
Цифрова доступність при формуванні безбар'єрного середовища в туризмі

Ганна Омельчак

кафедра менеджменту та туризму КЗВО «Хортицька національна навчально - реабілітаційна академія» ЗОР, Запоріжжя, Україна

ORCID 0000-0003-3373-8944

Для цитування цієї статті:

Омельчак Ганна. Цифрова доступність при формуванні безбар'єрного середовища в туризмі. International Science Journal of Management, Economics & Finance. Vol. 3, No. 2, 2024, pp. 46-55. doi: 10.46299/j.isjmef.20240302.05.

Надійшла до редакції: 25 лютого 2024 р.; **Схвалено:** 27 березня 2024 р.;

Опубліковано: 01 квітня 2024 р.

Анотація: В статті розглядаються питання впровадження цифрової доступності на базі ІТ-технологій, з використанням елементів штучного інтелекту, для створення концепції безбар'єрного середовища в туризмі для людей з інвалідністю як концепції розвитку інклюзивного суспільства. Визначено що одними з ключових чинників впливу на туризм за останні роки були глобалізація, цифровізація, стійкість. Легкість мобільності, підвищення обізнаності про нові напрямки та Інтернет як джерело інформації та торгівлі туристичним продуктом й послугою спричинили експоненціальне зростання цього ринку. Проте разом із цим зростанням відбуваються й зміни в потребах суспільства. Збільшення використання мобільних пристроїв у подорожах, впровадження нових технологій, постійно зростає рівень цифрової доступності для розбудови безбар'єрного суспільства і менш помітна різниця між діловими поїздками, поїздками на відпочинок, лікувальними, оздоровчими, реабілітаційними та іншими видами подорожей - все це приклади зміни інтересів споживачів у світі. Стале зростання кількості людей з інвалідністю впливає на акцентування уваги на розбудові безбар'єрного туристичного середовища, як одного з пріоритетних напрямів розвитку гуманістичного суспільства. Цифрова доступність як елемент безбар'єрного середовища є важливим (ключовим) елементом інклюзії інвалідів, яке дозволить людям з інвалідністю жити незалежно та повноцінно та брати участь у всіх аспектах життя суспільства. Доступне безбар'єрне середовище є важливим кроком до реалізації прав людей з інвалідністю на участь у всіх сферах життя громади. Оскільки цифрова доступність все більше проникає в усі аспекти життя та формує суспільство, стає вкрай важливим забезпечити, щоб ці трансформаційні зміни відбувалися стабільно та охоплювали різні галузі. Зрештою, вибір, який ми робимо у сфері цифрової доступності, може стати каталізатором позитивних змін при формуванні безбар'єрного середовища в туризмі.

Ключові слова: туризм, цифрова доступність, бар'єри, безбар'єрність, доступність, інвалідність, безбар'єрне середовище

1. Вступ

Безбар'єрне середовище в туризмі для людей з інвалідністю - один з напрямів, який актуалізується в умовах сьогодення та матиме продовження при повоєнному відновленні України через збільшення кількості людей з інвалідністю. Інтеграція людей з інвалідністю в суспільне життя - одне з пріоритетних завдань сьогодення. Сучасна система формування та впровадження безбар'єрного середовища має формуватися в комплексі не лише з мінімізацію

фізичних, економічних, соціальних бар'єрів, а й перспективно впроваджувати цифрову доступність для реалізації прав громадян. Впровадження широкомасштабної цифровізації в туризмі створить можливість для реалізації доступності інклюзивного суспільства до туристичного продукту та послуг.

2. Об'єкт і предмет дослідження

Об'єктом дослідження є процес формування цифрової доступності як елемента безбар'єрного середовища в туризмі. Предметом дослідження виступають особливості цифрової доступності в контексті сучасного безбар'єрного середовища в туризмі.

3. Мета дослідження

Метою дослідження є формування безбар'єрного середовища в туризмі та інтеграція людей з інвалідністю у суспільство, щоб вони брали активну участь у звичайному житті та вели нормальний спосіб життя. Щоб бути активною, людина з інвалідністю повинна мати можливість пересуватися між домом, роботою, культурними об'єктами, та іншими пунктами призначення. Технічна мета впровадження безбар'єрного туризму для людей – створити безбар'єрне середовище для незалежності, зручності та безпеки всіх людей з інвалідністю.

