

AVANCES Y BRECHAS HACIA UN TURISMO ACCESIBLE Y UNIVERSAL EN LA COSTA DAURADA

Nel-lo-Andreu, Marta G.

GRATET, Departamento de Geografía, Universitat Rovira i Virgili. martagemma.nello@urv.cat

Font-Barnet, Alba.

GRATET, Departamento de Geografía, Universitat Rovira i Virgili, alba.font@urv.cat

Rabassa-Figueras, Noemí.

Departamento de Gestión de Empresas, Universitat Rovira i Virgili. noemi.rabassa@urv.cat

Eje temático: Inclusión social y sostenibilidad turística

Palabras clave: Experiencia turística, Inclusión, Información accesible, Sostenibilidad social.

El turismo accesible, visto como un derecho y una oportunidad de negocio, mejora la competitividad y la calidad del servicio, beneficiando tanto a empresas como a destinos (UNWTO, 2020). Introducir este concepto en el sector turístico forma parte de una política de turismo responsable y contribuye a la sostenibilidad social (ISTO, 2023) (UNWTO, 2021). Según Darcy y Buhalis (2011), el turismo accesible implica colaboración para permitir a personas con diversos requisitos de acceso funcionar de forma independiente y digna en entornos turísticos universales, abarcando diferentes necesidades como movilidad, visión, audición y dimensiones cognitivas (DHR, 2018).

Las estadísticas de la Organización Mundial de la Salud (WHO, 2022) muestran que el 16% de la población mundial vive con alguna discapacidad, con un aumento en esta cifra. En España, casi cuatro millones de personas tienen discapacidad, lo que representa el 9% de la población (Impulsa Igualdad, 2023). La accesibilidad en la información es esencial para garantizar la igualdad de acceso para todos, ya que la falta de accesibilidad puede crear barreras significativas en el uso generalizado, reconociendo el poder de la web en su universalidad (Barners-Lee, T. 1997).

Los destinos turísticos han avanzado mucho para cumplir con los requisitos de accesibilidad, facilitar la movilidad, el acceso al destino y alojamientos, pero el reto está en que la oferta de ocio, cultura y gastronomía llegue ser una experiencia universal de principio a fin.

La hipótesis de partida es la existencia de brechas y falta de colaboración y coordinación en la cadena de valor turística para un turismo accesible universal en la Costa Daurada, un territorio situado en la parte sur de Cataluña, concretamente en la provincia de Tarragona. Las comarcas son divisiones territoriales más pequeñas de Cataluña, unas áreas geográficas que incluyen diferentes municipios con ciertas unidades naturales e históricas.

La Costa Daurada tiene seis comarcas y un total de 132 municipios. Para dar respuesta a la hipótesis, se han analizado los portales de promoción e información turística de 34 destinos turísticos de la Costa Daurada (figura 1), que pertenecen a la Red de Oficinas de Turismo de Cataluña (ROTC), que se regula con el Decreto 75/2020, de 4 de agosto, de turismo de Cataluña, con el objetivo de comprobar si la información proporcionada es digitalmente accesible, así como si los destinos están adaptando, incorporando y visibilizando información para facilitar el uso y el disfrute del destino a personas con diferentes necesidades.

Figura 1. Área de estudio.

