

УДК 338.482

## ПОВЫШЕНИЕ ДОСТУПНОСТИ ИНКЛЮЗИВНОГО ТУРИЗМА С ПОМОЩЬЮ ИНФОРМАЦИОННОГО ПОРТАЛА

Н. Н. Праздникова<sup>1</sup>, М. Ж. Мейргазинов<sup>2</sup>, Э. Б. Нурлубекулы<sup>2</sup><sup>1</sup>Алтайский государственный университет, Барнаул, Россия<sup>2</sup>НАО «Торайгыров университет», Павлодар, Казахстан

*Аннотация.* В современном мире возрастает количество людей, имеющих определенные ограничения здоровья, а также численность пенсионеров и других категорий, имеющих определенные трудности при организации отдыха. Данные категории населения также являются частью туризма. Такой туризм можно обозначить как инклюзивный, направленный на формирование безбарьерного пространства в сфере туризма. Алтайский край как один из развивающихся центров туризма в России также является важной площадкой для формирования пространства безбарьерного туризма. В исследовании разработан проект формирования доступного информационного портала инклюзивного туризма в Алтайском крае. Обоснована значимость проекта в сборе базы данных, а также привлечение внимания к проблемам и возможностям организации инклюзивного туризма в Алтайском крае. Проект призван привлечь новые категории потребителей на туристский рынок и способствовать развитию инклюзивного туризма в крае.

*Ключевые слова:* инклюзивный туризм, информационный портал, проект, Алтайский край.

## INCREASING ACCESSIBILITY OF INCLUSIVE TOURISM THROUGH AN INFORMATION PORTAL

N. N. Prazdnikova<sup>1</sup>, M. Zh. Meirgazinov<sup>2</sup>, E. B. Nurlubekuly<sup>2</sup><sup>1</sup>Altai State University, Barnaul, Russia<sup>2</sup>Toraigyrov University, Pavlodar, Kazakhstan

*Abstract.* In the modern world, the number of people with certain health limitations is increasing, as well as the number of pensioners and other categories who have certain difficulties in organizing recreation. These categories of the population are also part of tourism. Such tourism can be designated as inclusive tourism, aimed at creating a barrier-free space in the tourism sector. The Altai Territory, as one of the developing tourism centers in Russia, is also an important platform for the formation of a barrier-free tourism space. The work has developed a project for the formation of an accessible information portal for inclusive tourism in the Altai Territory. The significance of the project is in collecting a database, as well as drawing attention to the problems and opportunities for organizing inclusive tourism in the Altai Territory. The project is designed to attract new categories of consumers to the tourism market and contribute to the development of inclusive tourism in the region.

*Keywords:* inclusive tourism, information portal, project, Altai Territory.

**В**ведение. В современном мире увеличивается продолжительность жизни и повышается качество медицинского обслуживания, но также и возрастает количество людей, имеющих определенные ограничения здоровья, а также численность пенсионеров и других категорий, имеющих определенные трудности при организации отдыха. Только в России 7,78% населения имеют группу инвалидности. В Алтайском крае этот процент составляет 7,69 [9]. Данные категории населения также являются частью туризма. Такой туризм можно обозначить как инклюзивный, направленный на формирование безбарьерного пространства в сфере туризма и формирование равных возможно-

стей отдыха для людей с ограниченными возможностями, в том числе людей с ограниченными возможностями здоровья, пенсионеров, детей.

В России данная категория населения долгое время была практически исключена из клиентуры туристского рынка. И только в последнее десятилетие стала развиваться тенденция внедрения и совершенствования инфраструктуры, обеспечивающей равные возможности организации поездок для всех категорий населения. Алтайский край как один из развивающихся центров туризма также является важной площадкой для формирования пространства безбарьерного туризма. Помимо инфраструктуры, сложностью организации инклюзивного туризма является необходимость разработки специальных доступных сайтов для данной категории пользователей, а также новые подходы к организации экскурсий и предоставления других видов услуг. Кроме того, инклюзивный туризм является сложным, комплексным явлением, а потребителями данного вида туризма, в зависимости от подхода к определению понятия, являются разные категории населения — дети, пенсионеры, малообеспеченные слои населения, лица с ограниченными возможностями здоровья. Каждая категория требует индивидуального подхода к организации тура, а также подразумевает определенные требования к инфраструктуре.