4. Аналіз літератури

Питанням формування безбар'єрного середовища приділяється багато уваги як міжнародними організаціями: United Nations Enable [1], UNWTO [4] так й науками України та світу, зокрема: Саймона Дарсі, Трейсі Дж. Діксона [5], Головкова Л.С., Юхновська Ю.О., Риженко О.М. [6], Хрущ Ю.М., Іванова В.М., Медведський Р.С. [7], Кочубей Т. [8], Цвілий С.М., Бублей Г. А. [16] тощо. Питання цифровізації в сфері туризму розглядають науковці: Шевелюк М.М. [9], який наголошує, що головним очікуванням сучасних туристів є максимальний вибір при мінімальних зусиллях, а однією із провідних тенденцій розвитку сфери туризму - персоналізований підхід. За цих умов забезпечити комплексний підхід, завдяки якому індустрія подорожей стане зручною для мандрівників і прибутковою для гравців туристичного ринку, здатні саме новітні, передові технології (VR-, AR-, MR-технології, Інтернет речей, штучний інтелект, блокчейн та ін.) [9]. Кравченко А.В. та Бойко В.В. зазначають що цифрова трансформація туристичної галузі, буде безперечно дуже важливими фактором її зростання, не лише через необхідність надання інформації споживачам і маркетинг, але і з точки зору організації та організації роботи різних напрямів у галузі туризму [10]. Морохович В.С., Кашка М.Ю., Талапа С.Ю. зазначають, що саме інформаційні технології сприятимуть залученню якомога більше клієнтів, максимальної кількості продажів, завоюванню довіри споживачів туристичних послуг, а також формуванню позитивного іміджу підприємства [11]. Адамовська, М., Зубко, Т. Зауважують на тому що доступ до туристичних послуг на сьогодні масово відбувається за допомогою використання соціальних мереж, комунікаційних платформ тощо. й це формує таку категорію споживачів туристичних послуг, як digital-турист, який має можливість вибрати будь-які послуги у сфері туризму за допомогою гаджета й доступу до інтернету, щоб сформувати власний туристичний продукт [12]. Однак, не зважаючи на актуальність досліджуваного питання та на наукову цінність робіт, розкриття питання щодо розвитку безбар'єрного туризму на основі впровадження цифрової доступності є недостатнім та потребує подальшого розгляду.

5. Методи досліджень

Методами, які використовувались при проведенні дослідження є: метод аналізу та синтезу, метод абстрактно-логічного мислення, метод статистичного аналізу та метод групування

6. Результати досліджень

У сьогоднішньому туристичному бізнес-середовищі, яке характеризується жорсткою конкуренцією, цифровізація забезпечує швидку реакцію на зміни ринку та несподівані події, таким чином збільшуючи стійкість, а туристичні підприємства та галузі які будуватимуть стратегію орієнтації на побудову безбар'єрного туристичного середовища та соціально - орієнтований туризм, створить для себе додаткові конкурентні переваги. Цифрова доступність є необхідним елементом і представляє собою новий інструментарій для розвитку розумного туризму та розбудови безбар'єрного середовища.

Інвалідність є частиною людського буття та є невід'ємною частиною людського досвіду. За даними ВООЗ - 1,3 млрд. людей – або 16% населення планети – сьогодні мають інвалідність і понад 2 млрд. опікунів людей з інвалідністю. Це число зростає через збільшення захворювань і збільшення тривалості життя людей. В Україні ця цифра зростає не лише через зазначені фактори, а й через активну фазу українсько - російської війни. Саме через активні бойові дії в період з 24.02.2022 по сьогодні кількість людей з інвалідністю зросла на 300 тис. осіб (станом на 23.09.2023) [2]. Незважаючи на зростання кількості людей з інвалідністю в Україні та світі, організація безбар'єрного туризму залишається на стадіях розглядів, критично маленьких впроваджень у повсякденне життя. На сьогодні існує наглядна проблема недоступності безбар'єрного середовища, й як похідна від цього, недоступність більшої частини туристичних об'єктів, інфраструктури, послуг. На жаль, маємо константувати критичний рівень дискримінації людей з інвалідністю відносно можливості користування галуззю туризму людям, опікунам, родинам людей з інвалідністю. Інтеграція людей з інвалідністю в сферу звичайно життя та досуга - має вирішальне значення для досягнення цілей сталого розвитку та глобальних пріоритетів охорони здоров'я України, розвитку соціально - орієнтованого, інклюзивного та демократичного сучасного суспільства.

