

# Turismo-eskaintza irisgarriari buruzko informazioa kalitatez emateko gida



## Edukiak

1.Nola eman turismo-eskaintza irisgarriari buruzko informazioa kalitatez Internetetik? .....	3
Zergatik gidatu beharra dago irisgarritasunari buruzko informazioa prestatzean? .....	3
Funtsezko hiru galderari erantzuteko hiru gida .....	5
2.Turismoan irisgarritasunaren inguruko zer elementuri eta xehetasuni buruzko informazioa .....	7
Zer da Irisgarritasun Unibertsala? .....	7
Irisgarritasun Unibertsalaren lege-definizioa .....	8
Funtsezko ideiak kontzeptuan .....	8
Irisgarritasun-motak .....	9
Zer da irisgarritasun-katea, turismoan? .....	11
Zer irisgarritasun-elementu dira ezinbestekoak eta nabarmendu beharko lirateke gure informazioan? .....	13
Entzumen-irisgarritasuneko elementuak .....	13
Irisgarritasun kognitiboko elementuak .....	14
Irisgarritasun fisikoko elementuak .....	14
Ikusmen-irisgarritasuneko elementuak .....	15
Irisgarritasun organikoko xehetasunak .....	16
Irisgarritasun sozialeko xehetasunak .....	16
3. Nolako izan behar du irisgarritasun-informazioak turismo-baliabide?.....	17
Informazioak egiazkoa izan behar du .....	17
Egiazko informazioa sortzeko jarraibideak .....	18
Informazioak eguneratuta egon behar du .....	19
Informazioa eguneratuta izateko jarraibideak .....	19
Informazioak osoa izan behar du .....	20
Informazio osoa emateko jarraibideak .....	21
Informazioak irisgarria izan behar du.....	22
Irisgarritasun digitaleko premia nagusiak .....	23
Eduki digital irisgarriak sortzeko jarraibideak.....	25

# 1. Nola eman turismo-eskaintza irigarriari buruzko informazioa kalitatez Internetetik?

## Zergatik gidatu beharra dago irigarritasunari buruzko informazioa prestatzean?

Nafarroako Gobernuko Turismo eta Merkataritzako Zuzendaritza Nagusiaren Marketin Zerbitzuaren iritziz, ezinbestean erakutsi behar zaio Nafarroako turismo-sektoreari bezero izan daitezkeenei nola eman eskaintzaren irigarritasun-baldintzei eta gure helmuga eratzen duten baliabide eta zerbitzuen baldintzei buruzko informazioa. Zenbait motibok azaltzen dute helburu hori, eta, beraz, sustatzen dute **Iddeas fundazioarekin** elkarlanean prestatutako ekimena:

- Motibo nagusia tekniko eta zerbitzuaren kalitatearena da; izan ere, argi dago biztanleriaren zati handi batek, bidaiatzeko orduan, irigarritasun unibertsalerako beharra duela. Ingurune eta zerbitzu irigarrien behar horrek bidaia berme eta konfiantza guztiarekin planifikatzeko aukera emango duen aurretiko informazioa behar du.
  - Hori horrela, 2016 Espainiako Turismo Irigarriaren Behatokiak (2017 ONCE fundazioa) nabarmendu zuen **bidaiatzen duten 10 desgaitutatik 9rentzat irigarritasunari buruzko informazioa garrantzitsua edo oso garrantzitsua dela.**
  - Bestalde, jakina da irigarritasun unibertsala biztanleria osoarentzat dela onuragarria, baina, bereziki, behar duen % 40rentzat, eta ezinbestean behar duen % 10entzat, desgaitasunen bat dutenak baitira.

- Garrantzi handiko beste motibo bat **turismo-baliabideen irisgarritasunari buruzko informazioaren kalitate txarra** da; Nafarroak ere bizi du errealitate hori.
  - Turismoaren Espainiako Behatokian, era berean, Estatu-mailako ostatuei dagokienez, honako hau egiaztatzen da: “irisgarriak direla dioten hotelen % 40 baino gehiago benetan ez dira” (ONCE fundazioa, 2017). Hark agerian uzten du zer txarra den informazioa; izan ere, ez dator bat irisgarritasun-beharrak dituen pertsonak gero aurkitzen duen errealitatearekin.
  - Datu hori osatzeko, Interneten Nafarroako 60 turismo-gune baino gehiagoko irisgarritasunari buruzko informazioa bilatu dugu, eta honako ondorio hau atera dugu: erakargarritasun gehienek ez dakarte irisgarritasunari buruzko informaziorik, eta, jaso zergo, gehienetan hobetzeko moduko informazioa da, osatugabe dagoelako, sakabanatuta dagoelako, zaharkituta dagoelako edo hizkera egokia ez delako.
- Azkenik, **legezko motiboak eta erantzukizuneko motiboak daude**. Irisgarritasun Unibertsalari buruzko 31/2022 Foru Legearen 6. artikuluan, laugarren puntuan, honako betebeharrak zehazten da: “Nafarroako administrazio publikoek irisgarritasun unibertsalari buruzko prestakuntza sustatu eta neurriak hartu behar dituzte irisgarritasun unibertsalaren eskakizunen eta pertsona ororentzat dakartzaten onuren inguruan kontzientziatzeko”.

