



**DigAccess**  
AGROTOURISM

# Ramy transformacji cyfrowej w organizacjach agroturystycznych



Finansowane przez  
Unię Europejską

## Zastrzeżenie

Numer projektu: 101167990

© 2025 Konsorcjum DigAccessAgrotourism.

Ta praca jest objęta licencją Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International (CC BY-NC-SA 4.0).

Masz prawo:

Udostępniać – kopiować i rozpowszechniać materiał w dowolnym formacie lub medium

Dostosowywać – dowolnie przekształcać i tworzyć własne treści na podstawie przedstawionego materiału

Na następujących warunkach:

Wskazanie autorstwa – należy podać właściwe informacje o autorstwie, odniesienie do licencji i zaznaczyć czy dokonano zmian

Użycie niekomercyjne – nie wolno wykorzystywać materiału do celów komercyjnych

ShareAlike – jeśli dokonano adaptacji materiału lub stworzono na jego podstawie nowe treści, należy udostępniać je na tych samych zasadach licencyjnych

Pełna treść licencji dostępna pod adresem:

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>

\*Ramy są dostępne [tutaj](#) w językach: angielskim, polskim, greckim, włoskim i portugalskim.

## Spis treści

1. Słownik pojęć.....	4
2. Wprowadzenie.....	5
2.1 Zakres i kontekst unijny .....	6
3. Ramy metodologiczne.....	9
4. Porównanie pomiędzy krajami .....	10
5. Dostępność: potrzeby i możliwości .....	15
5.1 Kategorie wsparcia dla organizacji sieciujących (EO) i MŚP .....	16
6. Transformacja cyfrowa: potrzeby i możliwości .....	23
6.1 Kategorie wsparcia dla organizacji sieciujących (EO) i MŚP .....	24
7. Macierz rezultatów innowacji.....	34

## 1. Słownik pojęć

**Organizacje sieciujące (EO, ang. Enabling Organisations):** Organizacja sieciująca (EO) w sektorze turystyki na obszarach wiejskich to m.in. grupa lub podmiot wspomagający rozwój właściwych małych i średnich przedsiębiorstw (MŚP), oferujący zasoby, szkolenia, doradztwo oraz sieć kontaktów. Mogą to być organizacje rządowe lub pozarządowe, tworzące środowisko wsparcia dla zrównoważonej i społecznie odpowiedzialnej agroturystyki oraz turystyki na terenach wiejskich na poziomie lokalnym, regionalnym i krajowym.

**Pozycja MŚP w gospodarce społecznej:** Gospodarka społeczna w sektorze turystyki na obszarach wiejskich odnosi się do MŚP oraz spółdzielni, które łączą działalność rolniczą i inne powiązane działania z turystyką, kierując się celami społecznymi, takimi jak zrównoważony rozwój, rozwój lokalny i integracja. Często działają jako spółdzielnie non-profit, przedsiębiorstwa społeczne lub klastry, reinwestując zyski w lokalne zatrudnienie, ochronę dziedzictwa kulturowego i promowanie praktyk zrównoważonego rozwoju. Podmioty gospodarki społecznej w sektorze turystyki wiejskiej wspierają lokalną gospodarkę, wzmacniają drobnych producentów i oferują turystom autentyczne doświadczenia związane z miejscową kulturą i rolnictwem.<sup>1</sup>

**Dostawcy usług cyfrowych:** posiadający wiedzę specjalistyczną oraz udokumentowane doświadczenie w tworzeniu narzędzi cyfrowych, które można

---

<sup>1</sup> Na potrzeby niniejszych Ram definicja MŚP została rozszerzona, aby uwzględnić różnorodność podmiotów ekonomii społecznej działających w sektorze turystyki na obszarach wiejskich. Definicja bazuje na pojęciu "podmiotu ekonomii społecznej" zgodnie z [Planem Działania na rzecz Gospodarki Społecznej](#), w którym „wielkość MŚP” wynika z [definicji UE](#).

skalować i dostosowywać do potrzeb ich użytkowników i beneficjentów w zakresie dostępności (na przykład firmy IT, startupy itp.).

**Decydenci:** działający na szczeblu krajowym, regionalnym i lokalnym, koncentrujący się na standardach dostępności, audytach dostępności oraz cyfrowej dostępności w gospodarce społecznej sektora turystyki na obszarach wiejskich.

