o 47% das web posúen algún tipo de certificación de accesibilidade á web, que o 8% posúe dúas certificacións, mentres que o 13% do total posúe tres certificacións, das que:

- O 13% do total son de tipo A, é dicir, que cumpren as pautas de W3C de prioridade 1, sen as que algúns grupos de usuarios non poderían acceder á información da web.
- O 34% posúe certificacións de tipo AA, isto é, cumpren as pautas de prioridade 2, e sen elas sería moi difícil para certos grupos de usuarios acceder á información.
- Ningunha web posúe certificación de AAA.
- As certificacións HTML 4.01 determinan que a linguaxe estándar de publicación da web é accesible, mentres que a certificación CSS describe como se mostra o documento de forma accesible. Ambas as dúas adoitan acompañar algunhas páxinas web con certificación AA.

Cómpre destacar a web das illas Baleares e a da Comunidade Valenciana polo seu grao de certificación. Tamén é preciso puntualizar que Ceuta ten un grao de accesibilidade moi alto, aínda que a súa certificación só sexa A, o que se ve favorecido pola sinxeleza e pola austeridade da estrutura e do deseño da súa web. Pero a mención especial é para a web da Rioxa que, cunha certificación A e logo de pasar a ferramenta TAW, resulta ser a web que presenta un maior grao de accesibilidade en relación coas web das diferentes comunidades autónomas, debido á súa sinxeleza, á súa organización e porque presenta unha estrutura clara e moi ben definida.

## 6. CONCLUSIÓNS

Logo da análise realizada, pódese comprobar que as web que realizan un maior esforzo en temas de discapacidade son as que posúen unha implicación de mellora para o futuro, e que se caracterizan por utilizar parámetros de contido moi similares, con especial deferencia á colaboración con entes especializados, á creación de espazos cunha ampla información sobre a temática e á posesión de diferentes certificacións de accesibilidade da web.

De acordo cos resultados obtidos, recoméndase que un dos primeiros pasos a executar polas diferentes web sexa a mellora da *accesibilidade ao contido*, dado que se esta non é do todo correcta imposibilita directamente a navegación e a consulta de información da páxina, polo que se debe traballar para obter certificacións WAI-AA ou WAI-AAA que aseguren a eliminación desa limitación, sendo conscientes de que a maior simplicidade do deseño da web máis facilidade de navegación por parte de calquera tipo de usuario.

Polo que respecta ao *contido sobre accesibilidade*, non se pode esquecer a premisa de traballar con organizacións expertas nesa materia, así como de realizar unha revisión, non só a nivel de información escrita, senón tamén gráfica, audiovisual e de pictogramas, intentando agrupar a información especializada para ese segmento nun *link*, nunha icona ou nunha ventá específica de fácil localización.

É de vital importancia a concienciación e relevancia da adecuación desas web para todos os usuarios partindo dos parámetros básicos de veracidade, claridade e fácil comprensión que teñan como obxectivo final a facilidade de navegación e de obtención de información, pero tendo sempre o apoio de entes especializados na materia que poidan orientar e establecer aqueles elementos básicos de maior incidencia e relevancia para o usuario con capacidades diferentes. Con isto facilitarase e mellorarase a apertura a novos segmentos do mercado e producirase unha mellora na calidade da información, o que indirectamente se verá reflectido nunha maior implicación cos membros da sociedade e coas súas necesidades diferenciadas, así como de respecto e responsabilidade.

### 6.1. LIMITACIÓNS E FUTURAS LIÑAS DE ACTUACIÓN

A gran limitación da que se parte á hora de realizar este estudo é o gran número de web turísticas oficiais que existen. Dada a súa amplitude, tómanse como eixe de estudo as web das comunidades autónomas pola súa representatividade de todo o conxunto de España cos seus diferentes destinos turísticos, dado que a análise das web de cada provincia sería demasiado extenso e moi disperso en resultados.