Стрімкий темп інновацій в ІТ за останнє десятиліття, який часто називають цифровою революцією, повністю змінив спосіб роботи туристичної галузі. Туризм був одним із перших секторів, який охопила цифровізація доступності, продаючи авіаквитки та готельні номери онлайн. Зростання OTA (онлайн-туристичних агентів) є одним із найяскравіших прикладів цифрової трансформації каналів розподілу в туристичному секторі. OTA - це технологічно просунуті платформи електронної комерції, які охопили приблизно 40% усього світового туристичного ринку. Найбільші OTA – це веб-сайти-агрегатори, такі як [Booking.com](https://www.booking.com) і [Expedia](https://www.expedia.com), які пропонують порівняння цін і можливості бронювання в різних постачальників. OTA, які спеціалізуються на продажу подорожей, турів і вражень, є ще однією сферою зростання та включають Airbnb, компанію TripAdvisor, і [GetYourGuide](https://www.getyourguide.com), тощо. Статистика найбільш відвідуваних веб-сайтів світових подорожей і туризму показано на рис. 1.

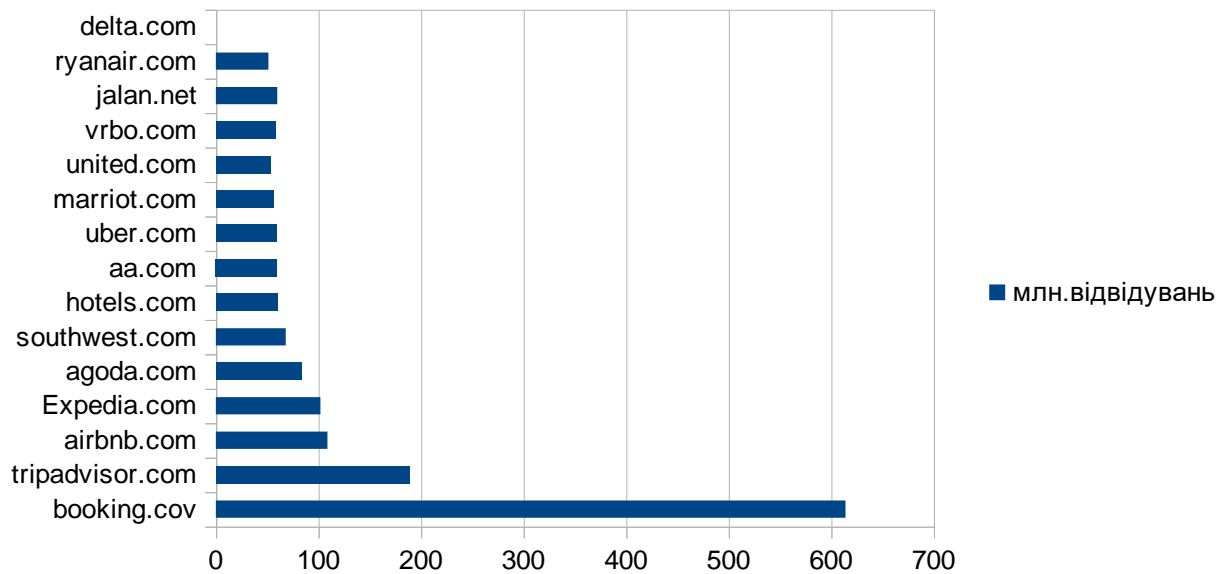


Рис. 1. Найбільш відвідувані веб-сайти про подорожі та туризм у всьому світі станом на січень 2023 року (у мільйонах відвідувань).

Джерело: Statista.com [14].

При побудові безбар'єрного середовища необхідно опиратися та враховувати можливості цифрової доступності для потенційних та реальних туристів, які виявляються у звичках споживання та базовому використанні пошукових систем, соціальних мереж, потокових платформ, а також штучного інтелекту для планування подорожей. Дослідження, проведене statista.com у 2022 році, показало, що у 2033 році більше половини туристів у всьому світі використовуватимуть цифрові додатки, у яких є все необхідне для планування подорожей (52% туристів) та попередні тури у віртуальній реальності (50% респондентів). Якщо враховувати зростаючу кількість людей з інвалідністю, то можна спрогнозувати збільшення попиту потенційних клієнтів з інвалідністю, які зможуть користуватися пропозиціями туристичного ринку. Подібним чином очікується, що 44% туристів, які взяли участь в опитуванні, покладаються на веб-сайти порівняння цін і веб-сайти онлайн-туристичних агентств. Інші інструменти планування подорожей включають огляди в соціальних мережах (42% респондентів), автоматичні пропозиції на основі їхніх особистих даних (39% респондентів) або перевірені відгуки гостей (38% мандрівників) [14].