Laburbilduz, Nafarroako turismo-baliabide eta -zerbitzuen irisgarritasunari buruzko informazioa ematen ikastea, sektorearentzat, **turismo-helmuga inklusibo eta irisgarri gisa kalitatea hobetzeko aukera bat da**. Ikaskuntza hori sustatzea da, Nafarroako Gobernuarentzat, uste osoz geure gain hartzen dugun betebeharra.

## Funtsezko hiru galderari erantzuteko hiru gida

Hori guztia dela eta, Turismo eta Merkataritzako Zuzendaritza Nagusiaren Marketin Zerbitzuak aukera hau aprobetxatzea proposatzen du. Eta, ondorioz, **3 gida prestatu ditugu.**

### Turismo-eskaintza irigarriari buruzko informazioa kalitatez emateko gida

---

Lehen gida honen bidez, honako galdera honi erantzungo diogu: zeri buruz eta nola informatu behar da? Horretarako, Irigarritasun Unibertsalaren kontzeptuari helduko diogu, turismo-arloko irigarritasunaren katea ezagutuko dugu eta turismo-esperientzian irigarritasunerako irtenbideak birpasatuko ditugu, irigarritasuna behar duten pertsona-taldeei zuzenduta.

Gainera, informazioak, behar besteko kalitatea izan dezan, benetakoak, eguneratua, osoa eta irigarria izan behar duela azalduko dugu.

### Zure webgunean zure turismo-baliabidearen irigarritasun-atala sortzeko gida

---

Bigarren gidan, erabat funtsezkoa den galdera bati erantzungo diogu: Nola eman behar da irigarritasunari buruzko informazioa turismo-baliabide baten webgunean? Horretarako, webgune batean eskaintzaren irigarritasun-atal on bat nola sortu azalduko dugu. 11 aholku emango ditugu, eta oinarri izan ditzakegun jardunbide egokiak aztertu.

Eta, tresna praktiko gisa, testu-ereduak eskainiko ditugu, irigarritasun-atal egokia idazten laguntzeko. 6 turismo-baliabide motatarako ereduak jaso ditugu.

## Turismo-erreserben plataformetan eta direktorio espezializatuetan irisgarritasunari buruzko informazioa emateko gida

---

Dela turismoan espezializatutako plataformetan, dela turismo irisgarriko direktorioetan, **irisgarritasunari buruzko informazioa oso preziatua da, eta erreserba bat egitea erabakitzeko edo baztertze oinarri izan daiteke.**

Hori dela eta, sortutako hirugarren gidan, urratsez urrats bideratzen dugu bidaiatzen dutenek erabiltzen dituzten plataforma nagusietan irisgarritasunari buruzko informazioa sartzeko.

## 2. Turismoan irisgarritasunaren inguruko zer elementuri eta xehetasuni buruzko informazioa

Gidaren kapitulu honetan, turismo-ingurune, -produktu eta -zerbitzuetan behar diren irisgarritasun-elementu eta -xehetasunak ekarriko ditugu gogora, bidaia bat planifikatzen ari direnek ezagut eta balio ditzaten. Horretarako, lehenengo, Irisgarritasun Unibertsala zer den, zer irisgarritasun-mota dauden eta turismoan irisgarritasun-katea zein den ezagutuko ditugu. Hala, hobeto ulertuko dugu zer garrantzitsua den.

### Zer da Irisgarritasun Unibertsala?

Honako bi ideia hauek izan behar ditugu lehendabizi argi Irisgarritasun Unibertsalari buruz:

**Eskubide bat da**, eta, hura betetzeko, pertsona guztiok izan behar ditugu aukera berak edozein bizitza-eremutan. Horrenbestez, funtsezko giza eskubide bat da, eta atea irekitzen die gainerako eskubideei, hala nola aisiarako eskubideari eta bidaiatzeko eskubideari.

**Herritar ororentzat da onuragarri** (ez soilik desgaitasuna duten pertsonentzat edo adinekoentzat); izan ere, ingurune, produktu eta zerbitzu erosoak eta seguruak sortzen ditu pertsona ororentzat.

## Irisgarritasun Unibertsalaren lege-definizioa

---

31/2022 Foru Legean, honela definitzen da Irisgarritasun Unibertsala:

“inguruneek, prozesuek, ondasunek, produktuek eta zerbitzuek zein objektuek, tresnek, bitartekoek eta gailuek bete behar duten baldintza, pertsona orok ulertu eta erabiltzeko modukoak izateko, segurtasunez eta erosotasunez eta ahalik eta autonomia eta naturaltasun handienaz betiere. Printzipio horrek “diseinu unibertsalaren edo pertsona ororentzako diseinuaren” estrategia du abiapuntu, eta ulertzen da hori ez dela eragozpen izanen egin beharreko arrazoizko egokitzapenatarako”.

