Recomendaciones para **Accesibilidad Digital** en Turismo



















































Introducción

La campaña mundial WeThe15, iniciada por el Comité Paralímpico Internacional (CPI) y la Alianza Internacional de la Discapacidad, reune a los países para defender los derechos de los 1,200 millones de personas con discapacidad en todo el mundo, es decir, el 15% de la población mundial.





35%

de la población mundial

tiene necesidades especiales.

Organización Mundial de la Salud (OMS)

Para que puedan acceder al ocio y a las vacaciones, y por tanto a destinos accesibles, es importante proporcionarles información confiable y de fácil consulta para que puedan hacer realidad sus actividades o estancias turísticas.

Es responsabilidad de ISTO sensibilizar a sus miembros sobre la necesidad de una buena comunicación, especialmente a través de sitios web y aplicaciones digitales accesibles.



Este documento permite a todos conocer las necesidades de accesibilidad de los viajeros con discapacidad. Permitirles preparar mejor sus actividades o estancias turísticas contribuye a su comodidad y bienestar.

Tener un sitio web accesible le permitirá desarrollar una nueva clientela o satisfacer mejor las necesidades de sus visitantes.

Encontrará un documento complementario en el sitio web de ISTO con una serie de enlaces en diferentes idiomas que le ofrecerán consejos prácticos.





Normativas digitales



Actualmente, 5 millones de personas con discapacidad en la Unión Europea **no utilizan internet** debido a la falta de accesibilidad del sitio web y a la ausencia de información útil.

Todos los usuarios deben ser capaces de percibir, utilizar y comprender los sitios web del sector público, y su contenido también debe diseñarse para poder ser interpretado por tecnologías de asistencia, como los lectores de pantalla.



El World Wide Web Consortium (W3C), es el consorcio internacional de normalización de Internet y ha formulado una serie de recomendaciones para que los contenidos web sean más accesibles.



Para cada una de las organizaciones miembros de ISTO, encontrará enlaces a la normativa vigente en sus respectivos países, incluidas las guías de recomendaciones.



Recomendaciones

Acceso a la información - Navegación

Las páginas accesibles son aquellas que pueden ser navegadas y manipuladas con el ratón y/o el teclado.

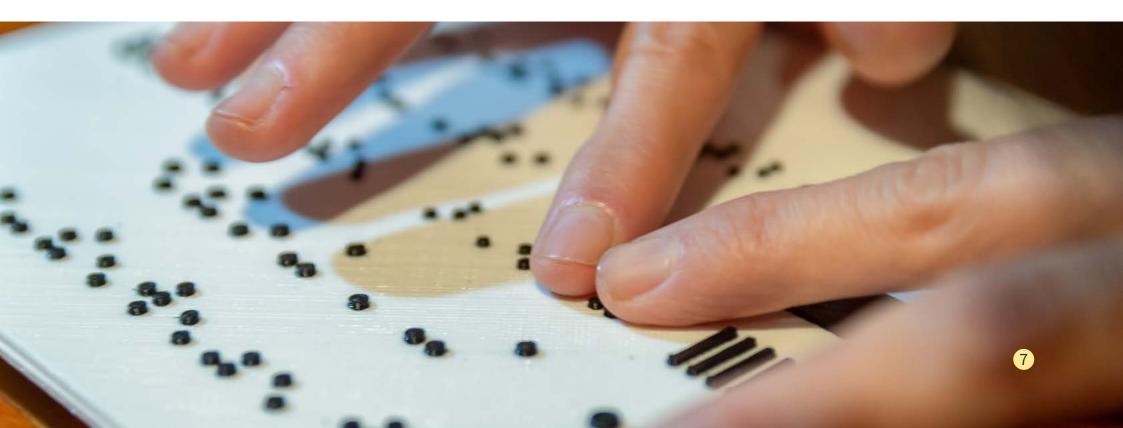
El contraste de colores permite una lectura cómoda y fácil. Cada imagen tiene un atributo que describe correctamente el elemento visual. Las páginas están bien organizadas. Los hipervínculos tienen sentido fuera de contexto. Los vídeos están subtitulados o audiodescritos, etc.



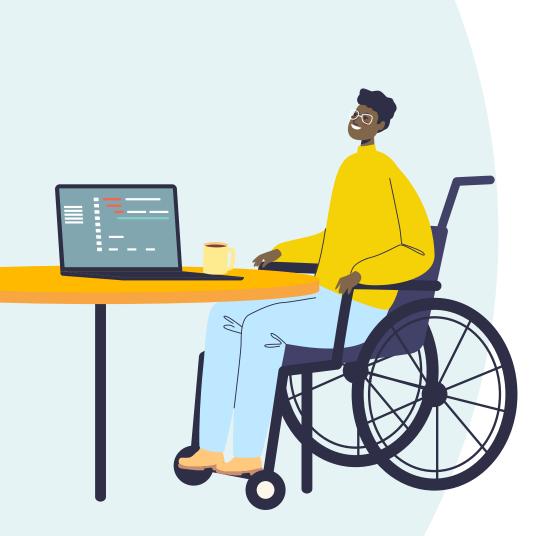


La accesibilidad web es el acceso a los **contenidos y servicios de la web** para las personas **con discapacidad** (personas con discapacidades visuales, sordas, con dificultades auditivas, etc.) y, en general,

para todos los usuarios, independientemente de sus dispositivos de acceso (móvil, tableta, etc.) o de sus condiciones ambientales (nivel de ruido, iluminación, etc).