*Материалы и методы исследования.* К теме инклюзивного туризма обращаются как зарубежные, так и отечественные авторы, рассматривая его в различных аспектах. Определение понятий «инклюзивный туризм», «доступный туризм» рассматривают в своих работах И. Н. Чурилина, Т. Ю. Анисимов [5], Н. В. Белоусова [2] и другие. Проблемам и перспективам развития инклюзивного туризма в России посвящены исследования С. А. Джавадовой [4], М. В. Якименко, О. З. Русевой [6] и других авторов. В ряде работ Н. М. Борисенко-Клепача [3] рассмотрен вопрос организации инклюзивного туризма на объектах туристской инфраструктуры.

Несмотря на большое количество литературы по данной теме, большинство исследований рассматривают общие вопросы инклюзивного туризма: проблемы, перспективы развития инклюзивного туризма на территории России. Практическим разработкам, а также региональным проектам развития инклюзивного туризма уделено значительно меньше внимания, что подтверждает актуальность исследования.

При выполнении исследований применялись сравнительный, аналитический, социологический методы исследования.

*Результаты исследования и их обсуждение.* Целью работы является разработка проекта информационного портала для повышения информационной доступности инклюзивного туризма в Алтайском крае и вовлечение новых категорий потребителей в туристский рынок.

Подобные проекты уже действуют на территории России [9]. К таким проектам можно отнести Globe4all — проект по формированию доступных путешествий, действующий как на территории России, так и за рубежом. Есть также региональные проекты — «Путешествия мечты» — проект инклюзивного туризма на территории Калининграда. Ведутся разговоры о создании интерактивных туристических карт. Преимуществом данного проекта является отсутствие подобных разработок на территории Алтайского края с учетом туристско-рекреационного потенциала территории и особенностей развития туризма.

Краткая характеристика проекта. Проект формирования портала состоит из двух основных этапов. Первый этап проекта направлен на сбор первичной информации и создание базы данных инклюзивного туризма для последующего наполнения сайта. На втором этапе определяются основные требования для создания доступного портала, формируется структура сайта и основные разделы для размещения собранной на первом этапе информации.

Целевая аудитория проекта — лица с ограниченными возможностями здоровья старше 18 лет, профессиональные кадры в сфере туризма.

Изначально сбор информации будет организован по г. Барнаулу Алтайского края, с расширением информационной базы будут формироваться данные и по всей территории Алтайского края.

Задачи проекта:

- анализ доступной информации о современном состоянии и проблемах развития инклюзивного туризма в Алтайском крае;
- проведение SWOT-анализа, для определения слабых сторон и возможных способов снижения рисков;

- создание механизма для сбора первичной информации;
- определение требований к формируемому portalу в соответствии с ГОСТом;
- формирование структуры сайта.

Путем SWOT-анализа была проведена оценка возможностей и слабых сторон формирования подобного портала на территории Алтайского края.

