

NIVELES DE ACCESIBILIDAD A LA INFORMACIÓN Y EXPERIENCIA DE USUARIOS (UX) CON DISCAPACIDAD VISUAL Y ADULTOS MAYORES EN LOS SITIOS WEB TURÍSTICOS Y APPS OFICIALES DE LAS CIUDADES DE ROSARIO Y SANTA FE

Marchetti, V.¹ - Brarda, A.² - Camusso, M.³ - Viceconte, E.⁴ - Piccioni, A.⁵ - Giménez, M.⁶ - Fernández Godoy, R.⁷ - Pool, A.⁸

¹FCPolit - marchetti.viviana@gmail.com | ²FAPyD - abrarda@gmail.com | ³FCPolit - mariangeles.camusso@gmail.com | ⁴FCPolit - ceviceconte@gmail.com

⁵FCPolit - martinitag27@hotmail.com | ⁶FCPolit - rosanafg2010@gmail.com | ⁷FCPolit - aguspool@hotmail.com

Palabras Claves: Turismo - Discapacidad Visual - Adultos Mayores - Accesibilidad - Experiencia de usuario

Introducción

Según datos del INDEC (2018), el 10,2% de la población argentina presenta algún tipo de discapacidad. Las barreras de accesibilidad en los entornos virtuales limitan el ejercicio pleno de la ciudadanía turística digital de colectivos vulnerables, como las personas con discapacidad y los adultos mayores. Esta situación restringe el acceso a la información y perpetúa la brecha digital, a pesar de los avances tecnológicos y legislativos alcanzados.

Este trabajo **aborda la problemática desde la perspectiva de la accesibilidad digital y la Experiencia de Usuario (UX)**. Se propone diseñar e implementar una metodología de diagnóstico para evaluar el nivel de accesibilidad en los sitios web y aplicaciones turísticas oficiales de Rosario y Santa Fe. El objetivo es elaborar un informe dirigido a responsables políticos, destacando deficiencias y oportunidades de mejora, con el fin de empoderar a turistas con discapacidad visual y adultos mayores, garantizando su autonomía en la elección de destinos.

Objetivos

General

- * Reconocer el nivel de accesibilidad a la información y experiencia de usuario (UX) con discapacidad visual y adultos mayores en los sitios web turísticos y apps oficiales de las ciudades de Rosario y Santa Fe.

Específicos

- * Conocer/evaluar el nivel de aplicabilidad de la ley 26653 en las páginas públicas de turismo y Apps, puntuamente en lo que concierne a los criterios de conformidad destinados a la discapacidad visual y adultos mayores.
- * Reconocer las estrategias de gestión turística y la arquitectura de la información en las páginas web oficiales y apps.
- * Analizar la/s tipología/s de contenidos de la información y recursos estéticos utilizados.
- * Relevar el diseño de interacción (IxD).

Metodología

Cuantitativa

- * Relevamiento de los sitios web de Rosario y Santa Fe

Cualitativa

- * Focus group con personas con discapacidad visual y adultos mayores



Resultados parciales y futuros avances

Las pruebas heurísticas sobre usabilidad y experiencia de usuario en los sitios digitales (tanto portales web como aplicaciones oficiales) revelaron la presencia de barreras de accesibilidad. Se identificaron problemas en el diseño de las interfaces (UI) en relación con las buenas prácticas de accesibilidad: el portal de Santa Fe presenta dificultades estructurales, como un botón de búsqueda sin etiquetar y la interferencia de textos alternativos repetitivos; mientras que el de Rosario carece de etiquetado en los enlaces a redes sociales y de descripciones en las imágenes.

Por otro lado, la realización de focus groups permitió detectar la necesidad de diseñar estrategias de información que trasciendan los ecosistemas digitales. Si bien los participantes evidencian competencias digitales básicas y valoran positivamente la claridad y navegabilidad de los sitios web, se observa un “punto de dolor” al momento de pensar estrategias de diseño centradas exclusivamente en lo digital.

Estos hallazgos ponen de manifiesto la importancia de dar respuesta a estas limitaciones desde la perspectiva de la accesibilidad y de la experiencia de usuario, con el fin de garantizar la autonomía de los turistas y consolidar una verdadera ciudadanía turística digital.