Como futuras liñas de actuación cómpre sinalar a integración de criterios estandarizados sobre o contido de accesibilidade da web, así como a súa instauración e tratamento na nova web 2.0 e, principalmente, o deseño dunha metodoloxía de análise de contido sobre accesibilidade de fácil funcionamento e uso, similar ao test TAW empregado para a análise de accesibilidade da web, enfocado cara aos entes públicos e empresas con especial sensibilidade cara ás persoas con capacidades diferentes.

### ANEXO

PAUTAS E PUNTOS DE VERIFICACIÓN DE ACCESIBILIDADE AO CONTIDO DA WEB 1.0	PRIORIDADE
<b>1.- PROPORCIONA ALTERNATIVAS EQUIVALENTES PARA O CONTIDO VISUAL E AUDITIVO</b>	
1.1. Proporciona un texto equivalente para todo elemento non textual	Prioridade 1
1.2. Proporciona vínculos redundantes en formato texto para cada zona activa dun mapa de imaxe do servidor	Prioridade 1
1.3. Proporciona unha descrición auditiva da información importante da pista visual dunha presentación multimedia	Prioridade 1
1.4. Proporciona sincronizacións alternativas equivalentes coas presentacións multimedia tempo-dependentes	Prioridade 1
1.5. Proporciona vínculos de texto redundantes para cada zona activa do mapa de imaxe de cliente ata que as aplicacións de usuario interpreten o texto equivalente para os vínculos dos mapas de imaxe de cliente	Prioridade 3
<b>2.- NON SÓ SE BASEA NA COR</b>	
2.1. Toda a información transmitida a través das cores tamén está dispoñible sen cor	Prioridade 1
2.2. As combinacións das cores de fondo e de primeiro plano teñen suficiente contraste para que sexan percibidas por persoas con deficiencias de percepción da cor ou en pantallas en branco e negro	Prioridade 3
<b>3.- UTILIZA MARCADORES E FOLLAS DE ESTILO E FAINO APROPIADAMENTE</b>	
3.1. Cando existe un marcador apropiado, usa marcadores en vez de imaxes para transmitir a información	Prioridade 2
3.2. Crea documentos que están validados polas gramáticas formais publicadas	Prioridade 2
3.3. Utiliza follas de estilo para controlar a maquetación e a presentación	Prioridade 2
3.4. Utiliza unidades relativas en lugar de absolutas ao especificar os valores dos atributos dos marcadores de linguaxe e nos valores das propiedades das follas de estilo	Prioridade 2
3.5. Utiliza elementos de encabezado para transmitir a estrutura lóxica e utilízalos de acordo coas especificacións	Prioridade 2
3.6. Marca correctamente as listas e os ítems das listas	Prioridade 2
3.7. Marca as citas. Non utiliza o marcador de citas para efectos de formato tales como a sangría	Prioridade 2
<b>4.- IDENTIFICA O IDIOMA USADO</b>	
4.1. Identifica claramente os cambios no idioma do texto do documento e en calquera texto equivalente	Prioridade 1
4.2. Especifica a expansión de cada abreviatura ou acrónimo cando aparecen por primeira vez no documento	Prioridade 3
4.3. Identifica o idioma principal dun documento	Prioridade 3