### SWOT-анализ проекта информационного портала

Сильные стороны	Слабые стороны
<ul style="list-style-type: none"> <li>— Актуальность проекта, наличие интереса у целевой аудитории;</li> <li>— продвижение территории как доступного региона для всех категорий населения на российском рынке;</li> <li>— задействованы официальные источники информации (социальная защита, «ВИЗИТАЛТАЙ») и опыт лиц с ОВЗ, что подтверждает надежность и достоверность информации;</li> <li>— привлечение новых категорий потребителей на туристский рынок Алтайского края</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— малое количество информации, отсутствует первичная база для наполнения;</li> <li>— неоднозначность оценки доступности услуг;</li> <li>— необходимость участия специалистов, как из сферы туризма, так и социальной сферы;</li> <li>— необходимость в последующем поддерживать актуальность информации</li> </ul>
Возможности	Угрозы
<ul style="list-style-type: none"> <li>— Привлечение гражданской инициативы к формированию базы данных, путем создания редактируемой колонки для добавления информации;</li> <li>— объединение ресурсов социальной сферы и сферы туризма для формирования единого информационного пространства;</li> <li>— формирование страницы на базе существующих порталов;</li> <li>— повышение информированности населения, как следствие — рост спроса на инклюзивный туризм</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Незаинтересованность субъектов туристского рынка к развитию инклюзивного туризма;</li> <li>— ограниченная целевая аудитория;</li> <li>— высокие требования к организации доступности;</li> <li>— сложный механизм реализации — задействованы представители из разных сфер, необходимость координации работы;</li> <li>— высокие временные и финансовые затраты на реализацию</li> </ul>

Проект имеет как сильные, так и слабые стороны, риски и возможности. Среди угроз проекта — сложный механизм реализации, включающий два этапа, современные условия, при которых информирование осуществляется в одностороннем порядке и направлено только на лиц с ОВЗ (ограниченными возможностями по здоровью), необходимость объединения социальной сферы и сферы туризма для реализации проекта и другие. Слабой стороной проекта является отсутствие информации. Перед созданием доступного ресурса необходимо сформировать первичную информационную базу и уже затем сам портал.

*Способы снижения рисков.* Для формирования аргументов в пользу данного проекта и получения поддержки сбор информации может быть произведен на базе некоммерческих организаций, а собранная информация предложена для размещения на уже действующем сайте «ВИЗИТАЛТАЙ» как его альтернативная страница. Обеспечить механизм последующего наполнения сайта можно с привлечением медиаволонтеров и посетителей сайта, путем предоставления снимков доступных объектов, а также информации об элементах доступности.

Финансирование проекта возможно путем участия в конкурсе на получение гранта по направлению туризм. Социальная значимость и получение результата для развития туризма повышает шансы на получение финансовой поддержки.

Исполнители проекта. Предполагается участие специалистов по работе с лицами с ОВЗ из некоммерческих организаций, регионального отделения ВОИ (Всероссийское общество инвалидов) («Синерджи» и партнеры организации, организаторы инклюзивного бала, центр социальных инициатив), а также участие непосредственно лиц с ОВЗ из данных организаций. Всего для запуска первых пяти роликов и оценки эффективности необходимо участие 10 человек. Для создания работоспособного сайта также необходимо привлечь команду специалистов: дизайнера, копирайтера, менеджеров по поддержанию работы сайта. Необходимы траты на закупку CMS-системы, оплаты работы дизайнеров и специалистов в области frontend разработок, а также оплата работы копирайтера и сопровождение сайта. Наполнение сайта по завершению первого этапа будет при помощи мониторинга информации на основных турпорталах, анализа новостных статей и проектов социальной защиты

с привлечением медиаволонтеров через такие платформы как Добро.ру. Информационная поддержка сайта будет осуществляться в сотрудничестве со специалистами социальной сферы.

Состав команды для осуществления первого этапа проекта:

- руководитель проекта;
- два консультанта по вопросам работы с людьми с ОВЗ (психолог или социальный работник);
- один оператор для съемки ролика и его обработки;
- один помощник руководителя для анализа комментариев и формирования выходной информации;
- два-три человека — непосредственные участники съемки;
- партнеры проекта.