Що стосується сектору розміщення, цифрова доступність безбар'єрного середовища передбачає нову стратегію, яка змінює операційну систему управління та забезпечує додану вартість для зацікавлених сторін. Крім того, цифрова доступність характеризується орієнтованими на споживача зміненими потребами, додатковими потребами, індивідуальними запитами, організаційними змінами, тощо.

Постійне зростання споживачів які використовують Інтернет під час процесу покупки, а прогрес у мобільних технологіях, як базову складову цифрової доступності, і їх впровадження споживачами означають, що власникам готелів необхідно переробити взаємодію з клієнтами. За допомогою цифрової доступності, власники готелів можуть пропонувати клієнтам персоналізовану підтримку та необхідну інформацію, покращуючи таким чином їхній досвід, перебування, і загальне задоволення від туристичної послуги. Для реалізації отримання конкурентних переваг при необхідно враховувати особливості сучасного туристичного ринку, тенденції змін в бік цифрової доступності, перспективах розвитку безбар'єрності та стратегічному зростанні рівня цифровізації суспільства. Серед таких особливостей туристичного ринку необхідно також акцентувати увагу на зростаючій кількості людей з інвалідністю, які отримали інвалідність через війну з росією.

Впровадження безбар'єрного середовища свідчитиме про соціальний захист, підтримку та розвиток соціально орієнтованого суспільства.

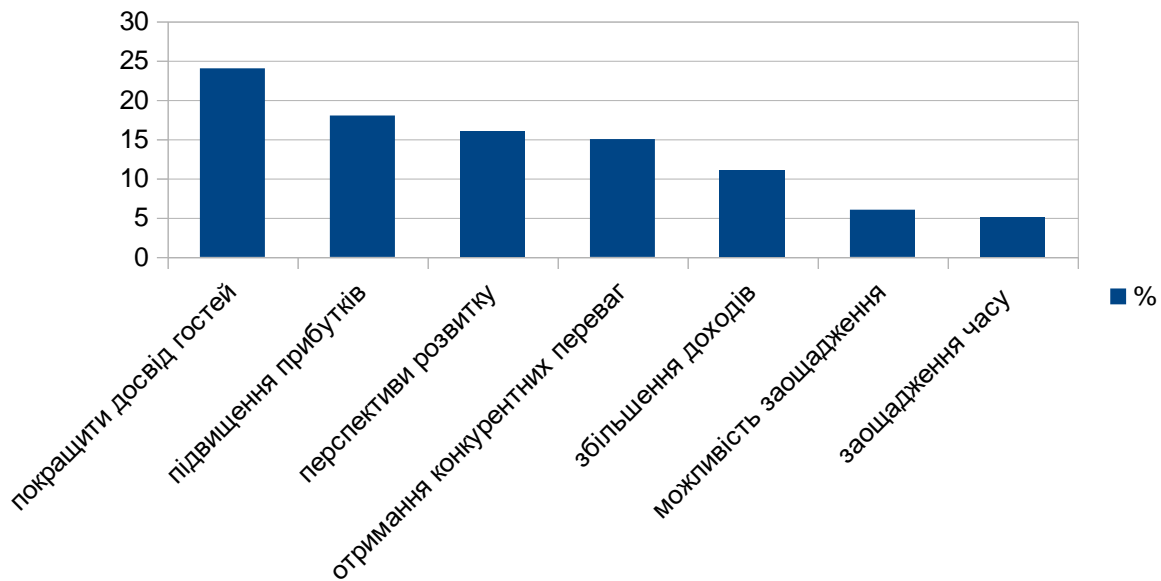


Рис. 2. Основні причини використання цифровізації власників готелів у всьому світі.
Джерело: Statista.com, 2023р.

При побудові безбар'єрного середовища важливо розуміти еволюцію поведінки клієнтів і способи, за допомогою яких цифрова доступність допомагають досягти вищого рівня взаємодії з клієнтами. Як видно з даних, наведених на рис. 2, згідно з опитуванням, проведеним серед власників готелів з Європи, Азії та Північної Америки, найчастішою причиною (24%) для використання технологій було покращення досвіду гостей, потім зростання прибутку (18%). При цьому лише 6% готельєрів мотивували свій вибір можливістю заощадити. Отримання конкурентних переваг прагнуть 15%, саме цей сегмент туристичних підприємств може стати потнційним для впровадження безбар'єрного середовища для людей з інвалідністю.

