

UN NUEVO DESAFÍO: EL CONTENIDO Y LA ACCESIBILIDAD AL CONTENIDO DE LAS WEB TURÍSTICAS ESPAÑOLAS¹

TRINIDAD DOMÍNGUEZ VILA / JOSÉ ANTONIO FRAIZ BREA
Universidad de Vigo

Recibido: 30 de marzo de 2009

Aceptado: 14 de mayo de 2009

Resumen: Internet se ha convertido en una herramienta básica hoy en día, tanto a nivel laboral y relacional como de gestión. Si todo ello es centralizado en la actividad turística, las posibilidades se multiplican, actuando no sólo como una herramienta de información, sino también como gestor y como canal de contratación de productos turísticos de diversa índole, ampliándose el segmento de mercado de referencia al poder ofertar productos más concretos y específicos según las necesidades. Una parte representativa de estos nuevos beneficiarios son las personas con discapacidad, con movilidad-comunicación restringidas temporalmente y las personas mayores que poseen sus capacidades disminuidas y que, por lo tanto, necesitan una serie de adaptaciones, de especificaciones o de modificaciones en relación con los productos turísticos que vayan a consumir.

De acuerdo con esto, se formula el estudio de las diferentes páginas web oficiales de turismo de las distintas comunidades autónomas de España, por ser el ente con mayor representatividad de un conjunto de diversos destinos y productos turísticos, mediante el análisis del acceso a los contenidos así como de los contenidos sobre accesibilidad de esas páginas, tomando como referencia el plan de acción que se está ejecutando a este respecto mediante la aplicación del Plan Nacional de Accesibilidad 2004-2012.

Palabras clave: Accesibilidad web / Contenido web / Discapacidad / 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 ~~con-~~ **sumed** 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: Accesibilidate Web accesibility / Web content / Disability / Accessible tourism.

1. INTRODUCCIÓN

Observando el sector turístico en la economía española se percibe que existen segmentos o nichos de mercado que no están siendo explotados y que podrían representar una alta rentabilidad económica. Este es el caso del turismo para personas

¹ Parte de este trabajo fue presentado en el VII Congreso de Turismo y Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TURITEC), que tuvo lugar en Marbella (Málaga) los días 25 y 26 de septiembre de 2008.

con discapacidad, conocido principalmente como turismo accesible o turismo para todos, es decir, el turismo dirigido al segmento de personas con discapacidad o con movilidad-comunicación reducida, segmento que engloba más de 500 millones de personas en el mundo, más del 10% de la población global europea y más de 3,5 millones de personas a nivel nacional (Pérez y Marcos, 2003). Todo ello está condicionado por la falta de un marco teórico riguroso y estructurado que elimine la duplicidad de terminología y la amplitud de esta, así como por la falta de trabajos empíricos, tanto cuantitativos como cualitativos, que refuercen y que faciliten el conocimiento de dicho segmento y sus necesidades específicas.

Este colectivo, como sucede con el resto de los turistas, suele utilizar diferentes medios de información para organizar y gestionar sus vacaciones. Uno de los medios más relevantes es el uso de internet, que como herramienta de consulta de información es utilizado por el 41% del total de los turistas; como gestor de reservas y de pago el índice se ha incrementado en los últimos años una media de cuatro puntos (Instituto de Estudios Turísticos, 2008). Por ello, se considera de vital importancia la accesibilidad en las web oficiales de turismo, tanto por lo que respecta a los contenidos sobre accesibilidad como por lo relativo a la accesibilidad a dichos contenidos. Esto ha sido un elemento clave para formular un análisis de las web oficiales de turismo de las diferentes comunidades autónomas y mostrar sus fortalezas y debilidades, así como para proponer unos parámetros comunes de contenido sobre la accesibilidad y para mejorar la accesibilidad a esas web, aprovechando el hecho de que en el mes de septiembre del año 2007 la Secretaría General de Turismo firmó un convenio que tiene como objetivo final mejorar el acceso de las personas con discapacidad a lugares y servicios turísticos, además de apoyar la mejor accesibilidad de las páginas oficiales de internet tanto de las Administraciones como de las entidades públicas turísticas (Hernández, 2007).

De acuerdo con lo enunciado anteriormente, se formulan dos grandes hipótesis o líneas de trabajo: el estudio de la accesibilidad al contenido de las web oficiales de turismo y el contenido sobre accesibilidad de dichas páginas. El objetivo final de este trabajo es enumerar las carencias más relevantes que dificultan o que imposibilitan alguna de las dos acciones anteriores y proponer una serie de mejoras o de líneas de actuación en las que trabajar.

2. TURISMO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD: TURISMO ACCESIBLE

2.1. UNA VISUAL SOBRE EL TURISMO ACCESIBLE

2.1.1. Marco conceptual

Históricamente siempre se ha tendido a utilizar indistintamente una serie de términos que favorecen la confusión, y que muchas veces potencian –de forma vo-

luntaria o involuntaria– la discriminación y la marginación entre el colectivo de personas con discapacidad. Un ejemplo de ello es el uso de forma indiferente de los términos capacidad/valía o de sus opuestos –discapacidad/minusvalía–, cuya diferenciación se considera de vital importancia para facilitar el correcto y normalizado tratamiento de la temática. Cabe señalar que ha habido una clara evolución en el término base, que ha intentado cambiar la concepción de la sociedad hacia el mundo de la discapacidad mediante la reforma de la Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías (CIDDDM) del año 1980 a la Clasificación Internacional de Funcionamiento de la Discapacidad y de la Salud (CIF) aprobada en el año 2001, pasando de un enfoque en el que el objetivo eran las consecuencias de la enfermedad a otro donde el objetivo es la salud y los estados relacionados con ella.

Se toma como punto de partida el término de discapacidad utilizado por la CIF, que se define como toda restricción o ausencia (debida a una deficiencia) de la capacidad de realizar una actividad en la forma y dentro del margen que se considera normal para un ser humano (Organización Mundial de la Salud, 2001). Existen distintos tipos de discapacidad bajo este enfoque: motora, sensorial, mental y ocultas, principalmente (Grünewald y Di Santo, 1996).