Первый этап проекта включает создание серии коротких роликов (длительностью до 5 минут). Каждый из роликов построен по следующему сценарию: определенная ситуация, воспроизводящая затруднения лиц с ОВЗ при передвижении на территории края, коммуникации и способ действия (эта часть направлена на информирование лиц, не имеющих ограничений здоровья). Затем реальный опыт путешествия или поездки отдельных лиц (фотографии, краткие ролики-обращения). Ролик размещается в социальных сетях данных обществ, возможно размещение на YouTube канале. Также размещается краткое резюме информации под видео с предложением поделиться своими ситуациями и опытом использования туристской инфраструктуры. Комментарии анализируются, и полученная информация используется для наполнения разделов сайта. Параллельно волонтерами также будет произведен сбор информации на основных сайтах бронирования и сервисах навигации.

Механизм работы выглядит следующим образом: размещение видео в социальных сетях — получение отклика в комментариях — анализ информации — формирование базы данных — наполнение сайта.

Итоги реализации первого этапа. Уже на первом этапе полученные данные могут быть предложены для размещения на сайте «ВИЗИТАЛТАЙ», а также для внесения предложений заинтересованным объектам сферы туризма для улучшения доступности среды. По времени реализации первый этап проекта может быть осуществлен от 3–4 месяцев, необходимых для корректировок, выбора первоначальных тем, написание сценария, отбора участников, места съемки, самой съемки и оформления видео, а также сбора информации в комментариях.

На втором этапе предлагается создание специализированного портала по инклюзивному туризму в Алтайском крае. Оптимальным вариантом является возможность настройки цветовой темы, размера шрифта и междустрочных интервалов на главной странице сайта. В таком случае не потребуется создание версии сайта для слабовидящих, что значительно упростит формирование сайта. В качестве примера для ориентирования в создании сайта использованы туристический портал Алтайского края ВИЗИТАЛТАЙ, на котором предоставлена версия сайта для слабовидящих [8].

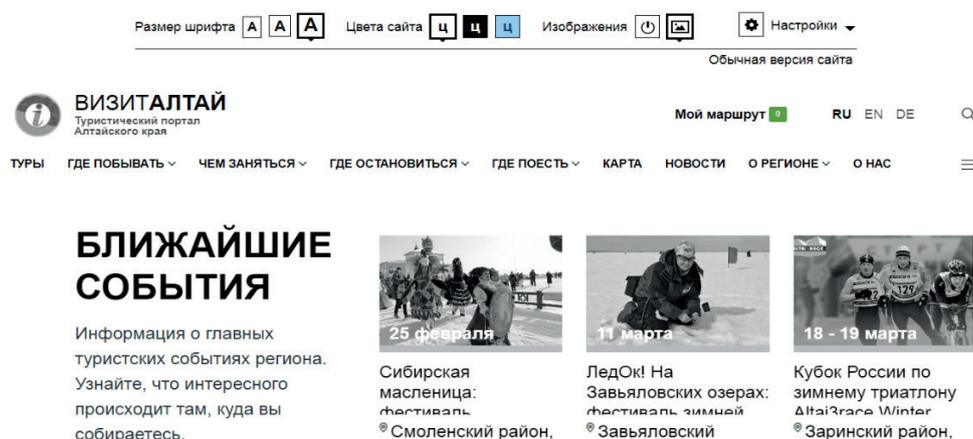


Рис. 1. Функционал версии сайта «ВИЗИТАЛТАЙ» для слабовидящих [8]

На версии сайта для слабовидящих «ВИЗИТАЛТАЙ» предоставлена возможность выбора палитры цветов, размера шрифта, а также возможность отключить изображения. В расширенных настройках

есть возможность выбора шрифта из Times New Roman и Arial, а также есть возможность настройки интервалов между буквами и строками. Сайт соответствует формальным требованиям обязательной доступности [1].