## Funtsezko ideiak kontzeptuan

---

Alegia, Irisgarritasun Unibertsala pertsona orok une oro erabiltzen dugun gauza orok izan behar duen izaera da. Honako hauek dira funtsezko ideiak:

- Inguruneak, produktuak eta zerbitzuak pertsona orok ulertu eta erabiltzeko aukera izan behar du, ezaugarri funtzionalak edonolakoak direla ere (fisikoak, sentsozialak, kognitiboak edo organikoak).
- Erabilerak segurua eta erosoak izan behar du, eta pertsonen autonomiarako joera izan behar du; halakotzat ulertzen da eraginkortasunez, erosotasunez eta segurtasunez nola eta noiz erabili independentziaz erabakitzeko gaitasuna.
- Egokiena da hasieratik pertsona oro gogoan izanik diseinatzea, baina, hala egin ez bada, diseinatutakoan egokitzapenak egin behar dira, posible eta arrazoizkoa denean.



## Irisgarritasun-motak

Irisgarritasun Unibertsala inguruneak, produktuak eta zerbitzuak erabiltzeko modu guztien beharrak jasotzen dituzten diseinu-irizpide askoren batura bat da.

Oinarrizko 6 irisgarritasun-mota bereizten ditugu. Honako taula honetan jaso eta laburtu ditugu.

### 1. taula. Irisgarritasun-mota nagusiak

Irisgarritasun-mota	Zertan datza?
Entzunezkoa	Gorrekina eta entzuteko zailtasunak dituztenekin ingurune-, kanal- eta mezu-mota guztietan komunikatzea bermatzea. Turismoan, bereziki garrantzitsua da komunikazio pertsonalean eta ikus-entzunezkoan, ingurune zaratatsuetan eta larrialdi-kasuetan.
Kognitiboa	Ulermen-zailtasunak dituzten pertsonen ingurune eta mezuak eta produktu eta zerbitzuen informazioa ulertzeko aukera ematean. Turismoan, bereziki garrantzitsua da komunikazio pertsonalean, eraikinen erabileran eta gida, mapa eta panelen ulermenean.
Fisikoa	Inguruneak, produktuak eta zerbitzuak diseinatzean eta eraikitzean mugikortasun urriko pertsonak mugi daitezkeela eta haiekin erosotasunez, segurtasunez eta autonomiaz elkarreraginean jardun dezaketela bermatzea. Turismoan, bereziki garrantzitsua da eraikuntzan, garraioan eta edozein motatako ibilbidean eta zerbitzuan.

Irisgarritasun- mota	Zertan datza?
<b>Ikusizkoa</b>	<p>Itsuek, ikusmen urria dutenek eta ikusteko zailtasunak dituztenek mugitzeko, produktuak erabiltzeko edo zerbitzuetan informazioa kontsultatzeko aukera izatean, erosotasunez, segurtasunez eta ahalik eta autonomia gehienaz. Turismoan, bereziki garrantzitsua da ostatuetan, inguruneke informazioa eskuratzeko bidean eta jasotako arreta pertsonalean.</p>
<b>Organikoa</b>	<p>Desgaitasun organikoa duten pertsonak (transplantatuak, ostomiako poltsa dutenak, alergiak eta intolerantziak dituztenak, gaixotasun batzuk dituztenak, hala nola lupusa, SQMa eta diabetesa, eta abar dutenak) inguruneak, produktuak eta zerbitzuak erosotasunez eta segurtasunez erabiltzeko aukera izan dezaten bermatzean. Turismoan, bereziki garrantzitsua da jarduera eta zerbitzuen diseinuan, haien ibilbideetan eta jatetxeetan.</p>
<b>Soziala</b>	<p>Edozein pertsonak, bereziki desgaitasuna dutenek, tratu eta arreta inklusiboak jaso ditzaten bermatzean, aurreiritzi eta estereotipo negatiborik gabe, eta haien interakzio-modura egokituta. Turismoan, funtsezkoa da komunikazio pertsonalean, gidariak dituzten jarduera eta zerbitzuetan, garraio-langileetan eta arretako langileetan, oro har.</p>

Iturria: geuk egina, Iddeas fundazioa.

## Zer da irisgarritasun-katea, turismoan?

TMEren (Turismoaren Mundu Erakundea) definizioaren arabera, Irisgarritasun Unibertsalak “turismo-esperientzia baten balio-kate osoan” egon beharko luke. Hori dela eta, Turismo Irisgarriari buruz duen Eskuliburuan (2. modulua), 11 kate-mailak irisgarriak izan daitezzen gomendatzen du, “turista orok haren bidaiaren eta egonaldiaren inguruko esperientzia positiboa eduki ahal izateko helburua betetzeko”.