## 2. Wprowadzenie

**DigAccessAgrotourism** to projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Programu Jednolitego Rynku, którego celem jest wsparcie organizacji gospodarki społecznej działających w sektorze agroturystyki i turystyki wiejskiej w zwiększeniu dostępności dla osób z niepełnosprawnościami poprzez wykorzystanie narzędzi cyfrowych, a tym samym przyspieszenie ich transformacji cyfrowej. **Ramy DigAccessAgrotourism dotyczące transformacji cyfrowej i dostępności w agroturystyce** uwzględniają potrzeby organizacji sieciujących (EO) oraz MŚP działających w sektorze turystyki wiejskiej, zgodnie z polityką i przepisami UE dotyczącymi dostępności. Ramy określają rozwiązania cyfrowe jako sposób na zwiększenie dostępności i stanowią fundament dla projektowania i realizacji zadań rozwojowych dla organizacji sieciujących, umożliwiając im dalsze wspieranie swoich członków w zakresie zwiększania dostępności. Przewidują również wsparcie dopasowane do potrzeb MŚP w zakresie wdrażania, testowania, dostosowywania oraz rozwijania (nowych) procesów cyfrowych, usług, produktów i zastosowań technologii podnoszących efektywność organizacji z uwzględnieniem dostępności.

## 2.1 Zakres i kontekst unijny

Ramy bazują na ogólnounijnej potrzebie wspierania organizacji agroturystycznych w zwiększaniu dostępności dla osób z niepełnosprawnościami oraz na możliwościach tworzenia uniwersalnie dostępnej i pozbawionej barier turystyki z wykorzystaniem istniejących rozwiązań cyfrowych, metod i narzędzi opartych na innowacjach cyfrowych w gospodarce społecznej, takich jak Internet Rzeczy (IoT), rozwiązania bazujące na danych czy cyfrowe innowacje społeczne. Skupiając się na działaniach przewidzianych w Kompasie Cyfrowym 2030 oraz wspierając MŚP w spełnianiu wymagań wynikających z Aktu o dostępności, Ramy mają na celu realizację krajowych priorytetów w zakresie zwiększania dostępności poprzez tworzenie inkluzywnych rozwiązań cyfrowych. W związku z powyższym zakres Ram zakłada opracowanie analizy porównawczej zebranych potrzeb w zestawieniu z dobrymi praktykami, co ma stanowić podstawę dla określenia potrzeb rozwojowych organizacji sieciujących (EO) oraz indywidualnych planów rozwoju cyfrowego dla MŚP. Oprócz uzasadnienia potrzeby i zakresu, Ramy opracowano w kontekście wielu polityk i strategii UE, obejmujących między innymi:

### **Plan działania na rzecz gospodarki społecznej (SEAP, 2021)<sup>2</sup>**

Projekt wspiera cele SEAP poprzez promowanie innowacji społecznych dzięki budowaniu kompetencji na poziomie lokalnym. Może również wyposażać MŚP w inkluzywne strategie cyfrowe, umożliwiające zaangażowanie grup marginalizowanych. Wreszcie, może wzmocnić odporność wiejskiej gospodarki społecznej dzięki wzajemnemu mentoringowi pomiędzy organizacjami i wzmocnieniu wykorzystania rozwiązań cyfrowych.

---

<sup>2</sup> Komisja Europejska, *Budowanie gospodarki służącej ludziom: plan działania na rzecz gospodarki społecznej*, Komisja Europejska, 2021 ([link](#)).

### Cyfrowy Kompas 2030<sup>3</sup>

DigAccessAgrotourism bezpośrednio przyczynia się do realizacji celów cyfrowych UE poprzez: wspieranie MŚP na obszarach wiejskich we wdrażaniu podstawowych narzędzi cyfrowych, budowanie kompetencji cyfrowych wśród pracowników sektora turystyki w trudno dostępnych regionach, promowanie inkluzywnej turystyki poprzez inkluzywne treści i usługi

### Europejski Akt o Dostępności (Dyrektywa 2019/882)<sup>4</sup>

Projekt DigAccessAgrotourism jest zgodny z wymogami w zakresie zgodności, przygotowując MŚP do przyszłych wymagań związanych z dostępnością, oferując praktyczne szkolenia z projektowania inkluzywnych rozwiązań cyfrowych oraz przedstawiając dostępność jako przewagę konkurencyjną w turystyce wiejskiej.

Struktura Ram:

- Krótki przegląd podejścia metodologicznego zastosowanego przy zbieraniu danych na temat potrzeb EO i MŚP w Polsce, na Cyprze, w Grecji, we Włoszech i w Portugalii.
- Przegląd potrzeb związanych z dostępnością i transformacją cyfrową organizacji sieciujących i MŚP w wymienionych krajach
- Identyfikacja regionalnych, krajowych i globalnych rozwiązań cyfrowych uznanych za dobre praktyki, które mogą być skalowane w kontekście zwiększania dostępności.