В структуру сайта будут включены следующие разделы:

- существующие экскурсионные программы и туры для лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- транспорт — специализированный и состояние общей транспортной инфраструктуры для лиц с ограниченными возможностями здоровья (службы перевозки, социальные такси, городской транспорт);
- календарь мероприятий для лиц ОВЗ;
- карта доступности туристских объектов, необходимо обозначить элементы доступа на карте. Необходимо также обеспечить возможность добавления информации посетителями сайта;
- доступность музейной среды как основного направления развития инклюзивного туризма в городской среде. Раздел будет включать следующую информацию: перечень доступных музеев Алтайского края в порядке популярности, перечень элементов, обеспечивающих доступность здания, календарь мероприятий и специализированные музейные экскурсии;
- страница новостей, содержащая изменения в развитии инклюзивного туризма, а также опыт туристов с ограниченными возможностями здоровья. На странице также должен быть организован доступ к размещению информации посетителями сайта;
- страница «опыт» — советы от реальных путешественников для решения конкретных ситуаций. На данной странице у пользователей будет возможность задать вопрос по уточнению информации на сайте или же предложить информацию о доступности объекта, собственном опыте решения сложного вопроса, предложить тему для статьи.

Ниже представлена структура сайта и пример карты доступности туристских объектов с использованием конструктора сайтов Tilda и сервиса batchgeo.com для создания примера интерактивной карты (рис. 2). Сервис позволяет создавать карты на базе Google карт, при этом используя таблицы Excel.

Бесплатная версия имеет ограниченный функционал, поэтому сформировать полноценный макет нет возможности. Однако в платной версии есть возможность добавить блок со встроенным кодом, что позволяет внедрить уникальные элементы — например, панель для комфортного чтения с параметрами настройки цвета темы и шрифта [10].

На карте будет представлена возможность отбора объектов по категории (музей, достопримечательность, гостиница, питание), а также в зависимости от необходимой инфраструктуры по видам нарушения здоровья. В карточке объекта карты необходимо также добавить галерею с фотографиями данных элементов.

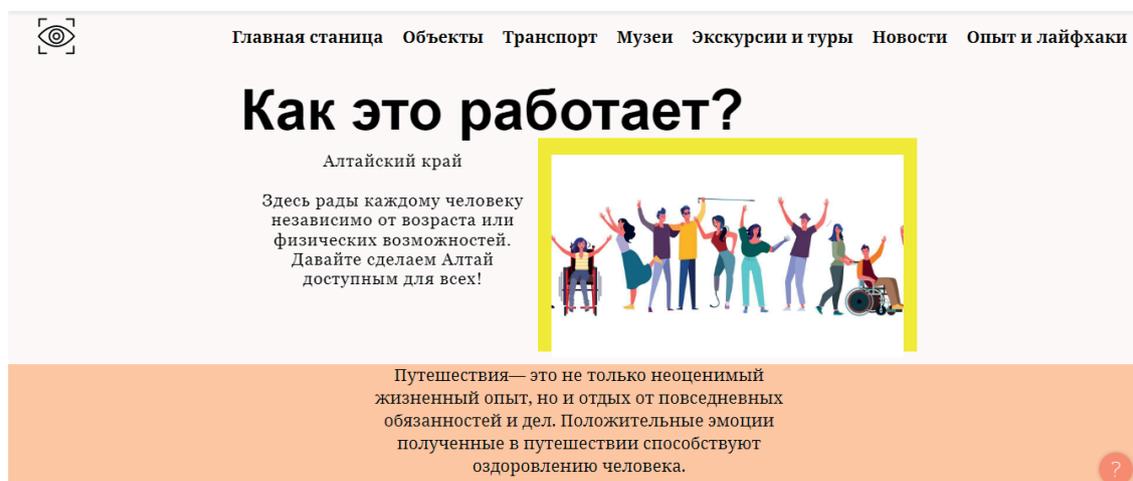


Рис. 2. Пример сайта в конструкторе Tilda [10].