Las prácticas de accesibilidad tratan de reducir o eliminar las barreras que impiden el acceso de los usuarios a los contenidos o la interacción con los servicios. Por ejemplo, añadiendo texto alternativo a las imágenes, de modo que las personas con discapacidad visual puedan acceder a la información incluso sin ver la imagen.

La accesibilidad está definida por las normas técnicas establecidas por la Iniciativa para la Accesibilidad Web (WAI) del World Wide Web Consortium (W3C). Requiere un seguimiento a lo largo de todo el ciclo de vida del sitio web, con todos los actores implicados, a través de métodos de aplicación, repositorios empresariales y une proceso de supervisión.



Contrastes de color

La relación de contraste de color debe ser, por lo general, del 70% entre el fondo y la letra.

Además, puede ser conveniente asegurarse de que los siguientes conceptos están permitidos en el sitio web.

→ Escala de grises

→ Alto contraste

→ Contraste negativo

→ Fondo claro







Tipos de letra

Los tipos de letra deben ser sin serifas, se debe evitar la cursiva y el subrayado.

Tipos de letra recomendados (en orden alfabético, lista no exhaustiva):



Arial



Helvetica



Tahoma



Calibri



Marianne



Verdana



Tamaño de letra

El sitio web debe permitir:

- Aumentar el texto
- Disminuir el texto

Privilegiar la oportunidad de expansión del sitio web

- Tamaño ideal: 14
- Interlineado ideal: 1.5







Recursos audiovisuales

Si se utilizan recursos audiovisuales en el sitio web, como vídeos o archivos de audio, se deben ofrecer alternativas para las personas que no puedan percibirlos en su forma original.

Ejemplos: subtítulos, transcripción textual del contenido, audiodescripción y/o la traducción a lengua de señas en caso de ser necesario.

Si el sitio web aparece en diferentes idiomas, es necesario disponer de subtítulos alternativo, u otras posibilidades como las indicadas anteriormente.



Si el audio de una entrevista está disponible en el sitio web en mp3 u otro formato de audio, debe proporcionarse en formato de texto (transcripción), así como en lengua de señas. La reproducción no debe ser automática. Es necesario establecer un medio de control para la reproducción de los recursos audiovisuales.



Uso de imágenes y/o fotos

Describa las imágenes utilizadas y su contexto, de modo que si no puede verlas, la información sea comprensible.

Para todas las imágenes, proporcione un texto alternativo que describa de forma clara y concreta el contenido de la imagen. Esto evita la necesidad de texto en la imagen.





Audiodescripción y lengua de señas

La audiodescripción es necesaria para todos los videos:

Explicaciones de productos

Información general

→ Boletín de noticias

Seguridad

Y especialmente para: Obras de teatro, películas de cine y televisión y exposiciones.

Toda la información transmitida oralmente debe traducirse a lengua de señas.



Es fundamental actualizar la audiodescripción y la traducción a lengua de señas cada vez que se modifiquen los vídeos.



Documento «Lectura fácil» o similar

Los documentos presentados en la página web se recomiendan en formato de «Lectura fácil» porque facilitan la comprensión de la información a todas las personas: personas con dificultades intelectuales, personas con discapacidad auditiva o sordas, niños, personas con un bajo nivel cultural y, especialmente,

a quienes tienen dificultades temporales o permanentes para leer por diversos motivos, así como a los visitantes extranjeros con un escaso conocimiento del idioma local.

Existen normas específicas que deben seguirse para la elaboración de este tipo de documentos - (ver anexos en la página web de ISTO).





Recomendaciones diversas



- Si utiliza documentos PDF, publíquelos como PDF accesibles (utilice un software específico para ello). Si utiliza herramientas de integración, añada una versión accesible en PDF o Word.
- Definición: La accesibilidad del PDF consiste en la representación de los contenidos visuales por voz con un lector de pantalla o por tacto con una pantalla Braille.



Todo formulario utilizado debe ser accesible, proporcionando una forma sencilla de guardarlo u ofreciendo una versión de Word como alternativa. No olvide mantener la información actualizada.



Información indispensable

Para todo establecimiento

Cualquier forma de etiquetado o certificación debe mencionarse en el sitio y ofrecer así una garantía.

Si su establecimiento cuenta con una etiqueta o certificación específica de accesibilidad, y si su personal ha sido sensibilizado o formado para acoger a personas con discapacidad, menciónelo claramente en su sitio web. Es una buena prueba de su compromiso y profesionalidad en este ámbito y tranquilizará a sus clientes.





En línea

Cualquier tipo de cliente debería poder reservar (y pagar) una habitación o un alojamiento adaptado directamente, sin tener que llamar por teléfono y explicar su situación.