PAUTAS E PUNTOS DE VERIFICACIÓN DE ACCESIBILIDADE AO CONTIDO DA WEB 1.0	PRIORIDADE
5.- CREA TÁBOAS QUE SE TRANSFORMAN CORRECTAMENTE	
5.1. Na táboa de datos identifica os encabezamentos de fila e de columna	Prioridade 1
5.2. Para as táboas de datos que teñen dous ou máis niveis lóxicos de encabezamentos de fila ou de columna, utiliza marcadores para asociar as celas de encabezamento e as celas de datos	Prioridade 1
5.3. Non utiliza táboas para maquetar, a menos que a táboa teña sentido cando se aliña. Por outro lado, se a táboa non ten sentido, proporciona unha alternativa equivalente	Prioridade 2
5.4. Se se utiliza unha táboa para maquetar, non utiliza marcadores estruturais para realizar un efecto visual de formato	Prioridade 2
5.5. Proporciona resumos das táboas	Prioridade 3
5.6. Proporciona abreviaturas para as etiquetas de encabezamento	Prioridade 3
6.- ASEGÚRASE DE QUE AS PÁXINAS QUE INCORPORAN NOVAS TECNOLOXÍAS SE TRANSFORMEN CORRECTAMENTE	
6.1. Organiza o documento que pode ser lido sen folla de estilo	Prioridade 1
6.2. Asegúrase de que os equivalentes dun contido dinámico son actualizados cando cambia o contido dinámico	Prioridade 1
6.3. Asegúrase de que as páxinas sigan sendo utilizables cando se desconectan ou non se soportan os <i>scripts</i> , os <i>applets</i> ou outros obxectos programados	Prioridade 1
6.4. Para os <i>scripts</i> e <i>applets</i> asegúrase de que os manexadores de evento sexan independentes do dispositivo de entrada	Prioridade 2
6.5. Asegúrase de que os contidos dinámicos son accesibles ou proporcionan unha páxina ou presentación alternativa	Prioridade 2
7.- ASEGÚRALLE AO USUARIO O CONTROL SOBRE OS CAMBIOS DOS CONTIDOS TEMPO-DEPENDENTES ATA QUE AS APLICACIÓNS DE USUARIO PERMITAN CONTROLALO	
7.1. Evita provocar escintileos na pantalla	Prioridade 1
7.2. Evita o pestanexo do contido	Prioridade 2
7.3. Evita os movementos nas páxinas	Prioridade 2
7.4. Non crea páxinas que se actualizan automaticamente de forma periódica	Prioridade 2
7.5. Non utiliza marcadores para redirixir as páxinas automaticamente	Prioridade 2
8.- ASEGURA A ACCESIBILIDADE DIRECTA DAS INFRAESTRUTURAS DE USUARIO INCRUSTADAS	
8.1. Fai os elementos de programación, tales como <i>scripts</i> e <i>applets</i> , directamente accesibles ou compatibles con axudas técnicas	Prioridade 1
9.- DESEÑA PARA A INDEPENDENCIA DO DISPOSITIVO	
9.1. Proporciona mapas de imaxe controlados polo cliente en lugar de polo servidor, excepto onde as zonas sensibles non poden ser definidas cunha forma xeométrica	Prioridade 1
9.2. Asegúrase de que calquera elemento que ten a súa propia interface pode manexarse de forma independente do dispositivo	Prioridade 2
9.3. Para os <i>scripts</i> especifica manexadores de evento lóxicos en vez de manexadores de evento dependentes de dispositivos	Prioridade 2
9.4. Crea unha orde lóxica para navegar co tabulador a través de vínculos, de controis de formulario e de obxectos	Prioridade 3
9.5. Proporciona atallos de teclado para os vínculos máis importantes, para os controis de formulario e para os grupos de controis de formulario	Prioridade 3

FONTE: www.w3c.es (2008).

## BIBLIOGRAFÍA

ALEMAÑA. MINISTERIO FEDERAL DE ECONOMÍA Y TECNOLOGÍA (2004): *Economic Impulses of Accesible Tourism for All*. Berlín.

AMNISTÍA INTERNACIONAL (2008): *El coste humano de la guerra en Georgia*. (Dispoñible en: <http://www.amnesty.org/es/news-and-updates/news/the-human-cost-of-war-in-georgia-20081001>). (Última consulta: 20/04/09).