Одним із викликів, з якими стикається індустрія подорожей і туризму, є швидкість, з якою змінюються потреби та очікування туристів. Сучасні туристи значною мірою покладаються на цифрові канали та стають дедалі вимогливішими до того, як вони взаємодіють із туристичними підприємствами. Тому цифрова доступність має забезпечувати постійний контакт з клієнтами та бізнес-модель, здатну задовольнити найвибагливіші потреби, вимоги та очікування, створюючи позитивні враження для туристів. Штучний інтелект разом з Інтернетом оперують великими даними, доповненою та віртуальною реальністю сприяють розвитку та інвестиціям у досвід мандрівника. Підхід, орієнтований на споживача, та інтеграція цифрової доступності представляють собою розумну стратегію, яка забезпечує конкурентоспроможність, розвиток і прибутковість туристичного бізнесу в поточному цифровому та інклюзивному контексті та побудові безбар'єрного середовища.

Люди з інвалідністю стикаються з численними перешкодами в середовищі, включно як з фізичними бар'єрами, які перешкоджають їх участі в соціальних, культурних і професійних аспектах життя нарівні з іншими громадянами, так й з психологічними, культурними, соціальними, тощо, барерами, які мінімізують (або повністю перешкоджають) можливості повною мірою вести нормальний спосіб життя. Не зважаючи на загальну класифікацію інвалідностей, все ж в галузі туристичних послуг необхідною умовою є впровадження персоналізованої пропозиції. Тобто враховувати не лише вид інвалідності та побажання туриста з інвалідністю, й а враховувати особливості опікуна, родини, дітей, що подорожують разом з ним. Цифрова доступність дає можливість швидко підготувати такі персоналізовано - орієнтовані тури, враховуючи інвалідність та додаткові умові.

Безбар'єрне середовище є ключовим фактором соціальної інтеграції людей з інвалідністю (постійною або тимчасовою), незалежно від групи та виду інвалідності. Безбар'єрність підвищує їх участь і мобільність і є необхідною умовою для розвитку дійсно інклюзивного суспільства.

Не дивлячись на технологічний прогрес та можливості, які існують в XXI-му столітті в багатьох туристичних центрах, люди з інвалідністю: з порушеннями зору, слуху та опорно-рухового апарату або когнітивними порушеннями нерідко мають самостійно вирішувати проблеми з доступністю туристичних послуг. Враховуючи важливу роль і особливе політичне, соціальне, економічне значення «безбар'єрності» в реалізації прав людей з інвалідністю та маломобільних груп населення, у багатьох країнах дотримання її принципів і вимог гарантується міжнародним і національним законодавством [3].

В Україні та світі існують різноманітні проблеми з доступністю. Через диференціацію видів інвалідності туристи стикаються з проблемами від самої задумки використання туристичної послуги: доступність до інформації, інфраструктура поїздок, пересування «до» та «в» транспорті, інфраструктура доступності в містах, пошук місця проживання, відсутність адаптивних готелів, малокваліфікований персонал, цифровізація як елемент сталого розвитку безбар'єрності, тощо. Не зважаючи на технологічний прогрес, на розвиток технологічних економік, люди з інвалідністю й досі мають самостійно шукати шляхи та вирішувати проблеми доступності туристичних послуг.

Враховуючи важливу роль і особливе політичне, соціальне, економічне значення «безбар'єрності» в реалізації прав людей з інвалідністю та маломобільних груп населення, у багатьох країнах дотримання її принципів і вимог гарантується міжнародним і національним законодавством [3].

Безбар'єрне середовище є ключовим фактором соціальної інтеграції людей з інвалідністю. Доступність підвищує їх участь і мобільність і є необхідною умовою для дійсно інклюзивного суспільства. Враховуючи нагальну ситуацію в Україні та світі, необхідно працювати над тим, щоб зменшити перешкоди для реалізації повної соціальної участі людей з інвалідністю. З цією метою необхідно розробляти заходи для розвитку туристичної інфраструктури, покращення доступності фізичного середовища, а також розробляти повномасштабні проекти, що розглядають доступність як наскрізну проблему в усіх його формах, включно з доступом до транспорту, бідівель, інформацією, додатками, застосунками та засобами зв'язку. Необхідно долучати людей з інвалідністю, їхніх опікунів та їхні родини до співпраці з іншими учасниками розвитку: місцевими громадами та/або органами влади до обговорення й створення стратегій і проєктів, які мінімізують перешкоди та бар'єри.

Зауважимо на тому що сектор туризму стає все більш помітним в Інтернеті. Багато туристичних компаній України, враховуючи тенденції збільшення людей з інвалідністю, зараз працюють та розвивають Інтернет - туризм та галузь онлайн-туризму. Завдяки постійному розвитку сучасних технологій це можливо. Це суттєве покращення як для клієнта, який може забронювати свою поїздку, не виходячи з дому, так і для компанії, завдяки чому вона зменшує свої витрати.