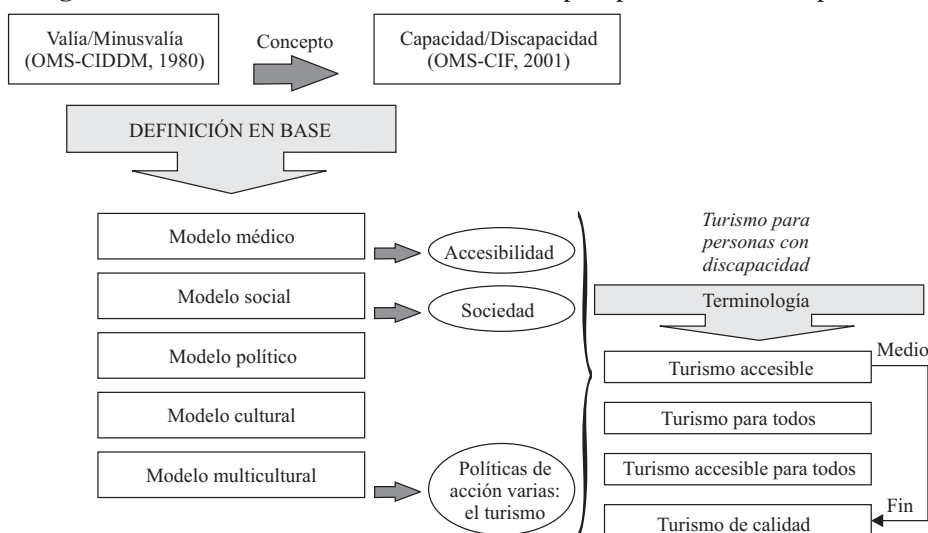
Pero el término *discapacidad* entendido en su amplitud de significado puede variar según el modelo utilizado para su definición. Así, en los estudios sobre discapacidad, aunque existen varios modelos, dos son los que han dominado el discurso en los últimos veinte años: el *modelo social* y el *médico* (Johnston, 1994). El primero de ellos posee un origen social y se relaciona más directamente con las propias personas con discapacidad, de ahí la diferenciación en la definición de discapacidad según venga dada por profesionales y académicos –perspectiva médica– o por las personas u organizaciones relacionadas con la discapacidad –perspectiva social–, mientras que el segundo deriva de la aproximación científica a la accesibilidad (Aitchison, 2003). Para este trabajo se toman ambos modelos de referencia, entendiendo que “*la accesibilidad es una característica básica del entorno construido. Es la condición que posibilita llegar, entrar, sentir y utilizar las casas, las tiendas, los teatros, los parques y los lugares de trabajo. La accesibilidad permite a las personas participar en las actividades sociales y económicas para las que se ha concebido el entorno construido*” (Centro Estatal de Autonomía Personal y Ayuda Técnica, 1996). Partiendo de la conceptualización de la discapacidad desde un modelo basado en la accesibilidad y en la sociedad, se formula la relación entre turismo, accesibilidad y discapacidad, que deriva en la aplicación del *modelo multicultural*, que se caracteriza por las políticas de acción de discapacidad que se centran no sólo en aspectos económicos sino también en los artísticos y en los intelectuales.

En la Declaración de Manila (Filipinas) del 27 de septiembre de 1980 se relacionan por primera vez los términos *turismo* y *accesibilidad* (Organización Mundial del Turismo, 1980). Existen numerosas acepciones relacionadas con dicha temática, dado que uno de los grandes problemas que existen a la hora de hablar de

turismo para las personas con discapacidad es la gran variedad de términos que existen para transmitir ideas muy similares. Heumann (1993, p. 262) sintetiza con sus palabras esa cuestión y sus perjuicios: “*esos eufemismos tienen el efecto de despolitizar nuestra propia terminología y la devaluación de nuestra propia visión de nosotros mismos como personas con discapacidad*”, llegando a veces a desvirtuar y a acotar el significado o a crear confusión. Gilson y Depoy (2000) señalan que “*la elección del lenguaje y de las etiquetas que emergen desde dentro de la comunidad de discapacitados crea bonos para contrarrestar este despectivo y opresivo lenguaje usado por los externos a la cultura de la discapacidad para describir a las personas con discapacidad*”.

Así, para hacer referencia al turismo para personas con discapacidad o con capacidades restringidas temporalmente existen numerosos términos similares en significación, pero que difieren en concepto. Se toma como término base el de *turismo accesible* por su gran difusión y utilización, y del que Grünewald (1996) propone una de las definiciones más completas, respetuosas y normalizadoras. Este autor lo define como el conjunto de actividades realizadas durante el tiempo libre dedicado al turismo por personas con capacidades restringidas, que les posibilita su plena integración desde la óptica funcional y psicológica, obteniendo la plena satisfacción individual y social. La definición de Grünewald es similar a la definición aportada por Pérez y Gómez (2003). Fernández Villarán (2007) da un paso más y habla de *turismo para todos* y de *turismo social*; Leinder (2006) presenta el concepto de *turismo para todos accesible*; y Salgado (2007) introduce un nuevo término que sintetiza el objetivo final de los turistas con discapacidad: el *turismo de calidad*, que se basa en ofrecer un servicio integral adecuado a cada tipo de cliente con independencia de sus capacidades individuales diferenciadas.

Figura 1.- Contextualización teórica del turismo para personas con discapacidad



2.1.2. Beneficiarios

Cabe destacar que uno de los grandes problemas con los que nos topamos a la hora de incluir la discapacidad en la segmentación turística es que tradicionalmente se ha segmentado el sector en aquellos subgrupos con un importante potencial, generalmente basados en datos sociodemográficos, donde la accesibilidad y la respuesta al mercado potencial de la discapacidad ha sido largamente ignorada (Burnett y Baker, 2001). Dada la amplitud y heterogeneidad del segmento a estudiar, se elaboran grupos más reducidos e internamente homogéneos entre sí para poder escoger medidas de actuación más precisas. Las agrupaciones propuestas toman como referencia las establecidas por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (2003); por el Ministerio Federal de Economía y Tecnología de Alemania (2004); por la Agencia Nacional de Nuevas Tecnologías, Energía y Medio Ambiente de Italia (1999); y principalmente por Centi *et al.*, (2004) y por Buhalis *et al.* (2005). Las agrupaciones son las siguientes:

– *Personas con discapacidad permanente.* El número de personas en España que presentan discapacidades, según los datos del INE (1999), es de 3.528.221, lo que supone un 8,8% de la población. En Europa ese número varía según cuál sea la fuente seleccionada, como se puede comprobar en la tabla 1, pero podemos señalar que, como dato más representativo y extendido, hablaríamos aproximadamente de unos 50 millones de personas.

Se distinguen una serie de subdivisiones marcadas por la tipología de la discapacidad: *física o motora, sensorial, cognitiva o cerebral, ocultas y discapacidades múltiples o plurideficiencia.*

– *Personas afectadas por la edad.* Distinguimos dos grupos que tienen necesidades específicas por la propia fisonomía de su cuerpo: las *personas mayores* y los *niños*.

Sólo uno de cada siete españoles es joven, mientras que uno de cada seis es mayor de 65 años, siendo España uno de los líderes más destacados en el ránking de poblaciones envejecidas, potenciado todo ello por la baja natalidad, ya que sólo el 14,5% de la población es menor de 14 años. Las personas de edad avanzada (65 años o más) no discapacitadas representan un 10,9% de la población, es decir, 4,4 millones de españoles (Instituto Política Familiar, 2006). En el ámbito europeo existen ya más viejos que niños. En el año 2004 la población mayor (75,4 millones) superaba a la menor de 14 años (74 millones), y la evolución de decrecimiento de esta continúa desde el año 1984 a favor de las personas con más de 65 años, que ya representan la sexta parte de la población europea (Instituto de Política Familiar, 2007).