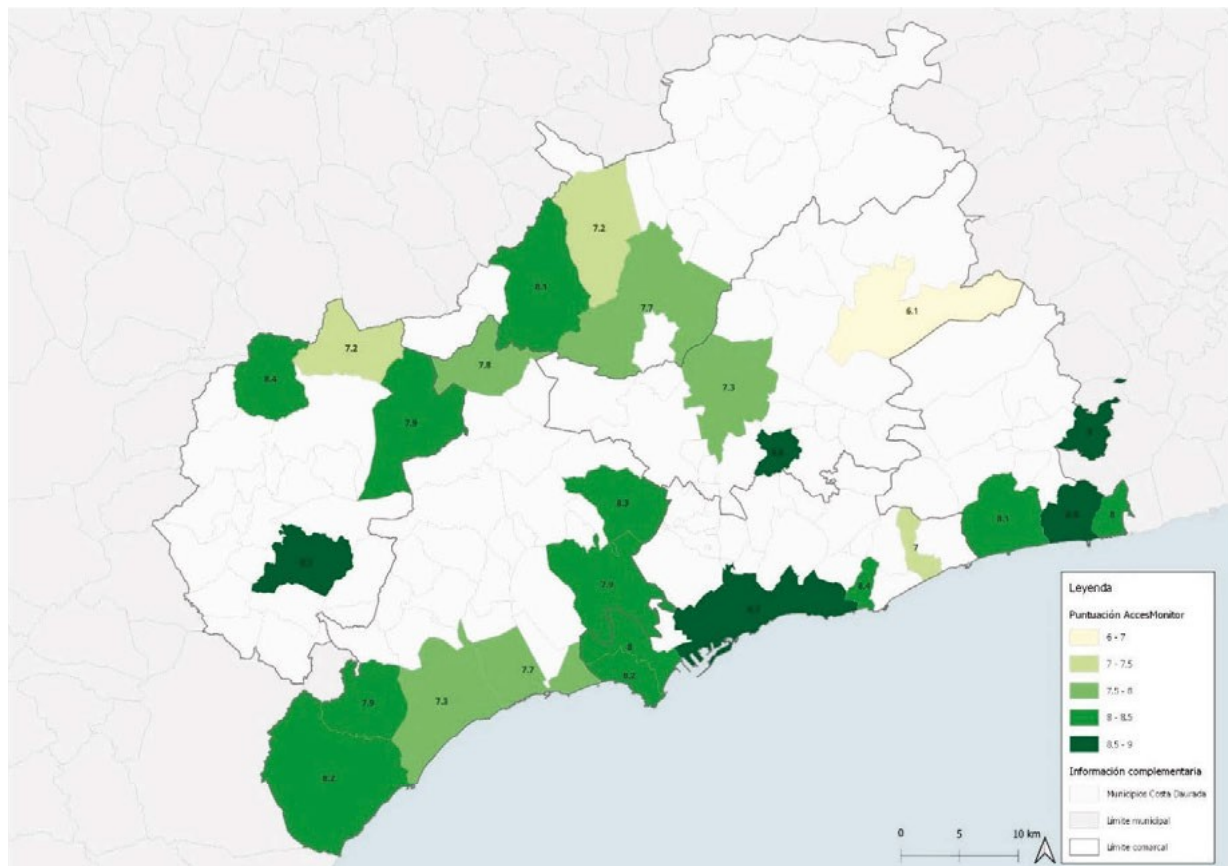


Fuente: Elaboración propia, 2024.

A nivel metodológico, en una **primera fase** se analiza la accesibilidad digital de los portales de las oficinas de turismo municipales (26), comarcales (6), provinciales (1) y autonómicos (1) que pertenecen a la ROTC. Se analizaron normas, directivas, criterios de conformidad y certificaciones a nivel nacional, europeo e internacional (ITU, 2023). La recopilación de datos se llevó a cabo el 18 de marzo de 2024. Para evaluar la accesibilidad web, se utilizó la herramienta AccesMonitor, la cual sigue los criterios de conformidad W3C-WCAG2.1. Esta herramienta automática, proporcionada por la Agencia para la Modernización Administrativa (AMA) de Portugal, es de acceso público y ofrece resultados de análisis con gran simplicidad y claridad, alineados con los objetivos del estudio. La Comisión Europea, a través de su repositorio de Open Source Observatory (ORSO), promueve el uso de este software libre y de código abierto para toda la Comunidad Europea. AccesMonitor genera un informe sobre las prácticas de accesibilidad en una página web, clasificándolas en una escala del 1 al 10 según las buenas prácticas de accesibilidad. Esta puntuación ofrece al usuario una rápida comprensión del nivel de accesibilidad, evitando tecnicismos y haciendo que los informes resulten atractivos tanto para principiantes como para los expertos que lo utilizan para identificar la línea de código donde se encuentra el problema.

La puntuación media de las páginas web analizadas por AccessMonitor es de 7.94 sobre 10, con pequeñas variaciones entre municipios que oscilan entre 6.1 y 9, como se muestra en la Figura 2. Las capitales de comarca obtienen las puntuaciones más altas. No hay diferencias significativas entre municipios de interior (7.85 sobre 10) y de litoral (7.76 sobre 10). En cuanto a las cinco destinaciones con distinción de turismo familiar (Calafell, Cambrils, Salou, el Vendrell, Vila-seca), la media se sitúa en 8.11, siendo ligeramente superior al 7.7 del resto.