При формуванні безбар'єрного туризму необхідно впроваджувати такі елементи цифровізації як:

- використання програмних засобів та інструментарію для можливості швидкого збору та обробки (аналізу) значного обсягу даних, з метою визначення потреб, особливостей, інтересів клієнтів і адаптувати туристичні продукти згідно до визначених конкретних потреб;
- оптимізація website – наприклад, необхідно розробити (або адаптувати наявний) сайт таким чином, щоб люди з вадами зору або з постійною або тимчасовою втратою функціональності верхньої кінцівки, могли використовувати застосунки голосового розпізнання;

- мобільний зв'язок – забезпечення постійного доступу та доступності до туристичних продуктів і послуг через мобільні пристрої, з врахуванням різних типів інвалідності;

- впровадження інноваційних та новаційних технологій – застосування таких технологій, AI (ШІ) (головсових та письмових чат-ботів, заглушення шумів за допомогою ШІ), VR (віртуальна реальність) та AR (augmented reality) (доповненої реальності) – наприклад, досвід віртуальних подорожей, гейміфікація, тощо;

- додаток для подорожей, що за потреби інформує туристів у певному місторозтушуванні – спрощує пошук потрібної інформації (наприклад ресторанів, де створені спеціальні умови для людей з інвалідністю, де подають страви для людей з різною харчовою непереносимістю), представляє розклад майбутніх культурних заходів тощо;

- віртуальні путівники – вони можуть мати форму додатків або інтерактивних путівників, наданих музеями та іншими установами туристичної інфраструктури, які адаптовані до різних видів інвалідності, (наприклад, голосові віртуальні путівники);

- пристрої на основі Інтернету речей, які використовуються, наприклад, готелями для голосового керування кондиціонером, а авіакомпаніями – для позначення багажу туристів, тощо.

Процес повної цифровізації туристичного бізнесу є поступовим. Туристичний бізнес зосереджений на внутрішніх процесах змін, створенні цінності для туристів, аналізі та прогнозуванні попиту, сегментування туристичної галузі. У міру того, як змінюються ці акценти - змінюється й туристична галузь. Без врахування сучасних тенденцій та розвитку інклюзивного суспільства та формування безбар'єрного середовища- побудова інклюзивного гуманістичного суспільства - не можлива, тому туристична галузь має орієнтуватися на потреби людей з інвалідністю.

У сфері доступності, як і в будь-якій іншій сфері гандикап роботи має враховувати всі типи порушень, а не лише фізичні. На сьогодні доступність стосується не лише людей з фізичними порушеннями, а й людей з іншими видами порушень (психічними, когнітивними, ситуативними, тимчасовими, тощо).

Цифровізація суспільства – одна з найгостріших проблем сучасності. Сьогодні цифровізація та онлайн-практики проникають у значну частину повсякденної організаційної, соціальної та економічної діяльності. Масштаби трансформаційної сили нових явищ, таких як зв'язок, платформи, потужність алгоритмів і великі дані, є сильнішими, ніж інші революційні технології в історії. Попри виклики, які несе в собі цифровізація суспільства - це є можливістю для розвитку інклюзивного суспільства, в якому людина з інвалідністю відчуває себе комфортно.

Технічний розвиток та розвиток високотехнологічних економік разом зі зростаючою відкритістю та культурою, участі й залученості до створення цінностей, знизив бар'єри для участі громадян у вирішенні проблем та впровадження інновацій для вирішення суспільних проблем, пов'язаних із розвитком інклюзивного суспільства. Генерація великих обсягів даних створює потужні можливості для впровадження інноваційних послуг і продуктів. Ініціатива цифрового безбар'єрного туристичного середовища – це спроба мобілізувати та об'єднати зусилля, з метою зробити внесок у цифрове суспільство, яке є інклюзивним, рівним, стійким і безпечним у глобальному масштабі, а також інноваційним і конкурентоспроможним.

Цифрова доступність як елемент формування безбар'єрного середовища – це сукупність багатьох процесів, які перетворюють схожі туристичні продукти, отримані з об'єктів реального світу - у цифрову форму. З розвитком таких технологій, як штучний інтелект (AI), віртуальної та доповненої реальності (VR, AR), Інтернет речей (IoT), можливістю обробки великої кількості інформації та даних або блокчейн, розробка нових цифрових рішень і туристичних продуктів розширяється. Цифровізація як термін стосується наслідків цифрових технологій, але воно впливає та змінює суспільство в цілому. Саме через цифровізацію в туризмі відкриваються можливості розвитку безбар'єрного середовища та віртуалізації туризму. Важливо використовувати потенціал діджиталізації для впровадження інновацій в розбудову України, зокрема сфері туризму. Це забезпечить конкурентоспроможність туризму на українському та світовому ринку, а також сприятиме розвитку гуманістичного інклюзивного суспільства, в якому мінімізовано бар'єри.