Kate hori bidaiaren plangintza- eta informazio-etaparekin hasten da. Helmugarainoko garraioarekin jarraitzen du. Ondoren, zenbait kate-maila daude, hala nola ingurunea eta garraioa helmugan bertan, ostatua, jatetxeak eta merkataritza, txangoak eta aisia-jarduerak. Zerbitzu medikoak eta asistentziakoak barne har ditzake. Gero, bueltako garraioa dago eta, azkenik, zeharka, amaierako esperientzia, eta, hartan, oso esanguratsua da bidaiari esku hartu duen pertsonalak.

## Turismoaren irisgarritasun-katea



Iturria: Turismoaren Mundu Erakundea (2015), Guztiontzako Turismo Iriagarriari buruzko Eskuliburua.

Kate-mailetako bat falta bada, katea hautsi egingo da. Beraz, urrats bakoitzean zaindu behar dugu irisgarritasuna etengabe eta koordinatuta presente egotea.

Kate-mailetakoren batean irisgarritasuna nola sortu sakonago jakin nahi baduzu, [TMEren eskuliburuaren 4 moduluak](#) irakurtzea gomendatzen dizugu; ONCE fundazioaren doako liburutegi digitalean deskarga daiteke.

## Zer irisgarritasun-elementu dira ezinbestekoak eta nabarmendu beharko lirateke gure informazioan?

Irisgarritasun-motaren arabera, zer elementu nabarmendu eta komunikatu beharko liratekeen ekarriko dugu gogora, irisgarritasun-premiak dituen bidaiariarentzat beharrezkoak eta preziatuak baitira.

Logikoki, elementu horiek, lehendabizi, eskaini egin behar ditugu eta, ondoren, komunikatu. Horrenbestez, zerranda horrek, era berean, irisgarritasun-motak behar dituenari ematen zaion zerbitzua hobetzeko irtenbideak emateko pista bat ere eman dezake.

### Entzumen-irisgarritasuneko elementuak

---

#### Jakinarazi zer eskaintzen duzun:

- Indukzio magnetikoko begizta (harreran, erakusmahaian, bisita gidatuak...), audifonoa edo kokleako implanteak dituzten pertsonen entzuketa hobetzeko.
- Azpigituluak dituzten bideoak, gorrentzat, museoetako, interpretazio-zentroetako, bisita gidatuetako, ongietorriko eta ostatuetako jarraibideetako ikus-entzunezko materialetan...
- Espainiako zeinu-hizkuntza bezeroarekiko eta bisitekiko elkarreraginean, gidaritzetan eta ikus-entzunezkoetan, hizkuntza hori baliatzen duten gorrentzat.
- Argizko oharrak eta dardaren bidezkoa txirrinetan, iratzargailuetan edo larrialdi-sistemetan.

## Irisgarritasun kognitiboko elementuak

---

### Jakinarazi zer eskaintzen duzun:

- Espazioen seinaleztapena, hala nola ostatu, museo edo ibilbideena, erraza eta kartel argietan eta piktograma unibertsaletan oinarritua.
- Gidak, liburuxkak eta jarraibideak Irakurketa Errazean, irakurmenerako arazoak dituztenek ulertu ahal izateko.
- Plano, mapa, maketa eta interpretazio-panel argiak eta ulergarriak.

## Irisgarritasun fisikoko elementuak

---

### Jakinarazi zer eskaintzen duzun:

- Arkitektura-oztoporik gabeko inguruneak eraikuntzaren kode teknikoaren irisgarritasun-eskakizunak betetzen dituztenak.
- Ibilbide irisgarriarekin konektatutako eta erreserbatutako aparkaleku-plazak.
- Gutxienez 120 cm zabal duten korridoreak eta gutxienez 80 cm zabal duten ateak.
- Gurgil-aulki bati 180 graduko bira egiteko aukera ematen dioten espazioak.
- Zoladura jarraiak, uniformeak eta mailarik gabeak.
- Gehienez % 10eko malda duten arrapalak 3 metroko tarteetarako; % 8koa, 6 metro baino gutxiagoko tarteetarako; eta % 6koa, 9 metro baino gutxiagoko tarteetarako.
- Garaiera bikoitzeko erakusmahaia, gainaren azpian hutsunea duena (80 cm zabal bider 70 cm garai eta 50 sakon).
- Irisgarritasun-irizpideak betetzen dituzten komunak, gelak eta igogailuak.

- Mugikortasun urriko pertsonentzako gailu-mota guztien irismena, 80 eta 120 cm bitarteko aginteekin, esaterako, interakzio-paneletan edo autozerbitzuko erakusmahaietan.
- Mugikortasun urriko pertsonentzako espazio komun en diseinu irisgarria, besteak beste: igerilekuak, SPAk, terrazak, entzungelak...
- Mugikortasun urriko pertsonentzako asistentzian prestakuntza duten langileak eta horretarako material egokiak dituztenak (garabiak, aulki anfibioak, Joëlette aulkiak...).