---

<sup>3</sup> Komisja Europejska, *Europejska Dekada Cyfrowa*, ostatnia aktualizacja: Marzec 2025 ([link](#)).

<sup>4</sup> Dyrektywa (UE) 2019/882 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 17 kwietnia 2019 r. dotycząca wymagań dostępności dla produktów i usług (tekst ma zastosowanie w EOG) ([link](#)).

- Macierz innowacji wynikających z wdrożenia Ram określająca plan sesji budowy kompetencji i indywidualnych planów rozwijania rozwiązań cyfrowych

### 3. Ramy metodologiczne

Do zaprojektowania i opracowania **Ram DigAccessAgrotourism dotyczących transformacji cyfrowej i dostępności w agroturystyce** zastosowano strategię badań triangulowanych z wykorzystaniem metod mieszanych. To podejście zapewniło ilościową i jakościową mierzalność danych. Wykorzystane narzędzia badawcze to: kwestionariusze oraz wywiady do oceny praktyk dostępności, poziomu wiedzy cyfrowej, potrzeb szkoleniowych oraz luk we wsparciu grup docelowych. Ramy opierają się na wspólnych potrzebach 22 EO i 113 MŚP z pięciu krajów, uwzględniając również adaptacje do warunków krajowych w pięciu krajach i perspektywę szerszego zastosowania w UE. Dodatkowo przeprowadzono szerokie badania w celu identyfikacji rozwiązań i narzędzi cyfrowych stosowanych na poziomach lokalnym, krajowym i globalnym. Skoncentrowano się na dwóch głównych obszarach; po pierwsze, na ocenie obecnych praktyk dostępności i świadomości w tym zakresie, używanych narzędzi cyfrowych oraz preferowanego rodzaju wsparcia przy wdrażaniu rozwiązań cyfrowych; po drugie, na ocenie gotowości EO do wspierania poprawy dostępności poprzez rozwiązania cyfrowe, możliwości szkoleniowe i aktualnie wykorzystywane narzędzia wsparcia cyfrowego. Zebrane dane stanowiły podstawę interpretacji wyników i opracowania planu rozwoju kompetencji organizacji sieciujących oraz programów szkoleniowych i indywidualnego wsparcia dla MŚP dostosowanego do ich potrzeb. Wszystkie dane badawcze, zarówno ilościowe, jak i jakościowe, były systematycznie zbierane i analizowane w celu: zidentyfikowania wzorców krajowych oraz barier specyficznych dla kontekstu, określenia rezultatów uczenia się dla MŚP oraz organizacji sieciujących, wskazania odpowiednich narzędzi cyfrowych i metod uzyskiwania dostępności, oraz stworzenia podstaw dla wsparcia dostosowanego do konkretnych potrzeb MŚP.

## 4. Porównanie pomiędzy krajami

We wszystkich pięciu uczestniczących krajach: badania przeprowadzone w Polsce, na Cyprze, w Portugalii, we Włoszech i w Grecji wykazały kilka wspólnych wyzwań i potrzeb związanych z transformacją cyfrową i dostępnością w turystyce wiejskiej i agroturystyce:

**Niska świadomość potrzeby rozwoju dostępności, zwłaszcza dostępności cyfrowej:** MŚP we wszystkich krajach wykazały ograniczone zrozumienie standardów dostępności, takich jak technologie wspomagające, z kilkoma godnymi uwagi wyjątkami wśród firm włoskich. Ponadto dostępność była najczęściej rozumiana jako eliminowanie barier dla osób z niepełnosprawnością ruchową, przy bardzo ograniczonej świadomości środków zapewniających integrację cyfrową oraz innych strategii i narzędzi wspierających osoby z różnymi typami niepełnosprawności.

**Ograniczenia w zakresie poprawy dostępności związane z personelem:** z wyjątkiem MŚP i EO, które wprost koncentrują się na osobach z niepełnosprawnościami, możliwości organizowania szkoleń i innych działań wzmacniających kompetencje personelu są bardzo ograniczone. Dla organizacji sieciujących ograniczenie wynika z faktu, że dysponują niewielkimi zespołami skoncentrowanymi na podstawowej działalności na rzecz podmiotów w swoim otoczeniu, z niewielką przestrzenią na dodatkowe zadania. Działania promujące dostępność, jeśli w ogóle są organizowane, zazwyczaj wiążą się z zewnętrznym finansowaniem i są realizowane przez zewnętrznych usługodawców.