No podemos olvidar que la discapacidad está directamente relacionada con las personas mayores, ya que, según Brunett (1996, p. 7) “*con el aumento de la edad, las discapacidades o las capacidades restringidas también aumentan de manera*

paulatina". Según los datos de la OMS, el 35% de las personas con más de 65 años tienen asociado algún tipo de discapacidad (Fuguet, 2008). Está claro que la cuestión necesita ser dirigida en cuanto a si las personas mayores son un segmento significativo en términos reales de sus hábitos de compra, dado que actualmente son la generación del *baby-boom*, y que en su mayoría dicho segmento está formado por consumidores de productos de lujo como vacaciones, automóviles y alcohol, así como de las tradicionales categorías de productos financieros (Szmiagin y Carrigan, 2001).

– *Personas afectadas por circunstancias transitorias* a causa de actividades o de situaciones coyunturales que puedan resultar discapacitantes durante un período de tiempo, nunca con carácter permanente. Las más habituales son (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, 2003, p. 31): la *discapacidad transitoria física o en la comunicación* (1,3% de la población), las *mujeres embarazadas* (0,5% de la población) y el *resto de la población*² (17,7% de la población).

Según los datos del INE (1999) las personas con discapacidad, los de edad avanzada y los que tienen circunstancias transitorias ascienden a casi 16 millones de personas, cerca del 40% de la población española, la cual podría considerarse beneficiaria de la supresión de barreras en temas de accesibilidad. En el ámbito europeo y de acuerdo con los datos estimados por el Eurostat (2005a), si se engloban las personas con discapacidad que viajan y los amigos, familiares y beneficiarios directos, barajaríamos cifras superiores a los 100 millones de viajeros, como se puede apreciar en la tabla 2.

Tabla 1.- Número de personas con discapacidad en Europa

LUGAR	ESTIMACIÓN	% DE LA POBLACIÓN	FUENTE O REFERENCIA
Europa	Sobre los 45 millones en la UE-25 (edades de 16 a 64 años)	15,7%	Dupré y Karjalainen, publicado por Eurostat (2003)
	Entre 45 y 90 millones que tengan algún tipo de impedimento	Entre un 10% y un 20%	Teorisme Vlaanderen (2001) Nacional Disability Authority (2003)
	50 millones en la Europa ampliada	Aproximadamente, un 11%	European Disability Forum (2005) Gerlin (2005) Qualitas (2004) Brown (1991) Van Horn (2002) Horgan-Jones y Ringaert (2004)
	Entre 69 y 92 millones de personas	Entre un 15% y un 20%	Pühretmair (2004)
	Entre 60 y 80 millones de personas discapacitadas y con movilidad reducida	Entre un 13% y un 17%	Community Research and Development Information Service (1995)
	Entre 92 y 115 millones de personas	Entre un 20% y un 25%	Stumbo y Pegg (2005)

FUENTE: Elaboración propia a partir de las fuentes citadas.

² Para el cálculo se ha estimado que al menos una persona (de edad inferior a 65 años) de cada unidad familiar ha de realizar tareas que dificultan temporalmente su movilidad, como por ejemplo llevar niños pequeños en brazos o en el cochecito, transportar bultos pesados o, simplemente, tener las manos ocupadas por las bolsas de la compra.

2.1.3. Oportunidades de mercado

Cada vez es más relevante para el sector turístico nacional e internacional la importancia del segmento de turistas discapacitados o con movilidad o comunicación reducida. Las previsiones indican que el incremento tanto de la demanda como de la oferta crecerá en el futuro debido a una serie de oportunidades generadas por el turismo accesible. Destacamos, fundamentalmente, las siguientes:

- 1) *La oportunidad de negocio.* Con el turismo accesible se genera una ventaja competitiva. No se habla de nichos de mercado, sino de ampliación del segmento turístico en función de la calidad por el aumento de la oferta de bienes y servicios.
- 2) *El segmento de mercado que crece por cambios sociodemográficos y en el estilo de vida.* El segmento de personas discapacitadas o con capacidades restringidas es cada vez mayor y los cambios sociodemográficos y en los estilos de vida hacen prever un crecimiento continuo, que vendrá motivado principalmente por las siguientes causas:
 - a) *Los accidentes:* Pueden causar tanto discapacidades permanentes como problemas de capacidades restringidas de forma temporal. Cabe destacar:
 - Los accidentes de tráfico:* debido fundamentalmente al incremento de la movilidad de la población por razones tanto de trabajo como de ocio, y también al progresivo aumento en el número de vehículos (ciclomotores, motos, coches, etc.) que circulan, se eleva la probabilidad de accidente. Por ejemplo, según los datos de la DGT, en el año 2005 hubo 33 accidentes por cada 10.000 vehículos, con un total de 121.865 heridos. En el ámbito europeo los números en relación con la seguridad vial son un aspecto preocupante: 40.000 víctimas mortales por año y más de 1,7 millones de heridos (López, 2006).
 - Los accidentes laborales:* es una causa que hay que tener en cuenta y que afecta al incremento de personas con discapacidades, y más teniendo en cuenta que España es el sexto país europeo con mayor índice de siniestralidad, tras los países del este –Estonia, Chipre, Rumanía y Eslovenia–, e igualado casi con Luxemburgo (Eurostat, 2007). Aunque existe una reducción si comparamos con años anteriores, el índice de siniestralidad sigue siendo superior al de la media europea: 92 puntos de España en el año 2004 por 79 de la UE-25.
 - b) *El envejecimiento de la población.* Según las previsiones realizadas a partir de datos estimados por el INE (1999) sobre la población a partir del año 2006, se aprecian aumentos significativos de la proporción de población ma-

yor de 45 años. Así, en el año 2011 este segmento podría representar el 44,6% del total de España, suponiendo un incremento de casi un 10% frente a las cifras del año 1991, y se estima que para el año 2020 las personas mayores de 64 años representarán el 20% de la población, esto es, unas 7.845.127 personas. Y si a estos datos les añadimos las previsiones de envejecimiento del continente europeo –que será el que más lo haga–, la cifra total es importante y, por lo tanto, se deberá prestar una especial atención a sus necesidades. Según los cálculos de la ONU realizados en el año 2002 con motivo de la *II Asamblea sobre el Envejecimiento*, que tuvo lugar en Madrid, se estima que para el año 2050 el 21% de la población mundial tendrá más de 60 años, esto es, unos 2.000 millones de personas, gracias principalmente a la baja mortalidad y a la natalidad.