- ANDRÉU, J. (2001/03): *Las técnicas de análisis de contenido: una revisión actualizada*. (Documento de Trabajo, 2001/03). Fundación Centro de Estudios Andaluces. (Disponible en: <http://public.centrodeestudiosandaluces.es/pdfs/S200103.pdf>). (Última consulta: 25/02/08).
- BAÑALES, J.A. (2008): “La guerra de Irak ya ha costado la vida a 4.000 soldados norteamericanos”, *Noticias de Gipuzkoa*, de 25/03/08.
- BARDIN, L. (1996): *Análisis de contenido*. 2ª ed. Madrid: Akal.
- BROWN, F. (1991): “Tourism for All”, *Tourism Management*, vol. 12, núm. 3, pp. 258-260.
- BUHALIS, D.; EICHHORN, V.; MICHPOULOU, E.; MILLAR, G. (2005): *Accessibility Market and Stakeholder Analysis*. University of Surrey/One Stop Shop for Accesible Tourism in Europe (OSSATE).
- BURNETT, J.J. (1996): “What Services Marketers Need to Know About the Mobility-Disabled Consumer”, *The Journal of Services Marketing*, vol. 1, núm. 3, pp. 3-20.
- BURNETT, J.J.; BAKER, H.B. (2001): “Assessing the Travel-Related Behaviours of the Mobility-Disabled Consumer”, *Journal of Travel Research*, 40, p. 4.
- CENTI, S.; MOSSONE, M.C.; BORGHETTI, J.; TRAMONTI, E. (2004): *Accesible Tourist Product*. (Proxecto Eu.For.Me financiado pola Unión Europea).
- CENTRO ESTATAL DE AUTONOMÍA PERSONAL Y AYUDAS TÉCNICAS (1996): *Concepto europeo de accesibilidad*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, CEAPAT.
- CENTRO ESTATAL DE AUTONOMÍA PERSONAL Y AYUDAS TÉCNICAS; PATRONATO DE TURISMO DE MADRID (2006): *Guía de turismo accesible. Hoteles de Madrid*. Área de Gobierno de Economía y Participación Ciudadana / Patronato de Turismo de Madrid.
- COMISIÓN EUROPEA (1997): *Accesibilidad a turistas con discapacidad. Manual para la industria del turismo*. Comisión Europea, DG XIII, Unidad de Turismo.
- COMUNITA RESEARCH AND DEVELOPMENT INFORMATION SERVICES (1995): *Cost 322: Low Floor Busses. Final Report*. (Disponible en: <http://www.cordis.lu/cost-transport/src/cost-322.htm>). (Última consulta: 06/06/07). CORDIS.
- DÍAZ, C.; NAVARRO, P. (1998): “Análisis de contenido”, *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales*. 2ª ed. Madrid: Síntesis.
- DOMÍNGUEZ, T. (2008): *Marketing turístico para personas con discapacidad. El producto turístico accesible*. (Tese de doutoramento). Universidade de Vigo.
- ESPAÑA. DIRECCIÓN GENERAL DE TRÁFICO (2005): *Informe accidentes, 2005*.
- ESPAÑA. MINISTERIO DE TRABAJO Y ASUNTOS SOCIALES (2003): “*I Plan Nacional de Accesibilidad 2004-20012. Por un nuevo paradigma, el diseño para todos, hacia la plena igualdad de oportunidades*”.
- ESPAÑA. MINISTERIO DE TRABAJO Y ASUNTOS SOCIALES (2006): *Accidentes con baja en jornada de trabajo por gravedad, sector y rama de actividad. Informe enero-diciembre 2006*.
- EUROSTAT (2003): *Employment of Disabled People in Europe in 2002. Catálogo nº KS-NK-03-026-EN-N*. Unión Europea.
- EUROSTAT (2005a): *Employment of Disabled People in Europe 2002. Catálogo nº KS-NP-05-013-EN-N*. Unión Europea.
- EUROSTAT (2005b): *Tourism in the Enlarged European Union. Catálogo nº KS-NP-05-013-EN-N*. Unión Europea.
- EUROSTAT (2007): *Serious Accidents at Work, Total*. Unión Europea.