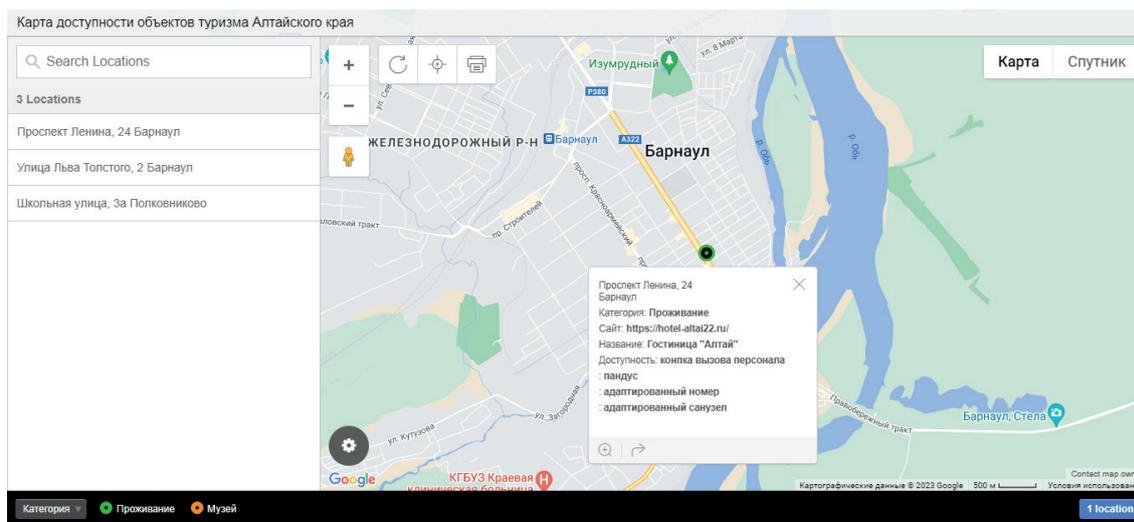


Рис. 3. Пример карты доступности туристических объектов на сервисе batchgeo.com [7]

Реализация первого этапа позволит создать наполнение разделов сайта «новости», «опыт», «карта доступности». Параллельно будут привлекаться волонтеры для мониторинга основных сайтов бронирования 2gis для своевременного внесения в базу сайта и поддержание актуальности информации.

**Выводы.** Одним из лимитирующих факторов развития инклюзивного туризма является низкий уровень его информационной доступности и освещенности. По итогам работы предложены общие рекомендации для формирования доступного информационного портала инклюзивного туризма в Алтайском крае. Значимость проекта в сборе базы данных инклюзивного туризма, а также привлечение внимания к проблемам и возможностям организации инклюзивного туризма в Алтайском крае. Информационная доступность позволит привлечь новые категории потребителей на туристский рынок и будет способствовать развитию инклюзивного туризма в крае.

### Библиографический список

- ГОСТ Р 52872–2019. Национальный стандарт Российской Федерации. Интернет-ресурсы и другая информация, представленная в электронно-цифровой форме. Приложения для стационарных и мобильных устройств, иные пользовательские интерфейсы. Требования доступности для людей с инвалидностью и других лиц с ограничениями жизнедеятельности: дата введ. 01.04.2020. — М.: Стандартинформ, 2022. — 37 с.
- Белоусова Н. В. Зарубежный опыт популяризации инклюзивного реабилитационно-социального туризма // Туризм и гостеприимство. — 2019. — № 1. — С. 36–45.
- Борисенко-Клепач Н. М. Доступность информации о культурных и туристических услугах и мероприятиях как неотъемлемое условие развития инклюзивного туризма в Республике Беларусь // Развитие инклюзивного туризма в Беларуси и мире. — Минск: Белорусский государственный университет, 2022. — С. 11–18.
- Джавадова С. А. Перспективы развития инклюзивного туризма в России // E-Scio. — 2020. — № 2 (41). — С. 177–183.
- Чурилина И. Н., Анисимов Т. Ю. О некоторых подходах к определению понятия «инклюзивный туризм» // Туризм для людей с ограниченными возможностями здоровья: современное состояние и потенциал развития. — СПб.: Ленинградский государственный университет имени А. С. Пушкина, 2020. — С. 123–128.
- Якименко М. В., Русева О. З. Состояние и перспективы развития инклюзивного туризма в России: основные аспекты формирования безбарьерной (доступной среды) // Сервис в России и за рубежом. — 2022. — Т. 16. — № 4 (101). — С. 7–16.
- BatchGeo: сервис для создания интерактивных карт. — URL: <https://ru.batchgeo.com> (дата обращения: 20.10.2023).