## Ikusmen-irisgarritasuneko elementuak

---

### Jakinarazi zer eskaintzen duzun:

- Gida-tarteak edo zokaloak dituzten espazioak, itsuak eta ikusmen urria dutenak autonomiaz mugitzeko.
- Braillea edo goi-erliebea ostatu bateko logelen zenbakietan, komuneko *amenity* direlakoetan, eraikineko solairuetako seinaleetan, jatetxe bateko kartan...
- Irakurgarritasun handiko seinaleztapena, tipografia handia eta oso kontrastatua duena, eta kontraste handia dekorazioan eta barne-diseinuan.
- Igogailua audioarekin eta braille eta goi-erliebearen sistemen bidezko zenbakiekin.
- Ukimen- eta entzumen-laguntzak dituzten gailuak etxetresna elektrikoetan, panel interaktiboetan, etab.
- Eraikinen eta kanpo-espazioen ukimen- eta ikusmen-planoak edo maketak.
- Natura-elementuen irudikapenak, hala nola animalienak, zuhaitzenak, eta abarrenak, ikusten ez dutenei edo zailtasunekin ikusten dutenei antzematen laguntzeko.

- Audiogidak edo audiodeskribapenak kultura-, ondare- edo natura-inguruneetan.
- Itsuak gidatzeko prestakuntza duten langileak, horretarako material egokiak dituztenak (norabidezko barrak, tandem bizikletak, etab.).
- Irisgarritasuneko teknologiak, hala nola NaviLens eta QR kodeak, bluetooth balizak, etab.

### Irisgarritasun organikoko xehetasunak

---

#### Jakinarazi zer eskaintzen duzun:

- Komunetara sartzeko bide azkarra, konketarekin kabinaren barruan edo ostomia duten pertsonentzako komunontziekin.
- Atsedeen hartzeko espazioak, jarduera eta bisita gidatuen inguruneetan.
- Alergiak eta intolerantziak dituzten pertsonen premiak aurreikusten dituzten jatetxeen eskaintza.
- Bisita eta jardueren iraupena, ezaugarriak eta ibilbidea.

### Irisgarritasun sozialeko xehetasunak

---

#### Jakinarazi zer eskaintzen duzun:

- Desgaitasuna eta beste dibertsitate batzuk dituzten pertsonetikiko tratua eta interakzioaren inguruko prestakuntza duten arretako langileak.
- Bezeroen ezaugarri eta premien arabera jardueren diseinua.
- Bisita eta jardueren iraupena, ezaugarriak eta ibilbidea.



### 3. Nolakoa izan behar du irisgarritasun- informazioak turismo-baliabide

Honaino argi geratu da zenbateko garrantzia duen bidaiak planifikatzeko kalitateko informazioa izateak. Horretarako, aurreko kapituluan jaso ditugun eta webguneetan, direktorioetan eta gidetan partekatzen diren elementuen informazio guztiak egiazkoa, eguneratua, osoa eta irisgarria izan behar du. Ikus dezagun nola lortu.

#### Informazioak egiazkoa izan behar du

Gidaren sarreran adierazi bezala, 2016 Espainiako Turismo Irisgarriaren Behatokian (2017 ONCE fundazioa) ikusten da irisgarriak direla dioten ostatu asko benetan ez direla. Imajina dezakegu egiazkotasun faltsu horrek nolako atsekabea eragiten dien etxetik kanpora egun batzuez erosotasunez, segurtasunez eta autonomiaz gozatu ahal izateko ingurune, produktu eta zerbitzuak nahitaez behar dituzten pertsonei.

Oraintsu, plataforma ezagun batean, hotel bati buruzko honako aipamen hau ageri zen:

**“Nire iritzia gurgil-aulkien egonaldiari buruzkoa da. (...) Deitu nuenean: webean sartu, eta ez zegoen logela egokituen argazkirik. Eta, beraz, deitu egin nuen. Baietz esan zidan, bazegoela logela egokitu bat. Ados. (...) Logelan: (...) Komunera joateko, ez zegoen lekurik ohearen eta idazmahaiaren artean. Sartzea lortu nuenean, jacuzzi bat zegoela ikusi nuen; oso polita, bai, baina gurgil-aulkian dagoena ezin da sartu. Dutxa hormaren eta jacuzziaren artean zegoen. Gurgil-aulki batean doan**

**pertsona bat EZIN da dutxatu, nahita ere ez! Terrazara irteteko, arrapatatxo bat zegoen, baina munduko pertsonarik indartsuena ere ez zen hura igotzeko gai”.**

Zalantzarik gabe, ez du fede txarrik bezero horri arreta eman zionak, ez eta logela diseinatu zuenak eta irisgarriaren kategoria eman zionak ere. Akats horien motiborik ohikoena turismo-baliabideak diseinatzen eta kudeatzen dituen pertsonalak irisgarritasun-premia eta -irtenbideak ezagutzen ez dituela da.