MŚP w sektorze turystyki wiejskiej i agroturystyki mierzą się z podobnymi barierami, choć sezonowość wielu działań turystycznych nieco łagodzi ten problem i pozwala na wygospodarowanie czasu na szkolenia. Jednakże sektor turystyki – charakteryzujący się zazwyczaj niskimi wynagrodzeniami i niskimi kwalifikacjami –

cechuje się dużą rotacją kadry, co z kolei zniechęca przedsiębiorców do inwestowania w szkolenia.

### **Ograniczenia w zakresie poprawy dostępności związane z kapitałem i finansowaniem:**

Ze względu na swoją strukturę i statut, MŚP działające w sektorze turystyki wiejskiej w ramach gospodarki społecznej dysponują niewielkim kapitałem własnym oraz mają ograniczony dostęp do kredytów, co uniemożliwia im inwestycje wykraczające poza działalność podstawową. Ich głównym priorytetem jest zapewnienie zwrotu z inwestycji oraz długoterminowej stabilności finansowej. Dlatego też przedsiębiorstwa te podchodzą sceptycznie do inwestycji w udogodnienia i strategię w zakresie dostępności, szczególnie gdy rzadko goszczą osoby z niepełnosprawnościami, ponieważ nie widzą wymiernych korzyści z takich działań.

Kwestia ta budzi dyskusje, ponieważ jak wskazują niektóre MŚP koncentrujące się na dostępności – osoby z niepełnosprawnościami mogą nie odwiedzać danego miejsca właśnie z powodu braku jasnych informacji o dostępności. Inwestowanie w dostępność i następnie jej promowanie może więc okazać się skuteczną strategią marketingową.

**Ograniczona zdolność do modernizacji cyfrowej:** Zarówno MŚP, jak i EO, w większości przypadków nie dysponują techniczną wiedzą potrzebną do oceny potrzeb cyfrowych, w tym własnej dostępności w przestrzeni cyfrowej, oraz do wdrażania i regularnej oceny usprawnień. Do głównych barier zalicza się ograniczony budżet oraz brak własnego personelu IT. W takich przypadkach istotna modernizacja i wdrażanie innowacji cyfrowych nie są procesem uporządkowanym, lecz zależą od incydentalnego dostępu do zewnętrznych źródeł finansowania.

### **Potrzeba ogólnych i indywidualnych szkoleń z dostępności i narzędzi cyfrowych**

**je wspomagających:** Zarówno MŚP, jak i EO, wspólnie zgłosiły zapotrzebowanie na proste i praktyczne programy szkoleniowe oraz warsztaty praktyczne. We Włoszech zidentyfikowano pilną potrzebę lepszego zrozumienia, czego potrzebują osoby z niepełnosprawnościami, aby czuć się mile widziane – co wskazuje na antropocentryczne podejście do szkoleń w zakresie dostępności.

**Potrzeba regionalnego uczenia się od siebie nawzajem:** We wszystkich krajach zauważono silne zainteresowanie wymianą dobrych praktyk oraz uczeniem się od siebie w ramach ponadnarodowych sieci, zestawów narzędzi i pokazów.

Chociaż ogólne trendy są podobne, kontekst narodowy miał wpływ na głębokość i charakter ujawnionych potrzeb. Na Cyprze większość MŚP nie posiada podstawowej fizycznej infrastruktury wspierającej dostępność, co częściowo wynika z amfiteatralnego układu cypryjskich wiosek, który utrudnia mobilność. Niektóre miejscowości uwzględniają jednak inne typy niepełnosprawności. Ponadto przedsiębiorstwa te cechują się podstawową obecnością w przestrzeni cyfrowej (strony internetowe, profile na Facebooku), ale brakuje im uporządkowanych treści na temat dostępności. Zidentyfikowaną kluczową potrzebą jest szkolenie z zakresu strategii komunikacji w celu czytelnego prezentowania informacji o dostępności online. Pomimo obserwowanej ścisłej współpracy między władzami publicznymi a podmiotami zajmującymi się agroturystyką, wciąż występują niedobory techniczne. W Polsce większość MŚP zna przepisy dotyczące dostępności oraz jest obecna w przestrzeni cyfrowej, jednak wymaga dalszych szkoleń, uporządkowanych wytycznych, wsparcia finansowego oraz technicznego, a także pogłębionej świadomości na temat dostępności. W Portugalii, w przypadku geograficznie rozproszonych MŚP o słabej infrastrukturze cyfrowej, kluczową potrzebą są rozwiązania mobilne oraz narzędzia dostępne przy