Figura 2. Puntuación AccessMonitor por municipios.



Fuente: Elaboración propia, 2024.

Como segundo resultado, se identificaron y analizaron 1,231 prácticas de accesibilidad en las 34 webs analizadas. Las distribuciones de estas prácticas según los principios fundamentales de la accesibilidad web se muestran en la tabla 1 adjunta. Las pautas más destacadas de cada principio son: la pauta 1.3 Adaptable (33.14% sobre 50.61%), que se refiere a la creación de contenido flexible sin perder

información ni estructura; la pauta 2.4 Navegable (24.13%), que trata sobre proporcionar formas de navegación y búsqueda eficientes; la pauta 3.1 Legible (3.57%), relacionada con textos claros y comprensibles; y la única pauta que abarca el principio de Robustez, la 4.1 Compatible (16.25%), que busca la compatibilidad con diferentes usuarios y tecnologías de asistencia. Aunque las pautas no siempre son verificables, ofrecen un marco para comprender los criterios de conformidad y mejorar técnicamente (Lujan Mora, S. 2004).

Tabla 1. Identificación de prácticas de accesibilidad Web según principios.

La herramienta AccessMonitor proporciona información relevante según los criterios de conformidad de los niveles A, AA y AAA. Permite analizar todos los códigos y realizar un tratamiento bivariante de los datos para distribuirlos según su corrección, advertencias y errores. En la tabla 2, de las 17,573 ocurrencias/códigos analizados en las 1,231 prácticas, se observa que el 52.80% de las ocurrencias son correctas, un 17.19% son advertencias que requieren revisión, especialmente las relacionadas con el nivel AAA, y un 28.08% son errores que necesitan corrección, principalmente los relacionados con los niveles de conformidad A y AAA. La herramienta también proporciona información detallada sobre la línea de código donde se encuentra el error, junto con sugerencias específicas de mejora para cada caso. El uso de estas herramientas es fundamental para la mejora continua y puede ser de gran ayuda para los gestores web.

Tabla 2: Niveles de conformidad según MonitorAccess.

En una **segunda fase** se identifica y analiza a partir estos portales la presencia y visualización de información dirigida a un turismo accesible sobre equipamientos, infraestructura, servicios, recursos, atracciones, actividades, experiencias, etc. De las 34 páginas web analizadas, solo tres páginas, las cuales corresponden a webs de turismo municipales de destinos turísticos litorales, tienen un apartado o sección de información específica de turismo accesible en el que el usuario puede consultar información de hoteles, restaurantes, estacionamiento y playas y solo en una de las tres te ofrece propuestas de rutas accesibles con audioguías). Dos de estos tres destinos, Salou y Calafell obtuvieron la certificación de destino inteligente.

De las tres páginas ya comentadas solo se han identificado tres páginas webs más de oficinas de turismo municipal (dos litorales y una de interior) que ofrezcan información de accesibilidad en relación a hoteles. Y solo dos webs (una de litoral y otra de interior) con información sobre restaurantes accesibles. La playa es el único atractivo turístico del que se ofrece información de accesibilidad, 9 de los 11 municipios de litoral de la marca.

En las páginas webs de oficinas de turismo de municipios de interior la información de accesibilidad sobre servicios y productos, no es visible.

Destacar la ausencia de un apartado específico sobre turismo accesible en webs de promoción turística en el ámbito comarcal, provincial y autonómico. La inexistencia de información de propuestas de ocio y/o actividades turísticas accesibles, de información de accesibilidad de equipamientos turísticos como museos, a no ser que accedas a la página web del equipamiento. Solo se ha detectado una página web de las analizadas que ofrece información de accesibilidad del museo y es del interior. No hay visibilidad de información de accesibilidad turística en las páginas webs de promoción e información turística analizadas.