También es importante ofrecer la posibilidad de una dirección de correo electrónico y un número de teléfono exclusivos.





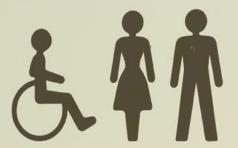


Otras informaciones útiles

- Ejemplos de información que se debe dar:
- → Plazas de aparcamiento
- → Punto de encuentro
- → Mapa de acceso
- → Tarifas

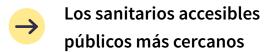
Si las plazas de aparcamiento están alejadas del lugar, describa el recorrido (ruta, distancia, posibles dificultades, etc.).





Toilettes

La siguiente información también añade valor a la cadena turística en función de su actividad o conexión a un portal web:



→ Oficina de correos

→ Cajeros automáticos

→ Servicios médicos

Esta información también es útil para los visitantes extranjeros. Debe actualizarse periódicamente.

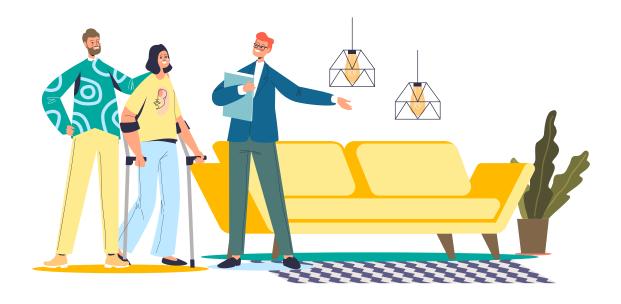


Alojamiento

Habitaciones o alojamientos adaptados

Este tipo de información es esencial

- → Número de habitaciones disponibles
- → Para qué tipo de discapacidad
- → Posibilidad de alquilar equipos adaptados (contactos útiles)
- → Indicaciones de las adaptaciones existentes (descripción y/o fotos) (ejemplos de tipo de camas, instalaciones sanitarias ...)
- → Cualquier mención pertinente sobre las dificultades







Accesibilidad de los servicios

Todos los servicios ofrecidos por un establecimiento y su nivel de accesibilidad tiene que ser mencionados:

- → Sala de desayunos con o sin opción de buffet
- → Piscina
- → Salas de bienestar
- → Salas de seminarios y conferencias



Restaurantes

Ponerla en línea

Indicación de opciones con fotos y precios













Operadores turísticos

En el momento de la reservación

El proveedor de servicios debe ser capaz de proporcionar información sobre todas las instalaciones de accesibilidad del establecimiento:

- Considere la posibilidad de informar y formar a su personal para que comprenda las necesidades de las personas con discapacidad y responda a sus peticiones.
- Es importante proporcionar respuestas fiables, con descripciones precisas, indicando las dificultades que puedan existir.





Actividades específicas

Recuerde que debe proporcionar :

- Detalles de las actividades específicas, incluso si son actividades regulares para permitir la integración (inclusiva).
- Detalles de las adaptaciones, materiales y condiciones.





Oficinas de turismo,

museos y lugares de interés

No olvide mencionar la siguiente información esencial que permitirá a los turistas organizar su visita y sentirse seguros sobre las herramientas que se encuentran a su disposición:

Sillón – silla, bastón

→ Lupa

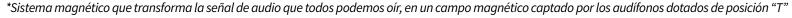
Bucle* magnético para la recepción o de sala

Documentos en braille, con letra grande

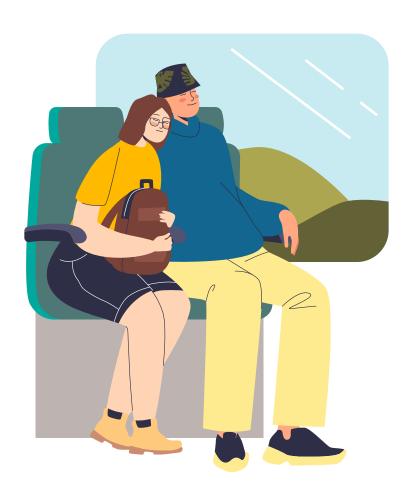
Documentos fáciles de leer y comprender

Audioguía Con bucle magnético integrado, lengua de señas









Transporte público

Transportes específicos adaptados

Organización de la reserva y la recepción

Ofrezca información exhaustiva y confiable que especifique las condiciones y las características del servicio específico, así como la formación del personal, sea cual sea el tipo de transporte: aéreo, ferroviario, urbano (autobús, tranvía, metro) o privado (taxi).



Herramientas y enlaces útiles

En el anexo del sitio web de ISTO usted podrá encontrar muchos enlaces útiles clasificados por temas y países para ayudarle en su proceso de accesibilidad a la información.

Esperamos que estos consejos y recomendaciones le permitan ayudarnos a mejorar la accesibilidad del turismo con medios de información útiles y fiables para los turistas con necesidades especiales. ¡Se lo agradecemos!





Contenido: Grupo de trabajo sobre Turismo accesible de ISTO Diseño: PREDIF

Año de publicación: 2022











