niskiej przepustowości łącza. Priorytetowo traktowana jest również dostępność sensoryczna (dla osób z niepełnosprawnością wzrokową lub słuchową) ze względu na strukturę demograficzną turystów, których duża część stanowią osoby starsze. We Włoszech, gdzie znacząca część badanych przedsiębiorstw to spółdzielnie społeczne<sup>5</sup>, zaobserwowano wyższą świadomość zasad zrównoważonego rozwoju i dostępności, co jest zgodne z wartościami spółdzielczymi. Jednak wiele z nich nie posiada zintegrowanych rozwiązań cyfrowych, poza rzadko aktualizowanymi stronami internetowymi i obecnością w mediach społecznościowych. Organizacje sieciujące są dobrze zorganizowane – część z nich oferuje już szkolenia i pomoc w zakresie cyfryzacji oraz dostępności stron internetowych, choć zauważają brak zainteresowania ze strony części firm ze swojego otoczenia. Mają trudności z nadążaniem za innowacjami w zakresie dostępności i cyfryzacji, dlatego skorzystałyby z materiałów umożliwiających szkolenie trenerów. Ze względu na rosnące zainteresowanie turystyką w Grecji, dostępność uznaje się za ważną, jednak rzeczywiste wdrożone praktyki są niespójne. Istnieje duże zainteresowanie integracją rozwiązań z zakresu Internetu Rzeczy, ale ograniczona jest zdolność do wdrażania takich praktyk cyfrowych. Zidentyfikowaną kluczową potrzebą jest mentoring techniczny realizowany przez specjalistów w ramach programów wsparcia oferowanych przez EO.

Ogólne ustalenia ponadnarodowe wskazują wyraźne, wspólne zapotrzebowanie na podnoszenie kompetencji cyfrowych oraz zainteresowanie dostępnością i integracją. Szkolenia i mentoring uznano za najbardziej adekwatne formy odpowiadające na zgłaszane potrzeby. Jednak na sposób wdrażania tych działań rozwojowych mają wpływ warunki lokalne, takie jak jakość infrastruktury, polityka

---

<sup>5</sup>Rodzaj spółdzielni, która obsługuje i/lub zatrudnia osoby z grup wrażliwych, w tym osoby z niepełnosprawnościami, angażując je w różne sektory, w tym w turystykę i agroturystykę.

krajowa, współpraca interesariuszy i gotowość MŚP do wdrażania zaawansowanych rozwiązań cyfrowych. Dlatego też projekt DigAccessAgrotourism zakłada podejście dwupoziomowe: (1) poziom ponadnarodowy – z metodologiami, zestawami narzędzi i standardami wdrażanymi w ramach sesji budowania kompetencji skierowanych do Organizacji sieciujących i MŚP bardziej zaawansowanych pod względem dostępności i korzystania z narzędzi cyfrowych; (2) poziom krajowy – szkolenia i indywidualne wsparcie dostosowane do potrzeb każdego uczestniczącego MŚP, wdrażane we współpracy między ekspertami projektu a przeszkolonym personelem EO.

## 5. Dostępność: potrzeby i możliwości

Poniżej przeanalizowano potrzeby i braki związane z dostępnością – zarówno w zakresie fizycznym, jak cyfrowym – w celu opracowania możliwości edukacyjnych i uzyskania rezultatów, które będą podstawą sesji rozwojowych EO oraz programów szkoleniowych i wsparcia dla MŚP. Zaobserwowano, że potrzeby obu grup docelowych są dość podobne – łączy je chęć promowania dostępności wykraczającej poza usuwanie barier fizycznych, przy jednoczesnym braku doświadczenia i świadomości w zakresie narzędzi cyfrowych i metod, które mogą w tym pomóc. EO nie posiadają doświadczenia w innowacyjnym podejściu do dostępności – obejmującym narzędzia cyfrowe i platformy wspierające integrację – i wymagają pozyskania wiedzy i narzędzi umożliwiających ocenę dostępności, proponowanie ulepszeń zgodnych z zasadami projektowania uniwersalnego oraz nadążanie za kolejnymi innowacjami. Z kolei MŚP – oprócz braków wiedzy – borykają się z wyzwaniami w zakresie projektowania i poprawy doświadczeń klientów oraz ograniczeniami finansowymi. Brakuje też zrozumienia korzyści z inwestycji w dostępność, co zniechęca do podejmowania działań. Dodatkową barierą w sektorze turystyki wiejskiej jest wysoka rotacja kadry, co sprawia, że ciągle szkolenie nowych pracowników w zakresie dostępności – zarówno fizycznej, jak i cyfrowej – jest kosztowne. Mimo to MŚP wykazują pozytywne nastawienie do poprawy dostępności i w wielu przypadkach wprowadziły podstawowe adaptacje likwidujące bariery fizyczne. Jednak zintegrowane podejście – zwłaszcza w zakresie dostępności cyfrowej i sensorycznej – jest ciągle na wstępnym etapie rozwoju i wymaga dalszej pracy, ponieważ może przyczynić się do rozszerzenia grupy potencjalnych klientów.

