

Interreg
Italia-Slovenija



Cofinanziato
dall'Unione europea
Sofinancira
Evropska unija

DATIS



DÄTIS

**DOSTOPNI TURIZEM SE ZAČNE Z
DOSTOPNIMI INFORMACIJAMI**

**ORODJA IN DOBRE PRAKSE ZA BOLJ GOSTOLJUBNE
IN VKLJUČUJOČE TURISTIČNE PONUDNIKE**

Projekt DATIS

Digitalne meje za vključujoči turizem:

izboljšanje digitalne dostopnosti in socialnega vključevanja v turizmu za osebe z invalidnostmi in starejše v čezmejni regiji Italija–Slovenija.

Program: Interreg VI-A Italija–Slovenija 2021–2027

Projekt DATIS sofinancira Evropska unija
v okviru Programa Interreg VI-A Italija–Slovenija.



Beletrina*

Zavod za turizem
Nova Gorica in
Vipavska dolina



**UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI TRIESTE**

Dipartimento di
Scienze Politiche e Sociali



il MOSAICO
CONSORZIO DI COOPERATIVE SOCIALI



**ZVEZA DRUŠTEV SLEPIH
IN SLABOVIDNIH SLOVENIJE**
1000 Ljubljana, Groharjeva 2

**IO SONO
FRIULI
VENEZIA
GIULIA**

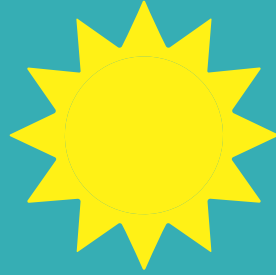


Nova kultura gostoljubja

**KAKOVOSTNE INFORMACIJE,
BOLJ UPORABNE STORITVE,
BOLJ VKLJUČUJOČE IZKUŠNJE.**

Vse več ljudi izbira turistične destinacije, nastanitve in doživetja prek digitalnih orodij. Zato so dostopnost, jasnost informacij in kakovost komunikacije sestavni del pozitivne turistične izkušnje.

Projekt DATIS je z raziskavami, analizami, usposabljanjem in praktičnimi orodji obravnaval digitalno, komunikacijsko in fizično dostopnost turističnih doživetij na obmejnem območju Italije in Slovenije. Iz tega je nastal nabor razmislekov in ugotovitev, ki turističnim ponudnikom pomagajo izboljšati lastno ponudbo.



ACCESSIBILITY



Namen tega orodja

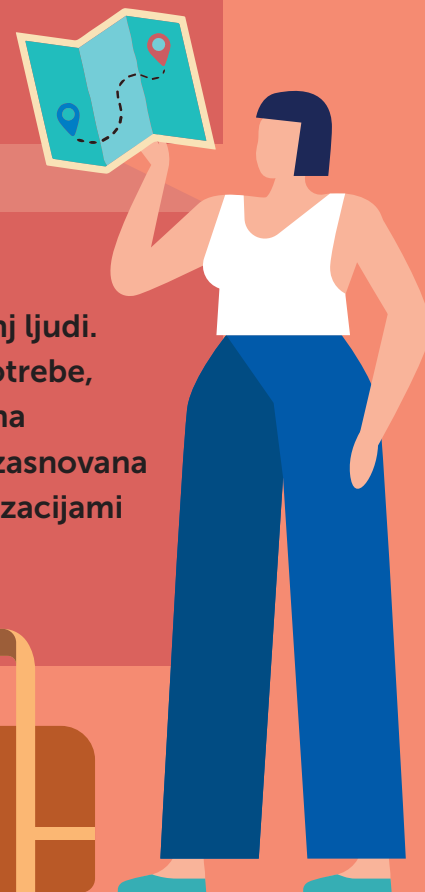
Ta brošura je nastala kot zaključek raziskovalnega in analitičnega dela projekta DATIS. Turističnim ponudnikom ponuja preprosta in konkretna napolnila za izboljšanje dostopnosti, komunikacije in gostoljubja v njihovi ponudbi. Ni tehnični priročnik, temveč prva praktična usmeritev, kako narediti informacije jasnejše, storitve razumljivejše in turistični sprejem bolj vključujoč za vse.



Raziskava

**Razumeti resnične potrebe,
tudi potrebe oseb
z invalidnostmi.**

Za bolj dostopen turizem je DATIS izhajal iz izkušenj ljudi. V raziskavi so bile analizirane potovalne navade, potrebe, težave in načine dostopa do turističnih informacij na čezmejnem območju med Italijo in Slovenijo. Pot, zasnovana skupaj z osebami z različnimi invalidnostmi, organizacijami in lokalnimi ponudniki je dostopna za vse.