En una **tercera fase**, se evaluó la Declaración de Accesibilidad que debe estar presente en los sitios web. De los 34 destinos analizados, solo 11 tienen un enlace visible y funcional al compromiso de accesibilidad denominado mayormente como 'Accesibilidad'. Aunque hay diferentes niveles de desarrollo e información disponibles, aquellos con este compromiso afirman que sus sitios web han sido diseñados para ser accesibles y utilizables según las pautas de accesibilidad de contenido web WCAG en diversas versiones. Sin embargo, en casi ningún caso se mencionan los criterios de conformidad A, AA y, en ningún caso, el cumplimiento de la triple A. Se hace referencia al cumplimiento de la ley de principios de accesibilidad de las administraciones públicas, aunque se resaltan limitaciones y excepciones, como la falta de accesibilidad de algunos documentos PDF y la complejidad del lenguaje

en ciertas ocasiones. En la mayoría de los casos, se ofrece un servicio de buzón de quejas, reclamaciones y sugerencias, además de correos de contacto para notificar incumplimientos de accesibilidad o dificultades de acceso a información específica. También se invita a enviar sugerencias de mejora debido a la subjetividad de las normas y su interpretación variable con el tiempo. Algunas revisiones de los portales datan de antes de 2017, aunque en su mayoría han sido actualizados recientemente. Todos los portales deberían tener un enlace activo según el modelo europeo establecido por la Decisión 2018/1523.

Los resultados revelan progresos notables pero aún insuficientes en la adaptación de las webs turísticas a las normas de accesibilidad, aunque se aprecia un limitado inventario de actividades para el turismo accesible, con algunas buenas prácticas destacables. Es crucial presentar la información de manera amigable y no intrusiva, tanto en su contenido como en su diseño, integrándola de forma natural en el entorno cotidiano para facilitar su accesibilidad.

Uno de los desafíos fundamentales es garantizar la accesibilidad en toda la cadena turística, permitiendo que personas con diversas necesidades disfruten de viajes y experiencias de manera equitativa. Esto implica apostar por herramientas digitales inclusivas y actualizar constantemente la información en los portales web, mejorando su calidad y adaptándola a las necesidades cambiantes, para lograr un turismo verdaderamente universal y accesible para todos.

BIBLIOGRAFÍA

Berners-Lee, T. (1997). World Wide Web Consortium Launches International Program Office for Web Accessibility Initiative. Recuperado de <https://www.w3.org/Press/IPO-announce>

Darcy, S. & Buhalis, D. (2011). Introduction: From disabled tourists to accessible tourism. En D. Buhalis & S. Darcy (Eds.) Accessible tourism: Concepts and issues (pp.1-20), Bristol: Channel View Publications.

EUR-Lex (europa.eu). (2018). Decisión de ejecución - 2018/1523 - EN. Recuperado de https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=uriserv:OJ.L_.2018.256.01.0103.01.SPA&toc=OJ:L:2018:256:FULL

Impulsa Igualdad (2023). La discapacidad en cifras. Impulsa Igualdad. <https://www.impulsaigualdad.org/la-discapacidad-en-cifras/>

ISTO (2023). Adenda de Bruselas por la sostenibilidad social del turismo. Organización Internacional de Turismo Social. Recuperado de https://isto.international/wp-content/uploads/2023/12/ISTO_Addendum_ES.pdf

ITU (2021). ICT accessibility assessment for the Europe region. ITU Publications.

Joinup (europa.eu). (s.f.). Open Source Observatory (OSOR). Recuperado de <https://joinup.ec.europa.eu/collection/open-source-observatory-osor>

UNWTO (2020). Policy Guidelines for Inclusive Sustainable Development Goals TOURISM. United Nations. Recuperado de <https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Issues/Disability/SDG-CRPD-Resource/ThematicBriefs/thematic-brief-tourism.pdf>

UNWTO (2021). Accessibility and Inclusive Tourism Development in Nature Areas – Compendium of Best Practices. UNWTO. <https://doi.org/10.18111/9789284422777>.

WHO (2022). Global report on health equity for persons with disabilities. World Health Organization.



Agradecimientos

Esta comunicación se enmarca dentro del proyecto "Innovación e Investigación Turística SALOU COSTA DAURADA (T23370S)", financiado por la Diputación de Tarragona, el Ayuntamiento de Salou y la Universidad Rovira i Virgili, así como del proyecto "ADAPTOUR (PID2020-112525RB-I00)", financiado por el Ministerio de Ciencia e Innovación (MCIN/AEI/10.13039/501100011033).