## 5.1 Kategorie wsparcia dla organizacji sieciujących (EO) i MŚP

Wsparcie MŚP działających w turystyce wiejskiej w zakresie dostępności powinno opierać się na sprawdzonych rozwiązaniach – zaakceptowanych przez osoby z niepełnosprawnościami i ich opiekunów, a jednocześnie ekonomicznie i strukturalnie wykonalnych. Największy potencjał do podnoszenia kompetencji EO i MŚP, poprzez minimalizowanie barier – zwłaszcza cyfrowych – oraz ograniczeń związanych ze świadomością i wiedzą techniczną, stanowią **rozwiązania wprowadzane w ramach społeczności lokalnych** powiązane z miejscowymi inicjatywami wsparcia turystyki. Dzięki wymianie wiedzy i doświadczeń pomiędzy podmiotami (peer-learning) i wsparciu EO, MŚP mogą uzyskać dostęp do nowatorskich metod i narzędzi zwiększających dostępność ich infrastruktury i prowadzonej działalności również z wykorzystaniem rozwiązań cyfrowych.

Poniżej przedstawiono konkretne narzędzia i metody wspierające dostępność turystyki wiejskiej, wraz z ich oczekiwanymi rezultatami i przykładami dobrych praktyk.

### Infrastruktura przyjazna dla osób z niepełnosprawnościami

Ta kategoria obejmuje szkolenia, tworzenie sieci współpracy oraz wsparcie techniczne, które mogą pomóc w poprawie dostępności infrastruktury. Choć nie są one bezpośrednio związane z wdrażaniem narzędzi cyfrowych, wykorzystują przestrzeń cyfrową do udzielania wskazówek i zwiększania świadomości.

#### 1. Ocena dostępności obiektów (Szkolenie)

Oczekiwany rezultat 1: Uczestnicy potrafią ocenić dostępność obiektów agroturystyki i turystyki wiejskiej, uwzględniając potrzeby osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności.

*Przykład dobrej praktyki:* TrentinoPerTutti (HandiCrea) [Włochy] udostępnia przewodniki wideo w wielu językach, z uwzględnieniem wszystkich rodzajów niepełnosprawności. Ta dobra praktyka wykorzystuje metodę HandiCrea polegającą na dostarczaniu informacji umożliwiających zainteresowanej osobie podjęcie decyzji, czy dane miejsce może odwiedzić samodzielnie, czy potrzebna będzie asysta, a także jakich trudności można się spodziewać. Podobnie, platforma AccessiblePortugal [Portugalia] oferuje możliwość konsultacji, szkoleń i działań podnoszących świadomość w zakresie dostępności, a także Zestaw Multifformatowy – uniwersalne i praktyczne rozwiązanie do przekazywania tych samych treści w różnych formach.

## 2. Zdalna ocena dostępności (Wsparcie techniczne)

Oczekiwany rezultat 2: Obiekty są oceniane zdalnie za pomocą filmów przygotowanych zgodnie z określonymi wytycznymi, aby ocenić dostępność z uwzględnieniem potrzeb osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności.

*Przykład dobrej praktyki:* Platforma TUR4all [Portugalia] to wspólna platforma, na której każdy może zamieszczać informacje o obiektach turystycznych, zasobach i usługach wyposażonych w rozwiązania zapewniające dostępność dla wszystkich. Platforma powstała w 2012 roku w Hiszpanii. W 2016 roku przyłączyła się do niej platforma AccessiblePortugal. Dzięki obiektywnemu i informacyjnemu podejściu TUR4all dostarcza niezbędnych informacji na temat dostępności obiektów turystycznych – od zakwaterowania po wydarzenia kulturalne – i oferuje szczegółowe dane na temat dostępności fizycznej, wzrokowej, słuchowej, poznawczej oraz innych potrzeb osób z niepełnosprawnościami.