### Egiatzko informazioa sortzeko jarraibideak

1. Gutxieneko prestakuntza bat izatea, zure baliabideak dituen irisgarritasun-ezaugarriak eta -xehetasunak zehatz ezagutzeko.
2. Ingurunean, produktuan eta zerbitzuan izaten diren irisgarritasunaren inguruko baldintzen betetzeak eta urraketak identifikatzea.
3. Errealitatea fideltasunez eta itxaropen faltsurik eragin gabe transmitzea.
4. Aurreko kapituluan zehazten diren eta norbaitek zure baliabidean eska
5. Desgaitasuna duten bezeroekin elkarrizketan jardutea hobekuntzak eta indarguneak detektatzeko.
6. Google, TripAdvisor, Booking eta abarretan argitaratzen dituzten aipamenak irakurtzea eta, hala, egiazkotasunik ezagatiko esperientzia negatiboak identifikatu eta ebaztea, errepika ez daitezen eta irudi txarra ekarri ez dezaten.
7. Baliabidean zerbitzu ematen duen pertsona-talde osoarekin informazioa

## Informazioak eguneratuta egon behar du

Oso ohikoa da turismo-baliabide batek inguruneen eta zerbitzuen irisgarritasuna hobetzea, baina haren webgunean, Googleko fitxan edo direktorio espezializatuetan hobekuntza horien berri ez ematea.

Paradoxikoa bada ere, kalitatearen hobekuntza eta aldaketa horien berri ez da ematen pertsona askok jakin behar duten eta erreserba bat egiteko beste balioesten duten kasuetan.

Ez eguneratzeko motiborik ohikoenak honako hauek izan ohi dira, besteak beste: informazio-kanal horiek elikatzeko denbora falta eta, ikuspuntu komertzialetik, irisgarritasun-xehetasunei garrantzi gutxi ematen zaiela.

Informazioak eguneratuta egon behar du nobedadeak dauden bakoitzean eta, horretarako, kontuan izan behar da xehetasun txikia ematen duena jende askorentzat ez dela hain txikia, erabakigarria baita haientzat. Logikoa den bezala, hark balio du bai irisgarritasuneko aurrerapenentarako, bai atzerapenentarako, eta, beharbada, are gehiago atzerapenentarako.

### Informazioa eguneratuta izateko jarraibideak

1. Behe-denboraldia baliatzea webeko eta direktorio eta plataformetan dituzun fitxen informazioa kalitatekoa dela eta eguneratuta dagoela egiaztatzeko.
2. Hala egon ezean, edo inguruneetan eta produktu- eta zerbitzu-zorroan aldaketarik egiten bada, prestatu irudiak eta deskribapenak eskuragarri dauden unetik haien berri emateko.
3. Talde osoari informazioa eta prestakuntza ematea, aldaketak eta irisgarritasun-arloko onurak azaltzen jakiteko.

4. Liburuxkak, gidak edo garapen digitalak berriro diseinatzean, egiaztatu erabiltzen diren informazioa eta irudiak eguneratuta daudela.

5. Plataforma digitaletan errealitatearekin bat ez datozen edo dagoeneko hobetu diren alderdiei dagozkien keak dituzten aipamenak badaude, erantzun adeitasunez eta errespetuz, eta eman hobekuntzen berri.

## Informazioak osoa izan behar du

Ikusi dugunez, Irisgarritasun Unibertsala zenbait premiari erantzuten dieten alderdi batzuek eratzten dute. Irisgarritasun fisikoan ez ezik, 2. kapituluan aurkeztu eta garatu ditugun beste irisgarritasun-mota batzuetan ere pentsatu behar da.

Ez da nahikoa eta gomendagarria esatea komun irisgarria dugula edo bisita gidatua inklusiboa dela edo museoa gurgil-aulkietarako egokia dela. Jakina, ez da nahikoa, bestalde, Irisgarritasunaren Nazioarteko Sinboloa jartzea.



Entzumen-  
irisgarritasun



Adimen-  
irisgarritasuna



Irisgarritasun  
fisikoa



Ikusmen-  
irisgarritasuna



Irisgarritasun Unibertsala behar duten bezeroek turismo-baliabidearen ezaugarri irisgarriak argi izateko eta erreserba bat erabaki ahal izateko, datuak, xehetasunak, neurriak, argazkiak, bideoak eta lekukotzak ere eman behar dira. **Ez esan irisgarria zarela, erakutsi.**