- c) *Las causas bélicas*. Una de las muchas cosas negativas que una guerra produce son los soldados heridos, que pueden llegar a adquirir algún tipo de discapacidad. No se puede olvidar que una gran parte de los discapacitados físicos y psíquicos de Estados Unidos lo son como consecuencia de la guerra de Vietnam. Actualmente estamos viviendo nuevas guerras, como la de Afganistán o la de Irak, y esta última lleva las mismas trazas que la de Vietnam, como por ejemplo el camino que lleva con respecto a su duración y estadísticas. Esta guerra, que comenzó en el año 2003, presenta unas cifras de más de 30.000 soldados heridos, de más de 100.000 ex combatientes que han regresado con problemas mentales tras repetidas operaciones en la zona de guerra, de más de 60.000 soldados con bajas por enfermedad (Bañales, 2008) y de 52.000 veteranos diagnosticados con síndrome postraumático. Se estima que Estados Unidos tendrá que pagar una pensión de discapacidad a un 40% de los 1.650.000 soldados movilizados (Stiglitz, 2008). Otro caso más reciente es la guerra que enfrentó el pasado año a Georgia y a Rusia, que presenta unas cifras que se aproximan a los 1.800-2.000 muertos y con casi 1.500 heridos en apenas una semana de conflicto, según el informe de Amnistía Internacional (2008).
- d) *La evolución prevista en el número de personas discapacitadas*. Si las previsiones anteriores se cumplen y si se mantiene constante el porcentaje de personas con discapacidad en cada tramo de edad a lo largo del tiempo estimado, la población discapacitada aumentaría, aunque disminuyera la población debido al efecto del envejecimiento ya citado en el punto anterior, y obtendríamos una proporción de un 10% de población discapacitada frente al 8,8% actual. Todo ello con base en los datos estimados por el INE (1999) hasta el año 2006 y aplicando proyecciones de futuro año a año.
- e) *El incremento de personas afectadas por enfermedades con secuelas que disminuyen las capacidades*. La mejora en la calidad de vida y la evolución tecnológica tienen como resultado el diagnóstico y el tratamiento de enfermedades que antes no eran conocidas y que, por lo tanto, proporcionan al en-

fermo la posibilidad de alargar su vida gracias a los nuevos tratamientos para combatir esas afecciones, aunque esto no impida posibles disminuciones de sus capacidades que exigen mejoras del medio que lo rodea para un mayor disfrute y adaptabilidad. Este es el caso, por ejemplo, de las personas que padecen esclerosis, alzheimer, sida o que reciben tratamientos contra el cáncer o la leucemia.

- 3) *El aumento de mercado.* Como se explicó anteriormente, la cifra de mercado que se manejaría respecto de las personas con discapacidad y de los beneficiarios de la accesibilidad es muy atractiva, y si se tiene en cuenta el dato de que en los viajes realizados por discapacitados estos suelen ir acompañados por 0,5 personas (Comisión Europea, 1997), el segmento de mercado se incrementa sustancialmente.
- 4) *La desestacionalidad.* Uno de los grandes problemas con los que se encuentra el sector del turismo en España –y en los países con modelos turísticos similares– es la estacionalidad, es decir, la recepción masiva de turistas en fechas predefinidas. El turismo accesible potenciaría esta desestacionalidad, con base en la premisa de que una gran parte de las personas discapacitadas no trabajan. Según los datos del Eurostat, el 51% de este segmento está en situación de inactividad, y con el atenuante de que percibe una pensión de invalidez o de jubilación (Eurostat, 2005a), lo cual representa un mercado muy atractivo tanto por sus dimensiones como por su disponibilidad para viajar. No se puede olvidar, además, el incremento de iniciativas tanto europeas como estatales y autonómicas referentes a programas de viajes para personas mayores y para personas con discapacidad, que son ofertados principalmente en las fechas de baja intensidad turística.
- 5) *El turismo competitivo y de calidad.* Existen numerosos países, principalmente los nórdicos, Alemania y Reino Unido, que en materia de accesibilidad están más evolucionados, lo que propicia que sus miembros se formulen la necesidad de viajar como una actividad más de su vida cotidiana y como un método de realización personal y, obviamente, España es uno de los destinos más solicitados, por lo que se debe apostar por una imagen de calidad reflejada en que una mejora de accesibilidad significa una mejora de calidad para el resto de los turistas. Para ello es precisa una concienciación del propio sector con la implantación de diferentes normas, como por ejemplo la UNE de calidad de los servicios turísticos, que contempla los criterios de accesibilidad o, de manera más específica, la UNE 17001-2, que certifica los sistemas de gestión de accesibilidad restringida.
- 6) *El derecho social para todos.* En el año 1996 la UE establece los primeros pasos para que todos los Estados reconozcan los derechos de las personas con discapacidad, dando por supuesto que las necesidades de todas las personas son de igual importancia, el respeto a la diversidad humana como base de la construcción de la sociedad y la dotación de recursos para garantizar la *igualdad de*

oportunidades de todos los ciudadanos a la hora de participar en la vida social.

2.2. CAPTACIÓN DE NUEVOS SEGMENTOS: EL TURISMO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Por todos es conocida la fuerte repercusión económica que el turismo puede representar para un destino, para su imagen, para su difusión y para la satisfacción del usuario. Partiendo de esta premisa se produce una ruptura con el modelo clásico turístico, en el que se buscaban destinos determinados que eran gestionados por operadoras y agencias. Actualmente el usuario puede actuar como el gestor de su propio viaje y, por lo tanto, busca destinos más acordes con sus deseos y con un menor coste. Entran en juego las nuevas tecnologías de la información y la comunicación con la principal función de ser proveedoras de información, de las que internet es el pilar básico. Internet también posibilita la gestión: en el año 2006 tuvieron lugar un 41% de consultas en función de las entradas de turistas, un 32,6% realizó las reservas mediante este canal y un 29,3% realizó los pagos por este medio (Instituto de Estudios Turísticos, 2008).

Con esta apertura del mercado se buscan nuevos segmentos de clientes, por lo que, tomando como referencia a las personas con discapacidad que viajan, se estima una demanda potencial a nivel de Europa, según los datos del año 1997, que presenta las siguientes cifras: 8 millones que viajarán al extranjero, 15 millones que viajarán dentro del país, 22 millones de excursiones locales de un día y una media de acompañante de 0,5 por viajero (Comisión Europea, 1997). Estos datos estimados son los únicos disponibles con una cierta fiabilidad, dada la inexistencia de cifras nacionales referidas al sector turístico. Así se hablaría de un mercado beneficiario de más de 260 millones de personas, discapacitadas y no discapacitadas, que generaría unos ingresos procedentes del turismo de 166 billones de euros (Eurostat, 2005), como se puede comprobar más claramente en la tabla 2.

Tabla 2.- Mercado potencial de viajeros europeos beneficiarios de la accesibilidad e ingresos por turismo

DEMANDA GENERAL DE ACCESIBILIDAD	UN 70% POSEE CAPACIDAD FÍSICA Y ECONÓMICA PARA VIAJAR	EFEECTO MÚLTIPLE DE AMIGOS Y FAMILIARES	COMPAÑÍA DE AMIGOS Y FAMILIARES	TOTAL MERCADO POTENCIAL DE VIAJEROS	MEDIA DE GASTO POR PERSONA Y POR VACACIONES ³	INGRESOS POTENCIALES DEL TURISMO
127,5 millones	89,3 millones	0,5	44,7 millones	134 millones	620 euros	83 billones de euros
		2	178,6 millones	267,9 millones		166 billones de euros

FUENTE: Eurostat (2005a).