## 3. Wideo poradniki dla personelu przygotowywane przez osoby z niepełnosprawnościami (Wsparcie techniczne)

Oczekiwany rezultat 3: Krótkie filmy pokazujące, jak sprawić, by osoby z różnymi rodzajami niepełnosprawności czuły się mile widziane w konkretnych sytuacjach,

dostarczające personelowi szybkich i konkretnych informacji, jak dostosować swoje podejście do klienta z niepełnosprawnością.

*Przykład dobrej praktyki:* GuestAccess [Portugalia] dostarcza materiałów szkoleniowych dotyczących profili ograniczeń osób z niepełnosprawnościami oraz newralgicznych obszarów w obiektach turystycznych. Poradniki wideo mają na celu zwiększenie świadomości personelu w zakresie odpowiednich zachowań w każdej sytuacji.

#### 4. Wymiana doświadczeń z organizacjami społecznymi skoncentrowanymi na osobach z niepełnosprawnościami (Możliwości tworzenia sieci współpracy)

Oczekiwany rezultat 4: Uczestnicy uzyskują informacje z pierwszej ręki na temat tego, jak gościć osoby z niepełnosprawnościami oraz nawiązują relacje umożliwiające potencjalną współpracę.

*Przykład dobrej praktyki:* GuestAccess (z powodów wymienionych wyżej) oraz platforma Azores for All, która oferuje usługi zwiększające dostępność na archipelagu, takie jak: doradztwo w zakresie dostępności, wycieczki w pojazdach przystosowanych do wózków inwalidzkich, wyprawy jeepami, wycieczki kulturowe i religijne oraz wiele innych usług dostępnych dla osób z niepełnosprawnościami.

### **Dostępność aktywności na świeżym powietrzu**

Ta kategoria oferuje możliwości wspierania organizacji oferujących aktywności plenerowe pozwalające na pokonywanie barier – także za pomocą rozwiązań cyfrowych.

#### 1. Mapy dostępności ścieżek i szlaków (Wsparcie techniczne)

Oczekiwany rezultat 1: Trasy wycieczkowe i szlaki są oceniane pod kątem dostępności, trudniejsze fragmenty są oznaczane, a uczestnicy otrzymują właściwe porady.

*Przykład dobrej praktyki: ViaLibera Toscana, oferowana przez Coopltinera [Włochy], w ramach której do tej pory wytyczono i oceniono dostępność 3 szlaków pieszych w Toskanii, z uwzględnieniem warunków tras oraz dostępności miejsc zainteresowania, obiektów wiejskich i restauracji. Mapy są również dostępne do pobrania i wykorzystania offline. Dostępne są również filmy z opisami pozwalające na odbycie cyfrowej wycieczki po trasach turystycznych.*

## 2. Mapy dostępności online (Szkolenie)

Oczekiwany rezultat 2: Uczestnicy poznają najczęściej używane narzędzia do tworzenia map oraz sposoby dodawania informacji na temat dostępności.

*Przykład dobrej praktyki: Patrz wyżej – ViaLibera Toscana*

## 3. Dostępne punkty informacyjne (Informacje dostawców usług)

Oczekiwany rezultat 3: Udostępnianie informacji i wskazówek na trasach i ścieżkach w sposób dostępny dla osób z niepełnosprawnościami.

*Przykład dobrej praktyki: Integracja dostępności w miastach inteligentnych (Pafos [Cypr], gdzie najważniejsze miejsca są dostępne pod względem fizycznym i cyfrowym.*

Szlak Santa Rosalia (Korai) [Włochy]: Il Cammino di Santa Rosalia to 185-kilometrowy szlak z Palermo do centralnej Sycylii. Korai przygotowało dostępne stanowisko prezentujące szlak, wyposażone w ekran dotykowy, bodźce węchowe, ścieżkę dźwiękową oraz napisy.

Oltre l'Arte per l'Accessibilità (Oltre l'Arte) [Włochy]: w Materze, mieście o naturalnie utrudnionym dostępie, organizacja wyznaczyła trasę prowadzącą do „kościółki jaskiniowego” (Chiesa rupestre) i zapewniła jego dostępność fizyczną. Zainstalowano tam panele dotykowe, dioramy, filmy w języku migowym oraz przewodniki audio przetłumaczone na 7 języków, prezentujące także inne najmniej dostępne kościoły.

#### 4. Wirtualne wycieczki (Informacje o dostawcach usług)

Oczekiwany rezultat 4: Umożliwienie wszystkim doświadczenia, jakie daje odwiedzenie trudno dostępnych miejsc.