До основних переваг безбар'єрного середовища в туризмі відносимо трансформацію клієнтського досвіду, тобто розуміння потреб і поведінки клієнта, покращення досвіду клієнта та автоматизацію процесів продажу. Цифрова доступність безбар'єрного середовища в туризмі - це розробка технологічних туристичних продуктів і послуг в туризмі, які допомагають людям з інвалідністю та без в повному обсязі реалізувати свої права.

7. Перспективи подальших досліджень

Не зважаючи на актуальні потреби інклюзивного суспільства, стан безбар'єрного середовища знаходиться на стадії повільного впровадження та розвитку. На сьогодні існує низка проблем для активного впровадження доступного безбар'єрного середовища для людей з інвалідністю. Цифрова доступність як елемент безбар'єрного середовища стикається з рядом не вирішених проблем, через відсутність комплексного підходу до впровадження доступності у галузь туризму. Широке використання/застосування цифрової доступності безбар'єрного суспільства вимагатиме подальших досліджень та розробок, зобов'язань та інвестицій.

8. Висновки

Індустрія подорожей знаходиться в авангарді цифрових інновацій і продовжує трансформуватися завдяки новим технологіям практично в кожному аспекті своєї діяльності. Цифровізація туризму при формуванні безбар'єрного середовища означає адаптацію сучасних рішень до повсякденних завдань з організації подорожей – від вибору пункту призначення та планування маршруту до бронювання авіаквитків та інших видів транспорту, а також готелів чи створення пропозицій, які максимально адаптовані до клієнтів. Потреби та здійснення віртуальних турів, перш ніж фактично вибрати пункт призначення. Цифрова доступність при формуванні безбар'єрного середовища виступає сполучною ланкою між клієнтами туристичних агентств та інших компаній, що займаються обслуговуванням туризму, і постачальниками послуг.

Цифровізація туристичної галузі як основа побудови безбар'єрного середовища не можлива без впровадження інноваційних та комунікаційних технологій, які розраховані на сегмент людей з інвалідністю. Акцентування уваги на потреби суспільства забезпечує цифрове зростання індустрії подорожей і туризму. Цифрова трансформація допомагає покращити клієнтський досвід і створює безбар'єрний позитивний вплив протягом усієї подорожі. Звичайно, подальша цифровізація туристичного сектору принесе більше переваг і покращить відкриття кожного куточка світу, навіть найвіддаленішого. Впровадження цифрової доступності створює безбар'єрне середовище в туризмі. Цифрова доступність сприяє розвитку нових нових, раніше відсутніх напрямів для подорожей.

Список літератури:

- 1) United Nations Enable. Відділ економічних та соціальних питань. Інвалідність. Сприяння доступному туризму для всіх. <https://www.un.org/development/desa/disabilities/issues/promoting-accessible-tourism-for-all.html>
- 2) Державні сайти України. Міністерство з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій України. <https://minre.gov.ua/2023/09/22/v-ukrayini-nalichuyetsya-3-miljony-lyudej-z-invalidnistyu/> (дата звернення 15.01.2024)
- 3) Безбар'єрний туризм в умовах сьогодення: глобальні виклики для України та світу. <https://hellper.com.ua/product/tezi-bezbaryernij-turizm-v-umovax-sogodennya-globalni-vikliki-dlya-ukra%D1%97ni-ta-svitu/> (дата звернення 21.02.2024)
- 4) General Assembly - Twentieth session 24 Aug 2013. <https://www.unwto.org/archive/global/event/general-assembly-twentieth-session>