³ La media del gasto en la UE fue de 620 euros en el año 2003 (Eurostat, 2005a).

3. SELECCIÓN DE LA MUESTRA Y METODOLOGÍA UTILIZADA

3.1. SELECCIÓN DE LAS PÁGINAS WEB Y CRITERIOS EMPLEADOS

Los colectivos con discapacidad suelen utilizar diferentes medios de información para organizar sus vacaciones, donde los familiares y amigos, las asociaciones de personas con discapacidad y las agencias de viajes son los más demandados, seguidos de los públicos y de internet (Huesca y Ortega, 2005). Además, estos colectivos coinciden en afirmar que el medio de información que desearían que realizase un mayor esfuerzo de mejora en temas de turismo accesible son las entidades y las Administraciones Públicas (Domínguez, 2008).

Ray y Ryder (2002) realizaron un estudio entre viajeros con problemas de movilidad, y uno de los resultados que la encuesta reveló fue que el boca a boca, internet y las guías de viajes funcionan como las fuentes de información más importantes en la planificación del viaje. Además, las personas discapacitadas que viajan con más frecuencia hacen un mayor uso de internet como fuente de información y de gestión (Domínguez, 2008). Por ello, se considera de vital importancia la accesibilidad en las web oficiales de turismo, tanto por lo que respecta a los contenidos sobre accesibilidad como en lo que se refiere a la accesibilidad de esos contenidos, dado que los sistemas de información sobre turismo para personas con discapacidad sólo son el primer paso para la eliminación de barreras, y deben estar acompañados por la oferta de información comprensible sobre accesibilidad de los componentes turísticos (Rumetshofer e Wöß, 2004).

Esto ha llevado a formular una serie de parámetros mínimos que sirvan como guía de contenidos sobre la accesibilidad en general y de turismo accesible en particular para, con posterioridad, someterlos a control en las web oficiales de turismo de las diferentes comunidades autónomas. Dichas web fueron seleccionadas por su representatividad como definición y primer contacto con las diferentes tipologías de destinos turísticos nacionales, y porque si se optase por tomar como base las provincias o las ciudades sería un análisis largo y poco representativo, dado el escaso esfuerzo en accesibilidad de la mayoría de ellas.

Partimos de las direcciones recogidas en la página oficial de turismo de España: www.spain.info. En la sección de enlaces de esa dirección encontramos las diferentes web turísticas oficiales de todas las comunidades autónomas (tabla 3). Entendemos, por lo tanto, que son los *links* más representativos. Cabe comentar que se han incluido dos páginas web a mayores: www.spain.info/ y www.esmadrid.com, porque complementan la otra página web oficial utilizada, que muestra información preferentemente sobre nivel de estudios, estadísticas e información para empresas.

Por último, cabe decir que el estudio se centra principalmente en el contenido sobre accesibilidad en detrimento del acceso al contenido, dado que este último ya está regulado por diferentes certificaciones y protocolos web, y existe, por lo tanto, un mayor flujo de información y difusión de la temática.

Tabla 3.- Páginas web analizadas

ÁREA GEOGRÁFICA (CC.AA.)	WEB OFICIALES DE TURISMO	ÁREA GEOGRÁFICA (CC.AA.)	WEB OFICIALES DE TURISMO
España	www.tourspain.es www.spain.info/	Extremadura	www.turismoextremadura.com
Andalucía	www.andalucia.org	Madrid	www.turismomadrid.es www.esmadrid.com
Aragón	www.turismodearagon.com	Melilla	www.melillaturismo.com
Asturias	www.principadodeasturias.com	Murcia	www.murciaturistica.es
Cantabria	www.turismodecantabria.com	Navarra	www.turisonavarra.es
Castilla-La Mancha	www.turismocastillalamancha.com	País Vasco	www.paisvascoturismo.net
Castilla y León	www.turismocastillayleon.com	Rioja, La	www.larioja.org/turismo
Cataluña	www.catalunyaturismo.com	Galicia	www.turgalicia.es
Ceuta	www.ceuta.es	Valencia	www.comunitatvalenciana.com

FUENTE: www.spain.info/ (2007).

3.2. METODOLOGÍA EMPLEADA

Para la definición de los contenidos y parámetros a valorar sobre el *contenido de accesibilidad* de la web se partió de tres fuentes:

- De la información extraída de entrevistas realizadas a asociaciones y a entes representativos de los diferentes colectivos de discapacidad (sensoriales, físicos, psíquicos y personas mayores), así como a empresas dedicadas a la promoción y oferta de productos y servicios de turismo accesible.
- De las guías impresas o “colgadas” de diferentes web sobre turismo accesible y, principalmente, de las siguientes:
 - *Guía accesible del viajero con movilidad y/o comunicación reducidas*, de la editorial Polibea (2006).
 - *Polibea turismo*, número 6, correspondiente al verano del año 2005 de la editorial Polibea (2005).
 - *Accesible Helsinki*, de Bosse Österberg (2000).
 - *Guía de turismo accesible. Hoteles de Madrid*, del Patronato de Turismo.
- Se utilizó como guía una de las páginas web turísticas que dedica un mayor esfuerzo a mejorar continuamente sus contenidos sobre accesibilidad: la página del municipio de Arona (municipio de Tenerife): www.arona.org. Esta página es un ejemplo de accesibilidad por lo que respecta al contenido sobre accesibilidad de la web y, además, no se puede olvidar que Arona está considerado como uno de los destinos preferentes y punteros en turismo accesible.

Para el estudio de la *accesibilidad de contenido* de la web se utilizan como base los diferentes distintivos otorgados por la World Wide Web Consortium

(W3C), que recogen una serie de parámetros y de puntos de verificación que hay que cumplir para su consecución que garantizan la accesibilidad a los contenidos de la web que lo posea. Los distintivos tomados como referencia son los siguientes:



La técnica empleada para el análisis de las hipótesis formuladas se basó en el *análisis o estudio de contenido* que, por el gran número de definiciones que soporta, se acota en referencia a la aplicación a este estudio. Así, para Kerlinger (1988) el estudio de contenido es un método de observación y medición; para Díaz y Navarro (1998) y para Piñuel (2002) es un conjunto de procedimientos; para Hernández *et al.* (1998) y para Andreu (2001/03) es un conjunto de técnicas de análisis de comunicaciones; para Bardin (1986, p. 23) “*no se trata de un instrumento, sino de un útil caracterizado por una gran disparidad de formas y adaptable a un campo de aplicación muy extenso: las comunicaciones*”; para Fernández (2002, p. 37) el objetivo principal del análisis de contenido es la “*identificación de determinados elementos componentes de los documentos escritos: letras, sílabas, lexemas, fonemas, sintagmas, palabras, frases, párrafos, títulos, caracteres, reactivos, secciones, temas, asuntos, medidas de espacio, medidas de tiempo, símbolos, etc., y su clasificación bajo la forma de variables y de categorías para la explicación de fenómenos sociales bajo investigación*”.