Številke čezmejne raziskave

405
vključenih
udeležencev
raziskave

52%
iz Slovenije

48%
iz Italije

Vključeni uporabniki



- » SLEPI IN SLABOVIDNI
- » GLUHI IN NAGLUŠNI
- » OSEBE Z GIBALNIMI OVIRANOSTMI
- » OSEBE S KOGNITIVNIMI MOTNJAMI
- » STAREJŠI
- » UPORABNIKI Z OBČASNIMI ALI SITUACIJSKIMI OVIRANOSTMI

Razumeti gosta, da ga lahko bolje sprejmemo

Vedno več ljudi izbira svojo destinacijo prek spleta.

Za številne osebe z invalidnostjo potovanje predstavlja pomembno priložnost za samostojnost, dobro počutje in vključevanje v družbo. Potovanje pomeni odmik od vsakodnevne rutine, doživljanje novih izkušenj, preživljanje časa z družino in prijatelji, odkrivanje novih krajev ter občutek pripadnosti skupnosti. Razumevanje motivov, ki usmerjajo te odločitve, turističnim ponudnikom pomaga ustvarjati bolj gostoljubna, dostopna in potrebam uporabnikov prilagojena doživetja. Začeni s lastno spletno stranjo. Raziskava DATIS kaže, da kakovost informacij, dostopnih na spletu, neposredno vpliva na izbiro nastanitve ali destinacije. Nejasne informacije ali vsebine, ki jih je težko uporabljati, lahko uporabnika odvrnejo še pred samo rezervacijo.



Za vsako rezervacijo stoji človek

Zakaj potujejo



73%

vprašanih potuje večkrat letno

56%

vprašanih meni, da so potovanja in počitnice zelo pomembni za kakovost njihovega življenja

72%

jih pravi, da potovanja izboljšujejo duševno in telesno počutje

Kako potujejo



93%

vprašanih nikoli ne potuje samih, temveč v spremstvu vsaj ene osebe

58%

potuje s svojimi družinskimi člani

51%

potuje z 1–2 osebama

Kako izbirajo



64%

vprašanih izbere destinacijo glede na kakovost informacij

33%

se zaradi pomanjkanja informacij potovanju odpove

43%

znova izbere hotel, v katerem so bili ob prvem obisku zadovoljni



3 ravni dostopnosti

Dostopnost pomeni samostojnost.

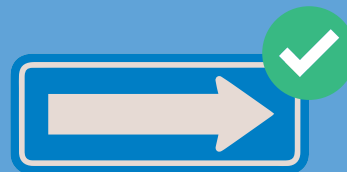
Za resnično vključujočo izkušnjo morajo digitalna, komunikacijska in fizična dostopnost delovati skupaj. Ko gost že pred odhodom ve, kaj lahko pričakuje, ali je destinacija zanj dostopna in kako lahko storitve uporablja samostojno, turizem postane bolj vključujoč, zanesljiv in gostoljuben.





Digitalna dostopnost

Spletna mesta, spletne rezervacije, videoposnetki, zemljevidi in vsebine, združljivi z različnimi napravami in podpornimi tehnologijami, da lahko vsakdo do informacij dostopa jasno in v celoti.



Fizična dostopnost

Podrobne in zanesljive informacije o vhodih, poteh in storitvah, jasno in vidno označevanje ter razpoložljivost prostorov morajo biti opisani preprosto in pregledno, tudi v več formatih.



Komunikacijska dostopnost

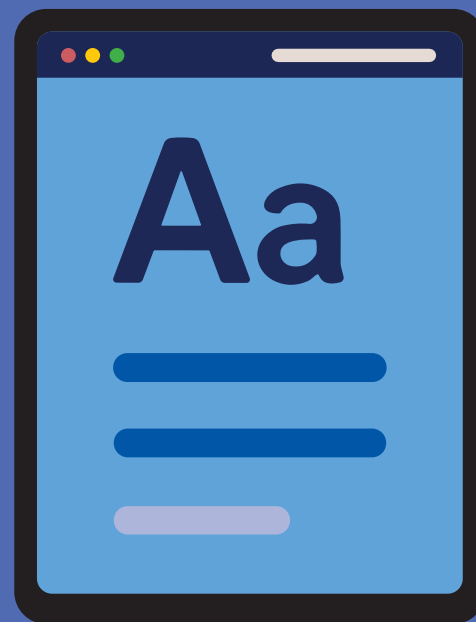
Jasne informacije, razumljiv jezik, podnapisi, vključujoča komunikacija in osebje, usposobljeno za delo z različnimi uporabniki.

90 % je deležnih poštene in spoštljive obravnave s strani turističnega osebja, a le 17 % meni, da je turistično osebje vedno ustrezno usposobljeno za pomoč osebam z invalidnostmi.

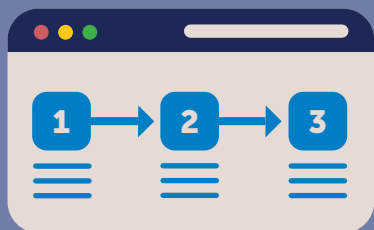
4 temeljna načela

Dostopnost pomeni jasnost.

