

Smart Destinations are Accessible: Intelligence in smart destinations is accessibility

Jesús Hernández Galán, ONCE Foundation, Madrid, Spain

Tourism is an economic and social activity that is directly related to the environments in where it is developed. Tourism has also reached a permanent and continuous dimension in Spanish cities and towns; today any city or environment can be a destination. The importance of Tourism in Spain is leading to study several ways of innovation in order to create “Smart destinations”. These include the territory in which tourism is developed (the container) and the way in which information is conveyed (the content).

A key factor in the “smart” concept that must never be forgotten is the human approach and the users’ needs, based on the concept of universal accessibility. This means that accessibility must be continuous within the chain of tourism services from planning information, transport, transfers, accommodation, restaurants, activities and support services among others. There shouldn’t be weak links in terms of accessibility to allow tourists travel in terms of safety and comfort so that experience is positive.

Tourism in Spain is a major contributor to the national economic life contributing with 6.4% of Spain's GDP. In 2007, Spain became the second most visited country in the world after France. In 2013, 60 million foreign visitors came to visit Spain, according to the World Tourism Organization.

Although much remains to be done, we can consider that Spain is one of the leading countries in terms of accessibility in Tourism. Through the work done by ONCE Foundation we will provide examples of Accessible destinations that are labeled as well as “Smart Destinations” in different regions and municipalities of Spain. (Arona, Madrid, Santander...)

This lecture will also provide examples where it is possible to overcome accessibility barriers with the use of technology in tourism, providing benefits to all users and particularly for users with disabilities.

Tourist information can be improved through the use of technology due to the customizing options the user can now set in mobile devices, tablets, and so on. Other examples are the accessible guiding services available at stations or airports such as gates, or rooms in the big resorts, through geolocation.

We always bear in mind that technological solutions in the tourist sector are excluding a large number of people with special needs, or information sometimes

lacks the accuracy which is negative for its use. This is why there are some technology projects developed to improve accessibility in new technologies.

Finally, ONCE Foundation is cooperating in the standardization of accessibility criteria in Spain regarding the tourism sector. One of the examples is the Standard committee about “Smart cities” in where Fundosa Accesibilidad/ Via Libre holds the coordination of the Accessibility working group in “Smart Destinations”

Les destinations intelligentes sont accessibles : la preuve de l'intelligence d'une destination est l'accessibilité

Jesús Hernández Galán, Fondation ONCE, Madrid, Espagne

Le tourisme est une activité économique et sociale qui est le reflet de l'environnement à laquelle elle est associée. Le tourisme fait de plus partie des dimensions permanentes et quotidiennes des métropoles et des villes d'Espagne; de nos jours, toutes les villes ou les emplacements peuvent devenir des destinations touristiques. L'importance du tourisme en Espagne nous pousse à expérimenter avec des méthodes innovatrices pour créer de nouvelles « destinations intelligentes ». Ces destinations se composent d'une part du territoire (le contenant) et d'autre part de la méthode appliquée pour communiquer l'information (le contenu).

L'un des facteurs les plus importants de ce concept intelligent est l'approche humaniste ainsi que les besoins de l'individu, dans un contexte d'accessibilité universelle. Ceci signifie que l'accessibilité doit être pleinement intégrée aux services touristiques, qu'il s'agisse de la planification de l'information, des transports et des transferts, des lieux d'hébergement, des restaurants, des activités ou des services de soutien disponibles. Les voyages touristiques se doivent donc d'être pleinement accessibles, sécuritaires et confortables pour que l'individu profite d'une expérience positive.

Le tourisme en Espagne est l'un des piliers de l'économie nationale et il représente 6,4% du produit intérieur brut du pays. En 2007, l'Espagne devint le deuxième pays le plus visité au monde après la France. En 2013, soixante millions de personnes ont visité l'Espagne selon l'Organisation mondiale du tourisme.

Quoiqu'il reste beaucoup de travail à accomplir, il est permis d'affirmer que l'Espagne est l'un des pays les plus développés en termes de tourisme accessible. Les efforts de la Fondation ONCE permettront d'offrir des recommandations de destinations accessibles ayant reçu la mention « Destination intelligente » dans différentes régions d'Espagne (Arona, Madrid, Santaner, ...)

Cette présentation offrira de plus des exemples de situations permettant de démontrer qu'il est possible de surmonter les obstacles de l'accessibilité par l'application d'innovations technologiques dans le domaine du tourisme, au bénéfice de tous les utilisateurs, mais particulièrement celui des personnes vivant avec un handicap.

L'information touristique peut être améliorée grâce à l'utilisation des avancées technologiques offertes aux utilisateurs par l'entremise de leurs appareils mobiles, tablettes et autres. Un service de guidage accessible par géolocalisation pourrait par

exemple être offert dans les gares ou les aéroports, ou encore dans les chambres des grands hôtels.

Il est difficile d'oublier que les solutions technologiques qui sont actuellement offertes par le secteur touristique ne tiennent pas compte d'un grand nombre de personnes qui ont des besoins spéciaux ou encore que l'information disponible est parfois erronée et inutile. C'est pourquoi plusieurs mesures ont été mises en place pour améliorer l'accessibilité des nouvelles technologies.

Ainsi, la Fondation ONCE participe activement à l'intégration de critères d'accessibilité dans le secteur touristique en Espagne. Cette participation s'est entre autre soldée par la création d'un comité de normalisation des villes intelligentes. La coordination du groupe de discussions sur l'accessibilité des destinations intelligentes est assumée par la Fundosa Accesibilidad/ Via Libre.