### Informazio osoa emateko jarraibideak

1. Egin elementu eta xehetasun irisgarri esanguratsuenen zerrenda bat, zure turismo-baliabidean dagoen irisgarritasun-mota bakoitzeko. Logela irisgarria, indukzio-begizta, gida Irakurketa Errazean, braille sistema seinaleetan eta informazioetan...
2. Prestatu testu-informazioa eta grafikoa haiek aurkeztu eta xehetasun esanguratsuenekin deskribatzeko.
3. Adierazi irisgarritasun fisikorako elementu esanguratsuenen zabalera eta garaiera (ateak, korridoreak, erakusmahaiak, eserlekuak, ispiluak).
4. Deskribatu jarduerak eta eman inguruneen eta une berezien irudiak. Ez ahaztu iraupenaren, ibilbidearen eta haren ezaugarrien, zailtasunaren, behar den forma fisikoaren, dituzun irisgarritasun-baliabideen eta argi- eta tenperatura-aldakuntzen berri ematea.
5. Erabili baliabidearen espazioen bista zabalak dituzten argazkiak (sarrerak eta kanpoaldea, igerilekua eta inguruko guneak, ibilbideak...), baina baita xehetasunena ere (garabiak, komunak, dutxak, zoladurak).

6. Prestatu zenbait profiletako pertsonen bideo xumeak. Esate baterako, gurpil-aulkian dauden erabiltzaileenak, zenbait espaziotatik mugitzen; gorrak zeinu-hizkuntzan hitz egiten; itsuak NaviLens teknologia erabiltzen edo braille sisteman irakurtzen.

7. Prestatu esperientzia hobea izateko aholkuen zerrenda bat, esaterako: zer sarbide saihestu hain irisgarriak ez direlako, arroparen eta oinetakoen inguruko gomendioak jardueretan...

8. Ez ahaztu eta batu zure baliabidera nola iritsi zehazten duen informazioa, mugikortasun urriko pertsonentzat hurbil dauden eta ibilbide irisgarria duten aparkaleku-plazen kokapena.

9. Ezagutu eta deskribatu zure helmuga bereko beste erakargarritasun irisgarri batzuk: museoak, jarduerak, natura-ibilbideak, bide berdeak...

## Informazioak irisgarria izan behar du

ONCE fundazioak 2017. urtean argitaratu zuen turismo irisgarriari buruzko txostenean, era berean, turismo-sektoreko webguneen irisgarritasunik eza adierazten zen. Adibidez, turismo-helmugen webguneen % 84,2 desgaitasuna duten pertsonen premien arabera irisgarriak ez zirela zehazten zen.

Jakin behar da gida honek informazio guztia argitaratzeko gomendatzen duen ahaleginak ez duela askorako balio, baldin eta zure webguneak **ez badu edukien irisgarritasuna aurreikusten**.

Esaterako, ez du ezertarako balio ostatu edo museo batean braille sistema duten elementuak dauzkaten irudiak aurkeztea, baldin eta irudi horiek ez badaude ikusi ezin dutenentzat deskribatuta. Edo audioa duen bideo batean azaltzea zeinu-hizkuntzan zerbitzu ematen duzula edo bisita gidatueterako indukzio-begizta duzula, baldin eta bideoak zeinu-hizkuntzaren edo azpitituluen interpretaziorik ez

badu. Modu berean, nabarmen gutxitzen da informazio horren guztiaren eraginkortasuna, baldin eta webgunean aurkitzea zaila bada.

Eremu oso zehatza denez eta turismo-baliabideak kudeatzen dituenarentzat ezezaguna denez, hurrengo atalean webguneak edo aplikazio mugikorak garatzen edo enkargatzen dituztenek kontuan izan beharko lituzketen irisgarritasun digitaleko premia nagusien azalpenean luzatuko gara.

### Irisgarritasun digitaleko premia nagusiak

---

Gure asmoa ez da garapen digital irisgarrietan aditu bilaka zaitezten, baina bai bezero-profil askok webgunearen aurrean dituzten premiak ulertzea. Hala, orrien, blogen edo sare sozialen garapenak egiten dizkizunari zer eskatu jakingo duzu.

Helburu horrekin, zailtasun funtzionalak dituzten pertsonak -habetako askok desgaitasuna- irisgarritasun digitalean dauzkaten premia nagusiak jasoko ditugu.

### Entzuteko zailtasunak dituzten pertsonak:

**Zeinu-hizkuntza (zeinatzaileak)** erabiltzen duten gorrek honako hauek behar dituzte:

- Ahotsak eta audioa dituzten bideoak zeinatuta egotea.
- Webeko informazio esanguratsuenak zeinu-hizkuntzen interpretazioa izatea; izan ere, pertsona horiek ahozko hizkuntzaren irakurmen baxua izan dezakete.

**Ahozko hizkuntza** erabiltzen dutenek (**oralistak**) honako hauek behar dituzte:

- Ahotsak eta audioa dituzten bideoek azpigituluak izatea, haiek irakurri ahal izateko.
- Profil horrentzat eta aurrekoarentzat hizkuntza argia ere egokia da; izan ere, batzuetan, zaila izan daiteke haientzat egitura konplexuak edo ezohiko hitzak ulertzea.