8. Визиталтай: официальный туристический портал Алтайского края. — URL: <https://visitaltai.info/> (дата обращения: 13.02.2023).
9. Федеральная служба государственной статистики: официальный сайт. — URL: <https://rosstat.gov.ru/folder/10705> (дата обращения: 13.09.2023).
10. Tilda Publishing: конструктор сайтов. — URL: <https://tilda.cc/ru/> (дата обращения: 20.10.2023).

### References

1. GOST R 52872–2019. Natsional'nyy standart Rossiyskoy Federatsii. Internet-resursy i drugaya informatsiya, predstavlenaya v elektronno-tsifrovoy forme. Prilozheniya dlya statsionarnykh i mobil'nykh ustroystv, inyye pol'zovatel'skiye interfeysy. Trebovaniya dostupnosti dlya lyudey s invalidnost'yu i drugikh lits s ogranicheniyami zhiznedeyatel'nosti: data vved. 01.04.2020. — М.: Standartinform, 2022. — 37 s.
2. Belousova N. V. Zarubezhnyy opyt populyarizatsii inklyuzivnogo reabilitatsionno-sotsial'nogo turizma // Turizm i gostepriimstvo. — 2019. — № 1. — S. 36–45.
3. Borisenko-Klepach N. M. Dostupnost' informatsii o kul'turnykh i turisticheskikh uslugakh i meropriyatiyakh kak neot'yemlemoye usloviye razvitiya inklyuzivnogo turizma v Respublike Belarus' // Razvitiye inklyuzivnogo turizma v Belarusi i mire. Minsk: Belorusskiy gosudarstvennyy universitet. — 2022. — S. 11–18.
4. Dzhavadova S. A. Perspektivy razvitiya inklyuzivnogo turizma v Rossii // E-Scio. — 2020. — № 2 (41). — S. 177–183.
5. Churilina I. N., Anisimov T. YU. O nekotorykh podkhodakh k opredeleniyu ponyatiya «inklyuzivnyy turizm» // Turizm dlya lyudey s ogranichennymi vozmozhnostyami zdorov'ya: sovremennoye sostoyaniye i potentsial razvitiya. — SPb.: Leningradskiy gosudarstvennyy universitet imeni A. S. Pushkina. — 2020. — S. 123–128.
6. Yakimenko M. V., Ruseva O. Z. Sostoyaniye i perspektivy razvitiya inklyuzivnogo turizma v Rossii: osnovnyye aspekty formirovaniya bezbar'yernoy (dostupnoy sredy) // Servis v Rossii i za rubezhom. — 2022. — T. 16. — № 4 (101). — S. 7–16.
7. BatchGeo: servis dlya sozdaniya interaktivnykh kart. — URL: <https://ru.batchgeo.com> (data obrashcheniya: 20.10.2023).
8. Vizitaltay: ofitsial'nyy turisticheskiy portal Altayskogo kraya. — URL: <https://visitaltai.info/> (data obrashcheniya: 13.02.2023).
9. Federal'naya sluzhba gosudarstvennoy statistiki: ofitsial'nyy sayt. — URL: <https://rosstat.gov.ru/folder/10705> (data obrashcheniya: 13.09.2023).
10. Tilda Publishing: konstruktor saytov. — URL: <https://tilda.cc/ru/> (data obrashcheniya: 20.10.2023).