

CÓMO EVALUAR LA ACCESIBILIDAD DE UN PRODUCTO / SERVICIO TURÍSTICO



1. ¿DE QUÉ TRATA ESTA DIRECTRIZ?

Esta directriz resume las prácticas para todos los proveedores de servicios turísticos sobre cómo evaluar la accesibilidad de su oferta (edificios, instalaciones y servicios) para cada elemento de la cadena de suministro a lo largo de todo el viaje del visitante, con el fin de proporcionar información objetiva y actualizada a todos los clientes, incluidas las personas con discapacidades y/u otros requisitos específicos de acceso. Esto puede ayudar a los visitantes a elegir bien según sus necesidades personales, a planificar su viaje y a disfrutar de una serie de servicios accesibles a lo largo del mismo.

2. ¿QUIÉN PUEDE BENEFICIARSE DE ESTA DIRECTRIZ?

Todos los proveedores de servicios turísticos, desde las autoridades locales hasta las pequeñas empresas (PYMES), se beneficiarán de aprender a evaluar la accesibilidad de sus edificios y servicios y de presentar esta información a los visitantes con necesidades específicas de acceso. Esto les ayudará a aumentar el grupo de visitantes potenciales y la fidelidad de los clientes existentes y también a comprender mejor las necesidades de sus clientes y mejorar la accesibilidad de su oferta. Todos los visitantes, y en especial los que tienen necesidades específicas de acceso, también se beneficiarán, ya que podrán tomar decisiones bien informadas.

3. ¿CÓMO EVALUAR LA ACCESIBILIDAD DE SUS INSTALACIONES Y SERVICIOS?

El objetivo es proporcionar información objetiva, fiable y actualizada sobre la accesibilidad de los lugares y/o servicios para los visitantes con discapacidades y/u otros requisitos específicos de acceso.

Las empresas deben planificar una auditoría de acceso para comprobar la accesibilidad de sus instalaciones y servicios. Esto les permitirá controlar y mejorar su accesibilidad. Las auditorías de acceso tienen como objetivo comprobar la accesibilidad en términos de aproximación, entrada y uso del entorno o de la instalación para su finalidad prevista. Pueden variar en función del tipo y el tamaño de la empresa, la gama de instalaciones y servicios ofrecidos y los recursos disponibles, lo que puede determinar la elección de un consultor de accesibilidad externo o la realización de „autoevaluaciones”.

Las auditorías de accesibilidad se llevan a cabo de acuerdo con listas de comprobación, que indican lo que hay que medir y describir, abarcando los diferentes puntos de contacto del viaje del visitante.

Los resultados de las evaluaciones de accesibilidad deben presentarse en una Declaración/Guía de Acceso. Una Declaración/Guía de Acceso completa incluye información sobre las políticas de acceso del recinto, el acceso físico, la formación del personal y los servicios accesibles.

4. EJEMPLOS Y PLATAFORMAS PARA ELABORAR UNA DECLARACIÓN/GUÍA DE ACCESO

Organizaciones nacionales de turismo como VisitEngland y VisitScotland proporcionan listas de comprobación que pueden utilizarse para realizar auditorías. La Declaración de Acceso de Pantou es otra plantilla muy utilizada en Europa, con una serie de preguntas para realizar una auditoría de acceso „autoevaluada” de un edificio o lugar de celebración de cualquier tipo y de los servicios accesibles prestados <https://pantou.org/access-statement>.

Siguiendo el recorrido del visitante, las principales áreas de evaluación se muestran en el siguiente diagrama (figura 1)



Figura 1. Visión general del recorrido del visitante, los pasos que puede dar y los „puntos de contacto” del servicio que deben evaluarse en cuanto a su accesibilidad para todos los visitantes.