### Zailtasun kognitiboak dituzten pertsonak:

Adimen-desgaitasuna dute, ulermenean edo memorian zailtasunak dituztenak. Adibidez, Down-en sindromea dutenak, dislexia dutenak, nagusiak, etab.

- Egitura eta orrialde errazak eta intuitiboak behar izaten dituzte.
- Hizkera argia, bai eta Irakurketa Erraza ere.
- Esaldi laburrak eta ohiko hitzak.
- Kolorea eta irudiak eta piktogramak erabiltzea ulermenean laguntzeko.

### Mugikortasun urriko pertsonak:

Goiko gorputz-adarretan mugitzeko zailtasunak, muskuluen moteltasuna, dardarak, paralisiak eta abar dituzten pertsonak **honako hauek behar dituzte:**

- Aplikazioak eta orriak irisgarriak izatea joystick motako agintean, kokotsaren sakagailuen, begitako segimendu-sistemen eta ahots-sistemen bidez.
- Botoi zabalak ukimenezko interfazeetan.

### Ikusteko zailtasunak dituzten pertsonak:

**Itsuek** eduki digitalekin mugikor eta ordenagailuetan haien ahots-programak (pantaila-irakurleak) entzunez jardun ohi dute elkarreraginean; beraz, edukiak irisgarria izan behar du haiekin. Hori dela eta, besteak beste, honako hauek **behar dira:**

- Irudiak deskribatzea.
- Botoiak eta estekak etiketatzea.
- Pertsona horiek sagua erabiltzen ez dutela jakitea; izan ere, ez dute ikusten eta, beraz, teklatuarekin eta ahotsarekin dihardute elkarreraginean.
- Bideoak erabiltzen baditugu, haiek ikusi gabe ulertzeko modukoak izan behar dute; beraz, **audiodeskribatuak** izan behar dute (pantailan



gertatzen dena eta entzunez antzematen ez dena kontatzen duen ahots baten bidez) edo **audioulergarriak izan behar dute.**

**Ikusmen urriko pertsonak** orriak eta interfazeak irakurtzen eta begiratzen dituzte; beraz, honako hauek behar dituzte:

- Gutxienez 12 puntukoak diren eta handitu daitezkeen testuak.
- Kolore-kontraste handia testuaren eta atzealdearen artean.
- Gaueko modua edo atzealde beltzekoa aktibatu ahal izatea.

Kolorearekiko itsutasuna duten pertsonak, esaterako, **daltonismoa**:

- ez dituzte kolore batzuk ikusten; beraz, informazioa emateko beste elementu batzuk ere erabili behar dira, hala nola testua edo piktogramak.

Horiek guztiak era askotako pertsonen premia oso desberdinak dira, baina guztiek dute produktu eta zerbitzu digitalak erosotasunez, segurtasunez eta autonomiaz erabiltzeko gainerako pertsonen eskubide bera.

## **Eduki digital irigarriak sortzeko jarraibideak**

---

1. Garapen digital bat eskatzen duzunean (weba, bloga, aplikazio mugikorra...), ziurtatu egingo duenak badakiela proiektuan irigarritasun digitala integratzen.
2. Zehaztu zure enkarguan garapenak WCAG 2.1 edo hurrengo bertsioak bete behar dituela. Horiek web-edukirako irigarritasun-jarraibideak (Web Content Accessibility Guidelines) dira, nazioarteko estandar bat.
3. Zure garapen digitalean finantzaketa publikoa izango baduzu, 1112/2018 Errege Dekretuaren eskakizunak bete beharko dituzu. Funtsean beteko duzu baldin eta WCAG 2.1 betetzen badituzu.

4. Weba dagoeneko garatuta baduzu, eskatu desgaitasuna duten pertsonen hartan nabigatzeko eta haien esperientzia kontatzeko. Eta partekatu informazio hori garapena egin dizunarekin.
5. Era berean, zure weba doako tresnetan sar dezakezu, hala nola [Wave](#) delakoan, eta WCAG 2.1 betetzen dituzula egiaztatzen duen txostena eskuratu.
6. Ziurtatu edukia eskuragarria eta ulergarria dela pertsona guztientzat, eta edonork jardun dezakeela elkarreraginean esteken, botoien eta fitxen bidez.
7. Jarri arreta berezia testuen ulergarritasunari (letra-tipoa, tamaina eta kontrastea), irudien deskribapenari, fitxei, deskargagarriei eta bideoei.
8. Erabili beti hizkera argia, eta aintzat hartu Irakurketa Errazeko atal bat sortzea.
9. Aplikatu [Zure webgunean zure turismo-baliabidearen irisgarritasun-atala sortzeko gida](#)-n ematen dizkizugun gomendioak.

**Gobierno  
de Navarra**



**Nafarroako  
Gobernua**