Veliko pisanja ni dovolj, pravzaprav ni potrebno. Pisati je treba premišljeno in izbrati prave informacije ter jih narediti jasne za vse vrste uporabnikov, ki jih bodo uporabljali, in jim tako pomagati pri izbiri.



Informacija mora biti:



Razumljiva

Informacije, navodila in postopki rezervacije morajo biti jasni in predvidljivi.



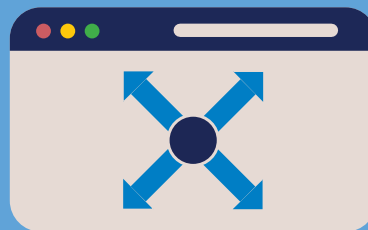
Zaznavna

Informacije morajo biti na voljo na načine, ki jih uporabniki lahko vidijo, slišijo ali kako drugače zaznajo.



Uporabna

Spletna mesta, storitve in prostori morajo biti dejansko uporabni za različne uporabnike.



Združljiva

Digitalne vsebine morajo delovati z različnimi podpornimi tehnologijami, napravami in brskalniki.

Dobre prakse na spletu

**Dobre prakse za bolj
dostopen turizem.**

Izboljšanje dostopnosti in komunikacije ne pomeni nujno zahtevnih posegov. Pogosto že majhne pozornosti pomagajo večjemu številu ljudi razumeti informacije, se bolje znajti in turistično izkušnjo doživeti bolj samostojno.



1. Uporabljajte preprosta in jasna besedila

Kratki stavki in dobro organizirane informacije vsem uporabnikom pomagajo, da se lažje znajdejo.

2. Dodajte podnapise videoposnetkom

Podnapisi naredijo vsebine dostopne naglušnim ter izboljšajo uporabo v številnih okoliščinah. Za gluhe je ustrezen znakovni jezik, saj je to njihov materni jezik.

6. Izboljšajte berljivost in kontrast

Premajhna besedila ali besedila s šibkim kontrastom je lahko težko brati, zlasti na pametnem telefonu.

3. Smiselno opišite vsebino slike

Kratki besedilni opisi slepim, ki uporabljajo bralnik zaslona, pomagajo razumeti ponujene vsebine in storitve.

5. Poenostavite obrazce in rezervacije

Intuitivni postopki zmanjšujejo težave, napake in opuščanje.

4. Omogočite navigacijo brez miške

Da bodo vsebine dostopne tudi uporabnikom z gibalnimi težavami.



Dobre prakse na spletu in na sami lokaciji

**Dostopnejše informacije -
boljša izkušnja**

Za številne ljudi je možnost izbire nastanitve ali rezervacije doživetja odvisna od jasnosti informacij, ki so na voljo na spletu. Boljša komunikacija pomeni, da se uporabniki počutijo bolj varne, obveščene in sprejete že pred odhodom.



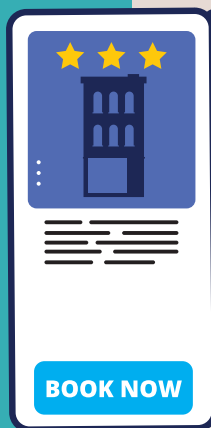
1.
**Sporočite
morebitne omejitve**

Jasen opis morebitnih ovir ali težav uporabnikom pomaga, da se bolje organizirajo, in krepi zaupanje.

2.
**Ponudite koristne
praktične informacije**

Parkirišča, poti, dvigala, sanitarije in načini dostopa naj bodo enostavni za iskanje in razumevanje.

**V turističnem
objektu in pri
storitvah:**



3.
**Olajšajte
neposreden stik**

Jasni in lahko dostopni kontakti uporabnikom pomagajo, da pred rezervacijo vprašajo za konkretne informacije.

5.
**Dostopnost
pomeni kakovostno
gostoljubje**

Enostavnejša, jasnejša in razumljivejša izkušnja izboljša storitev za vse goste in širi možnosti dostopa do turistične ponudbe.

4.
**Naredite izkušnjo
bolj predvidljivo**

Vedeti, kaj pričakovati, zmanjšuje negotovost in težave za številne uporabnike z različnimi potrebami.

Dostopnost pomeni boljši sprejem vaših gostov

Danes dostopnost, jasnost informacij in kakovost komunikacije vse bolj vplivajo na izbiro nastanitve ali turistične destinacije.

Izboljšanje uporabniške izkušnje pomeni bolj vključujoč turizem, hkrati pa tudi bolj zanesljiv, konkurenčen in sodoben. Veliko ukrepov je mogoče uvesti preprosto in postopno. Dostopnaizkušnja izboljšavtis in počutje vseh.



PROJECT OF DIGITAL INCLUSION
AND ACCESSIBILITY IN TOURISM

**Dostopni turizem
je boljši turizem.**

**Za ljudi. Za destinacije.
Za prihodnost turističnega
sektorja.**