- 5) Simon Darcy, Tracey J. Dickson (2009). *Journal of Hospitality and Tourism Management*, Volume 16, Issue 1, 01 January 2009. pp. 32 - 44 DOI: <https://doi.org/10.1375/jhtm.16.1.32>
- 6) Golovkova, L., Yukhnovska, Y., & Ryzhenko, O. (2023). The development of ecological (green) and rural tourism for the disabled people in Ukraine. *Journal of Geology, Geography and Geocology*, 32(1), 26-35. <https://doi.org/10.15421/112303>
- 7) Хрущ Ю.М., Іванова В.М., Медведський Р.С. (2017). Туризм для інвалідів: сучасні підходи до визначення поняття. URL: <file:///C:/Users/Administrator/Downloads/34-%D0%A2%D0%B5%D0%BA%D1%81%D1%82%20%D1%81%D1%82%D0%B0%D1%82%D1%82%D1%96-226-1-10-20190403.pdf>
- 8) Кочубей, Т. (2021). Загальні засади створення безбар'єрного середовища для людей з інвалідністю. *Social Work and Education*, Vol. 8, No. 2. pp. 204-214. DOI: 10.25128/2520-6230.21.2.6. URL: <file:///C:/Users/Administrator/Downloads/236611-Article%20Text-544744-1-10-20210722.pdf>
- 9) Шевелюк, М.М. (2021). Цифровізація у сфері туризму: інноваційні тренди і пріоритетні напрями розвитку. *Питання культурології*, (38), 226-235. doi: <https://doi.org/10.31866/2410-1311.38.2021.245956>
- 10) Кравченко А.В., Бойко В.В. (2021). Цифровізація туристичної галузі в пост - covid-19 період. URL: http://www.economy.nauka.com.ua/pdf/2_2021/98.pdf
- 11) Морохович В.С., Кашка М.Ю., Талапа С.Ю. (2021). Технологічні драйвери розвитку ринку туристичних послуг. URL: <http://journals-lute.lviv.ua/index.php/visnyk-econom/article/view/1033/978>
- 12) Адамовська, М., & Зубко, Т. (2021). Туризм в епоху digital-комунікацій. *Вісник Київського національного університету культури і мистецтв. Серія: Туризм*, 4(1), 30–39. URL: <https://doi.org/10.31866/2616-7603.4.1.2021.235145>
- 13) Оксана Жолнович міністерка соціальної політики. Всеукраїнський центр комплексної реабілітації для осіб з інвалідністю. URL: <https://life.pravda.com.ua/society/2023/09/19/256633/>
- 14) Statista.com. URL: <https://www.statista.com/statistics/233223/travel-and-tourism-total-economic-contribution-worldwide/>
- 15) Цвілий, С. М., & Бублей, Г. А. (2019). Діджиталізація бізнес-процесів компаній з надання міжнародних туристичних послуг. *International relations, part "Economic sciences"*, 1(20).
- 16) Чернега О., Ткаченко Т., Гладкий О., Білик, В., & Лосицька Т. (2022). Цифровізація як інструмент формування репутації туристичної дестинації. *Financial and Credit Activity Problems of Theory and Practice*, 1(42), 371–383. <https://doi.org/10.55643/fcaptp.1.42.2022.3649>

Digital accessibility in the formation of a barrier-free environment in tourism

Hanna Omelchak

Department of Management and Tourism municipal institution of higher education "Khortitsk National Training and Rehabilitation Academy" Zaporizhzhya Regional Council, Zaporizhzhya, Ukraine

ORCID 0000-0003-3373-8944

Abstract: The article discusses the issues of invoking digital accessibility on the basis of IT technologies, using elements of artificial intelligence, to create the concept of a barrier-free environment in tourism for people with disabilities as a concept for the development of an inclusive society. It has been determined that one of the key factors influencing tourism in recent years has been globalization, digitalization, and sustainability. The ease of mobility, increased awareness of new destinations and the Internet as a source of information and trade in tourism product and service have led to the exponential growth of this market. However, along with this growth, there are changes in the needs of society. The increasing use of mobile devices in travel, the introduction

of new technologies, the ever-increasing level of digital accessibility for the development of a barrier-free society and the less noticeable difference between business travel, leisure travel, medical, recreational, rehabilitation and other types of travel are all examples of changing consumer interests in the world. The steady increase in the number of people with disabilities affects the emphasis on the development of a barrier-free tourism environment as one of the priority areas for the development of a humanistic society. Digital accessibility as an element of a barrier-free environment is an important (key) element of disability inclusion, which will allow people with disabilities to live independently and fully and participate in all aspects of society. An accessible barrier-free environment is an important step towards realizing the rights of people with disabilities to participate in all spheres of community life. As digital accessibility increasingly permeates all aspects of life and shapes society, it becomes imperative to ensure that these transformational changes occur in a sustainable manner and encompass different industries. In the end, the choice we make in the field of digital accessibility can be a catalyst for positive changes in the formation of a barrier-free environment in tourism.

Keywords: tourism, digital accessibility, barriers, barrier-free, accessibility, disability, barrier-free environment