Tabla 4.- Ficha técnica del estudio

Contexto	Contenido sobre accesibilidad de las web oficiales de turismo de las CC.AA.
Tamaño de la muestra	22 web (19 web de las CC.AA., web oficial de turismo de España y 2 web complementarias a las anteriores)
Procedimiento de muestreo o técnica	Análisis de contenido: - Análisis de los contenidos sobre accesibilidad mediante la utilización de un <i>check-list</i> de elaboración propia - Análisis de accesibilidad al contenido de la web mediante la aplicación del test TAW
Fecha del trabajo	Entre el 12 de octubre y el 25 de enero de 2008

4. CONTENIDO SOBRE ACCESIBILIDAD DE LA WEB

4.1. PAUTAS Y PUNTOS DE VERIFICACIÓN

Se ha elaborado un *check-list* (tabla 5) de los contenidos sobre accesibilidad de la web, haciendo un mayor hincapié en las necesidades específicas con las que se encuentran las personas con discapacidad a la hora de planificar y disfrutar de su tiempo de ocio.

Tabla 5.- Pautas y puntos de verificación del contenido sobre accesibilidad de la web

1.- ICONOS O LINKS DE ACCESO ESPECÍFICOS DE ACCESIBILIDAD
1.1. Existencia de iconos o de <i>links</i> específicos de información sobre accesibilidad turística
1.2. Facilidad para encontrarlo
2.- DIVERSIDAD DE IDIOMAS
2.1. Hablados: lenguas normativas
2.2. Gestuales: lengua sordomudos
2.3. Escritos: Braille
3.- BUSCADOR DE INFORMACIÓN
3.1. Discapacidad/accesibilidad como opción en búsquedas avanzadas
3.2. Mapa sobre la estructura de la web
4.- TRATAMIENTO SOBRE ACCESIBILIDAD/DISCAPACIDAD EN EL TEXTO DE LA WEB
4.1. Veracidad da información publicada
4.2. Actualización de la información
4.3. Normalización en el tratamiento de la temática
4.4. Colaboración de entes o de asociaciones relacionados con la discapacidad
5.- FIDELIZACIÓN DEL USUARIO
5.1. Existencia de foros de intercambio de información de los usuarios
5.2. Registro de usuarios
5.3. Envío de folletos, publicaciones, boletines o similares
5.4. Almacenamiento y reconocimiento posterior de las preferencias del usuario
6.- ENLACES O INFORMACIÓN DE INTERÉS
6.1. Teléfonos o e-mails de interés
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 apoyo técnico y material específico para personas con discapacidad
6.1.3. Empresas de apoyo en el ámbito de la salud para personas con discapacidad
6.1.4. Hospitales y farmacias
6.1.5. Centros y oficinas de turismo
6.2. Teléfonos o e-mails de utilidad
6.2.1. Consulados
6.2.2. Policía
7.- PARÁMETROS UTILIZADOS PARA DETERMINAR LA ACCESIBILIDAD DE LOS DIFERENTES ESPACIOS Y ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS
7.1. Aplicación y visualización de la normativa del reglamento o recomendaciones sobre accesibilidad
7.2. Análisis de la información realizado por:
7.2.1. Entes públicos
7.2.2. Empresas privadas
7.2.3. El organismo responsable de la web
7.2.4. Los propios anunciantes
7.2.5. Según criterios preestablecidos
8.- SIMBOLOGÍA EMPLEADA EN LA WEB Y EN DOCUMENTOS "COLGADOS" EN ELLA
8.1. Elaboración propia
8.2. Simbología preestablecida (copiada)
8.3. Respetuosa hacia el colectivo de discapacitados
8.4. Engloba a los diferentes colectivos de discapacitados
8.5. Sólo hace referencia al colectivo con discapacidad física
8.6. Muestra diferentes niveles de accesibilidad (accesible, practicable, no accesible)

Tabla 5 (continuación).- Pautas y puntos de verificación del contenido sobre accesibilidad de la web

9.- TIPOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN SOBRE ACCESIBILIDAD DE LA WEB
9.1. Destinos turísticos
9.1. Playa
9.1.2. Montaña
9.1.3. Lugares de interés
9.1.4. Salud
9.1.5. Rural
9.1.6. Negocios
9.1.7. Congresos y ferias
9.1.8. Rutas
9.1.9. Paseos y vías públicas
9.2. Ofertantes turísticos
9.2.1. Alojamientos
9.2.2. Restaurantes
9.2.3. Bares y <i>pubs</i>
9.2.4. Comercios
9.2.5. Transportes
9.2.6. Deportes y actividades
9.2.7. Rutas y excursiones
9.3. Cantidad de información proporcionada
9.3.1. Localización (mapa)
9.3.2. Simbología empleada
9.3.3. Información general
9.3.4. Horarios y tarifas
9.4. Calidad de la información mostrada sobre accesibilidad basándonos en la normativa y en los reglamentos
9.5. Posibilidad de reserva mediante la web
10.- PUBLICACIONES Y PROMOCIÓN SOBRE ACCESIBILIDAD
10.1. Guías específicas sobre accesibilidad
10.2. Guías de información general con información específica sobre accesibilidad
10.3. Folletos, catálogos y otras informaciones disponibles para bajar de la web
10.4. Noticias de prensa relacionadas con la accesibilidad y con el destino turístico
10.5. Cursos, congresos y talleres específicos sobre turismo accesible
10.6. Anuncios publicitarios o similares de promoción del turismo accesible en la zona
10.7. Otras informaciones relacionadas con la accesibilidad: historia de la accesibilidad en la zona, planes sobre accesibilidad similares

FUENTE: Elaboración propia.

4.2. ANÁLISIS Y RESULTADOS

Siguiendo las pautas establecidas anteriormente, se analizaron las web valorándose un total de 60 parámetros (sólo se valora un ítem del 6.1 y 6.1.1; del 6.2; del 7.2; y del 9.1, 9.2 y 9.3). Los resultados más destacados fueron los siguientes:

- Sólo una de las veintidós páginas web analizadas (www.esmadrid.com) cumplía parte de los parámetros de mayor relevancia por lo que respecta al contenido sobre accesibilidad: los *links* o iconos específicos de acceso para personas con discapacidad, la colaboración de entes o de asociaciones relacionadas con discapaci-

- dades, la aplicación y visualización de la normativa del reglamento o recomendaciones sobre accesibilidad, las guías específicas sobre accesibilidad, y otras informaciones relacionadas con la accesibilidad.
- Con respecto a los proveedores de servicios, la mayoría de las web sólo proporcionaban información sobre accesibilidad por lo que respecta al alojamiento, utilizando para ello simbologías muy heterogéneas y con la característica común del pictograma de la silla de ruedas. Doce de las veintidós web hacen referencia mediante este pictograma a todos los colectivos, y sólo la web de Madrid engloba diferentes colectivos (visual, auditivo y físico).
 - En el cómputo general sólo aprueban las siguientes web: con un 55% de cumplimiento de los criterios están www.spain.info/ y www.comunitatvalenciana.com, y con un 60% de cumplimiento encontramos www.esmadrid.com y www.paisvascoturismo.net. Por lo que respecta a las web del País Vasco, Galicia y Madrid, cabe señalar que actualmente están trabajando en ellas y que cuentan con la colaboración de entes especializados en la materia para mejorar tanto su información sobre accesibilidad como la accesibilidad a ellas.
 - Por último, cabe comentar aquellas que deben mejorar, porque presentan unos paupérrimos resultados, ya que no superan el 35% por lo que respecta al cumplimiento de criterios: Andalucía, Principado de Asturias, Baleares, Canarias, Cantabria, Castilla y León, Castilla-La Mancha, Cataluña, Ceuta, Extremadura, Melilla y Navarra.