- FERNÁNDEZ VILLARÁN, A. (2007): “El acceso al turismo para las personas con discapacidad”, *Congreso UNIJES: Desafíos y compromisos del turismo: hacia una visión más humana*, pp. 47-59. Bilbao: Universidad de Deusto.
- FERNÁNDEZ, F. (2002): “El análisis de contenido como ayuda a la metodológica para la investigación”, *Ciencias Sociales*, vol. II, núm. 96 (junio), pp. 35-54.
- FUGUET, T. (2008): “Europa demanda más accesibilidad”, *Editur*, núm. 7 (julio), pp. 10-15.
- GERLIN, A. (2005): “Access Denied”, *Time Europe*, vol. 165, 15. (Disponible en: [http://www.time.com/time/europe/magazine/article/0,13005,901050411-1044655,00.html?promoid=rss\\_world](http://www.time.com/time/europe/magazine/article/0,13005,901050411-1044655,00.html?promoid=rss_world)). (Última consulta: 30/03/07).
- GRÜNEWALD, L. (1996): “Calidad turística: pautas para un turismo accesible”, *Turismo para todos*. Fundación Delia Lascano de Napp/Asociación Mutual Sociedad Central de Arquitectos.
- HELSINKI COUNCIL; RULLATEN RY (2000): *Accesible Helsinki: Guide for Disabled People*. Bosse Österberg.
- HERNÁNDEZ, J. (2007): “Se amplía la oferta turística para personas con discapacidad”, *Solidaridad Digital*, de 21/09/07. (Disponible en: <http://solidaridaddigital.discapnet.es/paginas/nacional/LGS07092102.htm>).
- HERNÁNDEZ, R.; FERNÁNDEZ, C.; BAPTISTA, P (1998): *Metodología de la investigación*. 2ª ed. México: McGraw Hill.
- HORGAN-JONES, M.; RINGAERT, L. (2004): *Accessible Tourism in Manitoba*. (Disponible en: <http://www.ttra.com/pub/uploads/AccessibleTourismInManitoba.htm>). (Última consulta: 04/03/07).
- HUESCA, A.M.; ORTEGA, E. (2005): *Hábitos y actitudes hacia el turismo de las personas con discapacidad física*. PREDIF.
- INSTITUTO DE ESTUDIOS TURÍSTICOS (2008): *El turismo español en cifras, 2006*. (Disponible en: <http://www.iet.tourspain.es/informes/Documentacion/TurEspCifras2006.pdf>). (Última consulta: 02/03/09).
- INSTITUTO DE POLÍTICA FAMILIAR (2006): *Informe de la evolución de la familia en España*. IPF.
- INSTITUTO DE POLÍTICA FAMILIAR (2007): *Informe de la evolución de la familia en Europa*. IPF.
- INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA (1999): *Encuesta sobre Discapacidad, Deficiencia y Estado de la Salud, 1999*. INE.
- ITALIA. AGENCIA NACIONAL DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS, ENERGÍA Y MEDIO AMBIENTE (ENEA) (1999): *Tourism Services for Accessibility and a Comfortable Stay*.
- KERLINGER, F.N. (1988): *Investigación del comportamiento*. México: McGraw Hill.
- LEIDNER, R. (2006): “Design for All in the Economy: The Example of Tourism Accessible for All in Europe”, *Newsletter Design For All*, vol. 1, núm. 4 (May). Institute of India.
- LÓPEZ, B. (2006): “Estadísticas internacionales de vehículos”, *Revista Índice*, núm. 17 (julio), pp. 14-15. INE/UAM.
- NATIONAL DISABILITY AUTHORITY (2003): *Accessibility and Tourism. Tourism Policy Review Group*. (Disponible en: <http://www.nda.ie/>). (Última consulta: 26/02/07).
- ORGANIZACIÓN DAS NACIONES UNIDAS (2002): *II Asamblea Mundial sobre el Envejecimiento*. Madrid. (Disponible en: <http://www.imsersomayores.csic.es/documentos/documentos/onu-informe-01.pdf>). (Última consulta: 02/03/09). ONU.

- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DA SAÚDE (1980): *Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías (CIDDM)*. OMS.
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DA SAÚDE (2001): *Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF)*. OMS.
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DO TURISMO (1980): *Declaración mundial de Manila sobre el turismo mundial*. OMT.
- PÉREZ, M.D.; GONZÁLEZ, D.J. (2003): *Turismo para todos: hacia un turismo para todos*. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales/CERMI.
- PIÑUEL, J.L. (2002): “Epistemología, metodología y técnicas del análisis de contenido”, *Estudios de Sociolingüística*, 3 (1), pp. 1-42.
- POLIBEA (2005): “Turismo para todos”, *Polibea Turismo*, núm. 6 (verano). Polibea.
- POLIBEA (2006): *Guía accesible del viajero con movilidad y/o comunicación reducidas*. Polibea.
- PÜHRETMAIR, F. (2004): “It’s Time to Make eTourism Accessible”, en K. Miesenberger, J. Klaus, W. Zagler e D. Burger [ed.]: *Computers Helping People with Special Needs. 9th International Conference, ICCHP 2004*. Springer.
- QUALITAS (2004) *Conclusions of the 1st International Congress on Tourism for All*. (Disponible en: <http://www.worldtourism.org/quality/E/standards2.htm>). (Última consulta: 25/04/07).
- RAY, N.M.; RYDER, M.R. (2002): “«Eabilities» Tourism: An Exploratory Discussion of the Travel Needs and Motivations of the Mobility-Disabled”, *Tourism Management*, vol. 24, Issue 1 (February), p. 57-72.
- RUMETSHOFER, H.; WÖB, W. (2004): “Tourism Information Systems Promoting Barrier-Free Tourism for People with Disabilities”, *Computers Helping People with Special Needs. 9th International Conference, ICCHP 2004*, pp. 280-286. Springer.
- SALGADO, S. (2007): “Editorial Polibea”, *Turismo@Polibea*, núm. 34 (febrero). (Disponible en: [www.polibea.com](http://www.polibea.com)) (Última consulta: xaneiro de 2008).
- STIGLITZ, J.E. (2008): “La guerra de los tres billones de dólares”, *El País*, de 13/03/08.
- STUMBO, N.J.; PEGG, S. (2005): “Travellers and Tourists with Disabilities: A Matter of Priorities and Royalties”, *Tourism Review Internacional*, vol. 8, núm. 3, pp. 195-209.
- SZMIGIN, I.; CARRIGAN, M. (2001): “Leisure and Tourism Services and the Older Innovator”, *The Service Industries Journal*, vol. 21, núm. 3, pp. 113-119.
- TOERISME VLAANDEREN (2001): “Tourism for All in the European Union. Status Report on Tourist Accommodation Schemes in Europe”, *Meeting of EU Ministers of Tourism: Tourism for All*. (Disponible en: <http://www.toegankelijkheidsbureau.be/docs/Tourism%20for%20All%20Report%20Final%20SEP2001b.pdf>). (Última consulta: 13/03/07).
- VAN HORN, L. (2002): *Travellers with Disabilities: Market Size and Trens*. (Disponible en <http://ncpedp.org/access/isu-travel.htm>). (Última consulta: 03/05/07).

#### PÁXINAS WEB<sup>4</sup>

Páxinas oficiais de turismo: [www.tourspain.es](http://www.tourspain.es) e [www.spain.info/](http://www.spain.info/)

Test de accesibilidade da web: [www.tawdis.net/](http://www.tawdis.net/)

World Wide Web Consortium: <http://www.w3c.es/Traducciones/es/WAI/intro/accessibility>

<sup>4</sup> Estas páxinas foron consultadas entre o mes de setembro do ano 2007 e o mes de abril do ano 2008.