5. ACCESIBILIDAD DEL CONTENIDO DE LA WEB

5.1. PAUTAS Y PUNTOS DE VERIFICACIÓN

Existen ya unas pautas comprobadas que explican cómo hacer accesibles los contenidos de las páginas web a personas con discapacidad, y que se recogen en el anexo de este artículo. Las pautas están pensadas para todos los programadores de los contenidos de la web (creadores de páginas y diseñadores de sitios) y para los programadores de herramientas de creación, y su fin principal es promover la accesibilidad tanto para las personas con algún tipo de discapacidad como para todos los usuarios en general. Cada pauta a cumplir tiene una prioridad marcada de antemano, que puede ser:

- *De prioridad 1*: son aquellos puntos que un programador web tiene que cumplir, ya que de otra manera ciertos grupos de usuarios *no podrían acceder* a la información del sitio web.
- *De prioridad 2*: son aquellos puntos que un programador web debería cumplir, ya que, si no fuese así, sería *muy difícil acceder* a la información para ciertos grupos de usuarios.

–*De prioridad 3*: son aquellos puntos que un programador web debería cumplir, ya que de otra forma algunos usuarios experimentarían *ciertas dificultades para acceder* a la información.

Además, se ha aplicado la herramienta del Test de Accesibilidad de la Web (TAW), que determina el número de errores o fallos clasificados según la prioridad.

5.2. ANÁLISIS Y RESULTADOS

Los principales resultados tras la aplicación del TAW y de la verificación de certificaciones de accesibilidad son los siguientes: el 47% de las web poseen algún tipo de certificación de accesibilidad a la web, el 8% posee dos certificaciones, mientras que el 13% del total posee tres certificaciones, de las que:

- El 13% del total son de tipo A, es decir, que cumplen las pautas de W3C de prioridad 1, sin las que algunos grupos de usuarios no podrían acceder a la información de la web.
- El 34% posee certificaciones de tipo AA, esto es, cumplen las pautas de prioridad 2, y sin ellas sería muy difícil para ciertos grupos de usuarios acceder a la información.
- Ninguna web posee certificación de AAA.
- Las certificaciones HTML 4.01 determina que el lenguaje estándar de publicación de la web es accesible, mientras que la certificación CSS describe cómo se muestra el documento de forma accesible. Ambas suelen acompañar algunas páginas web con certificación AA.

Cabe destacar la web de las islas Baleares y la de la Comunidad Valenciana por su grado de certificación. También es preciso puntualizar que Ceuta tiene un grado de accesibilidad muy alto, aunque su certificación sólo sea A, lo que se ve favorecido por la sencillez y por la austeridad de la estructura y del diseño de su web. Pero la mención especial es para la web de La Rioja que, con una certificación A y tras pasar la herramienta TAW, resulta ser la web que presenta un mayor grado de accesibilidad en relación con las web de las diferentes comunidades autónomas, debido a su sencillez, a su organización y porque presenta una estructura clara y muy bien definida.

6. CONCLUSIONES

Tras el análisis realizado, se puede comprobar que las web con mayor implicación en temas de discapacidad son las que poseen una implicación de mejora para el futuro, y que se caracterizan por utilizar parámetros de contenido muy similares,

con especial deferencia a la colaboración con entes especializados, a la creación de espacios con una amplia información sobre la temática y a la posesión de diferentes certificaciones de accesibilidad de la web.

De acuerdo con los resultados obtenidos, se recomienda que uno de los primeros pasos a ejecutar por las diferentes web sea la mejora de la *accesibilidad al contenido*, dado que si esta no es del todo correcta imposibilita directamente la navegación y la consulta de información de la página, por lo que se debe trabajar para obtener certificaciones WAI-AA o WAI-AAA que aseguren la eliminación de esa limitación, siendo conscientes de que a mayor simplicidad del diseño de la web más facilidad de navegación por parte de cualquier tipo de usuario.

Por lo que respecta al *contenido sobre accesibilidad*, no se puede olvidar la premisa de trabajar con organizaciones expertas en esa materia, así como de realizar una revisión, no sólo a nivel de información escrita, sino también gráfica, audiovisual y de pictogramas, intentando agrupar la información especializada para ese segmento en un *link*, en un icono o en una ventana específica de fácil localización.

Es de vital importancia la concienciación y relevancia de la adecuación de esas web para todos los usuarios partiendo de los parámetros básicos de veracidad, claridad y fácil comprensión que tengan como objetivo final la facilidad de navegación y de obtención de información, pero teniendo siempre el apoyo de entes especializados en la materia que puedan orientar y establecer aquellos elementos básicos de mayor incidencia y relevancia para el usuario con capacidades diferentes. Con ello se facilitará y se mejorará la apertura a nuevos segmentos del mercado y se producirá una mejora en la calidad de la información, lo que indirectamente se verá reflejado en una mayor implicación con los miembros de la sociedad y con sus necesidades diferenciadas, así como de respeto y responsabilidad.

6.1. LIMITACIONES Y FUTURAS LÍNEAS DE ACTUACIÓN

La gran limitación de la que se parte a la hora de realizar este estudio es el gran número de web turísticas oficiales que existen. Dada su amplitud, se toma como eje de estudio las web de las comunidades autónomas por su representatividad de todo el conjunto de España con sus diferentes destinos turísticos, dado que el análisis de las web de cada provincia sería demasiado extenso y muy disperso en resultados.

Como futuras líneas de actuación cabe señalar la integración de criterios estandarizados sobre el contenido de accesibilidad de la web, así como su instauración y tratamiento en la nueva web 2.0 y, principalmente, el diseño de una metodología de análisis de contenido sobre accesibilidad de fácil funcionamiento y uso, similar al test TAW empleado para el análisis de accesibilidad de la web, enfocado hacia los entes públicos y empresas con especial sensibilidad hacia las personas con capacidades diferentes.

ANEXO

PAUTAS Y PUNTOS DE VERIFICACIÓN DE ACCESIBILIDAD AL CONTENIDO DE LA WEB 1.0	PRIORIDAD
1.- PROPORCIONA ALTERNATIVAS EQUIVALENTES PARA EL CONTENIDO VISUAL Y AUDITIVO	
1.1. Proporciona un texto equivalente para todo elemento no textual	Prioridad 1
1.2. Proporciona vínculos redundantes en formato texto para cada zona activa de un mapa de imagen del servidor	Prioridad 1
1.3. Proporciona una descripción auditiva de la información importante de la pista visual de una presentación multimedia	Prioridad 1
1.4. Proporciona sincronizaciones alternativas equivalentes con las presentaciones multimedia tiempo-dependientes	Prioridad 1
1.5. Proporciona vínculos de texto redundantes para cada zona activa del mapa de imagen de cliente hasta que las aplicaciones de usuario interpreten el texto equivalente para los vínculos de los mapas de imagen de cliente	Prioridad 3
2.- NO SÓLO SE BASA EN EL COLOR	
2.1. Toda la información transmitida a través de los colores también está disponible sin color	Prioridad 1
2.2. Las combinaciones de los colores de fondo y de primer plano tienen suficiente contraste para que sean percibidas por personas con deficiencias de percepción del color o en pantallas en blanco y negro	Prioridad 3
3.- UTILIZA MARCADORES Y HOJAS DE ESTILO Y LO HACE APROPIADAMENTE	
3.1. Cuando existe un marcador apropiado, usa marcadores en vez de imágenes para transmitir la información	Prioridad 2
3.2. Crea documentos que están validados por las gramáticas formales publicadas	Prioridad 2
3.3. Utiliza hojas de estilo para controlar la maquetación y la presentación	Prioridad 2
3.4. Utiliza unidades relativas en lugar de absolutas al especificar los valores de los atributos de los marcadores de lenguaje y en los valores de las propiedades de las hojas de estilo	Prioridad 2
3.5. Utiliza elementos de encabezado para transmitir la estructura lógica y los utiliza de acuerdo con las especificaciones	Prioridad 2
3.6. Marca correctamente las listas y los ítems de las listas	Prioridad 2
3.7. Marca las citas. No utiliza el marcador de citas para efectos de formato tales como la sangría	Prioridad 2
4.- IDENTIFICA EL IDIOMA USADO	
4.1. Identifica claramente los cambios en el idioma del texto del documento y en cualquier texto equivalente	Prioridad 1
4.2. Especifica la expansión de cada abreviatura o acrónimo cuando aparecen por primera vez en el documento	Prioridad 3
4.3. Identifica el idioma principal de un documento	Prioridad 3
5.- CREA TABLAS QUE SE TRANSFORMAN CORRECTAMENTE	
5.1. En la tabla de datos identifica los encabezamientos de fila y de columna	Prioridad 1
5.2. Para las tablas de datos que tienen dos o más niveles lógicos de encabezamientos de fila o de columna, utiliza marcadores para asociar las celdas de encabezamiento y las celdas de datos	Prioridad 1
5.3. No utiliza tablas para maquetar, a menos que la tabla tenga sentido cuando se alínee. Por otro lado, si la tabla no tiene sentido, proporciona una alternativa equivalente	Prioridad 2
5.4. Si se utiliza una tabla para maquetar, no utiliza marcadores estructurales para realizar un efecto visual de formato	Prioridad 2
5.5. Proporciona resúmenes de las tablas	Prioridad 3
5.6. Proporciona abreviaturas para las etiquetas de encabezamiento	Prioridad 3
6.- SE ASEGURA DE QUE LAS PÁGINAS QUE INCORPORAN NUEVAS TECNOLOGÍAS SE TRANSFORMEN CORRECTAMENTE	
6.1. Organiza el documento que puede ser leído sin hoja de estilo	Prioridad 1
6.2. Se asegura de que los equivalentes de un contenido dinámico son actualizados cuando cambia el contenido dinámico	Prioridad 1
6.3. Se asegura de que las páginas sigan siendo utilizables cuando se desconectan o no se soportan los <i>scripts</i> , los <i>applets</i> u otros objetos programados	Prioridad 1
6.4. Para los <i>scripts</i> y <i>applets</i> se asegura de que los manejadores de evento sean independientes del dispositivo de entrada	Prioridad 2
6.5. Se asegura de que los contenidos dinámicos son accesibles o proporcionan una página o presentación alternativa	Prioridad 2

PAUTAS Y PUNTOS DE VERIFICACIÓN DE ACCESIBILIDAD AL CONTENIDO DE LA WEB 1.0	PRIORIDAD
7.- ASEGURA AL USUARIO EL CONTROL SOBRE LOS CAMBIOS DE LOS CONTENIDOS TIEMPO-DEPENDIENTES HASTA QUE LAS APLICACIONES DE USUARIO PERMITAN CONTROLARLO	
7.1. Evita provocar destellos en la pantalla	Prioridad 1
7.2. Evita el pestañeo del contenido	Prioridad 2
7.3. Evita los movimientos en las páginas	Prioridad 2
7.4. No crea páginas que se actualizan automáticamente de forma periódica	Prioridad 2
7.5. No utiliza marcadores para redirigir las páginas automáticamente	Prioridad 2
8.- ASEGURA LA ACCESIBILIDAD DIRECTA DE LAS INFRAESTRUCTURAS DE USUARIO INCRUSTADAS	
8.1. Hace los elementos de programación, tales como <i>scripts</i> y <i>applets</i> , directamente accesibles o compatibles con ayudas técnicas	Prioridad 1
9.- DISEÑA PARA LA INDEPENDENCIA DEL DISPOSITIVO	
9.1. Proporciona mapas de imagen controlados por el cliente en lugar de por el servidor, excepto donde las zonas sensibles no pueden ser definidas con una forma geométrica	Prioridad 1
9.2. Se asegura de que cualquier elemento que tiene su propia interfaz puede manejarse de forma independiente del dispositivo	Prioridad 2
9.3. Para los <i>scripts</i> específica manejadores de evento lógicos en vez de manejadores de evento dependientes de dispositivos	Prioridad 2
9.4. Crea un orden lógico para navegar con el tabulador a través de vínculos, de controles de formulario y de objetos	Prioridad 3
9.5. Proporciona atajos de teclado para los vínculos más importantes, para los controles de formulario y para los grupos de controles de formulario	Prioridad 3

FUENTE: www.w3c.es (2008).

BIBLIOGRAFÍA

- ALEMANIA. MINISTERIO FEDERAL DE ECONOMÍA Y TECNOLOGÍA (2004): *Economic Impulses of Accessible Tourism for All*. Berlín.
- AMNISTÍA INTERNACIONAL (2008): *El coste humano de la guerra en Georgia*. (Disponible 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 Accessible 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): *Accessible Tourist Product*. (Proyecto Eu.For.Me financiado por la 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*. (Tesis doctoral). 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). (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 DE LAS 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 DE LA SALUD (1980): *Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías (CIDDM)*. OMS.
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD (2001): *Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF)*. OMS.
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL 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 y 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.; WÖß, 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) (Última consulta: enero 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 Trenes*. (Disponible en <http://ncpedp.org/access/isu-travel.htm>). (Última consulta: 03/05/07).

PÁGINAS WEB⁴

Páginas oficiales de turismo: www.tourspain.es y www.spain.info/

Test de accesibilidad de la web: www.tawdis.net/

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

⁴ Estas páginas fueron consultadas entre el mes de septiembre del año 2007 y el mes de abril del año 2008.