*Przykład dobrej praktyki:* W przypadku szlaku Santa Rosalia, Korai zainstalowało w centrum dla zwiedzających rowery stacjonarne zapewniające immersyjne doświadczenie wirtualnej wycieczki. Oltre l'Arte per l'Accessibilità oferuje wirtualne wycieczki po trudno dostępnych miejscach w Materze.

#### 5. Udostępnianie sprzętu do aktywności na świeżym powietrzu (joeletty, tandemy, narty itp.) (Możliwości tworzenia sieci współpracy)

Oczekiwany rezultat 5: Organizacja współdzielenia i wynajmu dostępnego sprzętu pomiędzy uczestniczącymi MŚP, w celu zwiększenia dostępności dla osób z niepełnosprawnościami.

*Przykład dobrej praktyki:* patrz wyżej – Integracja dostępności w miastach inteligentnych [3] (Pafos).

#### 6. Pomoc medyczna na wezwanie (Możliwości tworzenia sieci współpracy)

Oczekiwany rezultat 6: Umożliwienie opiekunom skorzystania z czasu wolnego dzięki zaufanym asystentom zdrowotnym zapewniającym opiekę nad osobami z niepełnosprawnościami.

*Przykład dobrej praktyki:* Spółdzielnia Le Rais z Trydentu (Włochy) współpracuje z lokalnymi spółdzielniami społecznymi, oferując – na żądanie – usługi profesjonalnych opiekunów medycznych

### **Wspieranie innowacji i nauki**

W tej kategorii zaprezentowano możliwości szkoleń i tworzenia sieci współpracy, wspierające proces nabywania wiedzy przez MŚP.

## 1. Nagrywanie filmów zwiększających dostępność (szkolenie)

Oczekiwany rezultat 1: Szkolenia obejmują kwestie językowe oraz sposób przekazywania informacji – dźwiękowo i/lub wzrokowo – tak aby przekaz był zrozumiały dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności sensorycznych i poznawczych. Treści umożliwiające integrację mogą być opracowane z myślą o użytkownikach mających potrzeby w zakresie **wzrokowym, słuchowym, poznawczym**, lub **ruchowym**. Treści szkoleniowe umożliwiające integrację mogą mieć różne formy – od prezentowania, w jaki sposób małe i średnie przedsiębiorstwo może ograniczyć bariery fizyczne, poprzez pokazanie, jak uczynić swój obiekt bardziej dostępnym fizycznie, po dodawanie napisów do swoich materiałów wideo. Opisane umiejętności można uzyskać dzięki wykorzystaniu takich narzędzi jak oprogramowanie do tworzenia napisów, platformy zarządzania treścią dostosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnościami, edytory tekstów alternatywnych przedstawione w następnej części, a także po prostu dzięki tworzeniu dostępnych treści pisemnych i mówionych.

*Przykład dobrej praktyki:* patrz wyżej - Trentino da Esplorare per Tutti (HandiCrea [1]).

## 2. Uproszczone omówienie Europejskiego Aktu o Dostępności (Wsparcie techniczne)

Oczekiwany rezultat 2: Łatwo dostępna wersja Europejskiego Aktu o Dostępności, zawierająca wytyczne dotyczące standardów dostępności obowiązujących w Unii Europejskiej. Jak już wcześniej zauważono, istnieje potrzeba zwiększenia świadomości standardów dostępności obowiązujących w Unii Europejskiej oraz . **zrozumienia takich ram UE, jak Strategia UE na rzecz praw osób z niepełnosprawnościami**. Choć większość ma ogólne rozeznanie w lokalnych regulacjach dotyczących dostępności, to poziom świadomości dotyczący cyfrowych wymogów dostępności jest znacznie niższy. Tego typu działania

pomogą w identyfikacji unijnych polityk mających wpływ na świadczenie usług cyfrowych w sektorze turystyki wiejskiej oraz wspomogą **Organizacje sieciujące (EO) w prowadzeniu szkoleń, a MŚP w stosowaniu regulacji prawnych i etycznych związanych z obowiązkami dotyczącymi dostępności i prawami użytkowników.**

### 3. Laboratoria pomysłów (Możliwości tworzenia sieci współpracy)

Oczekiwany rezultat 3: Nawiązywanie kontaktów pomiędzy małymi i średnimi przedsiębiorstwami a ekspertami w celu opracowania indywidualnych planów wspierających ich wysiłki na rzecz zwiększenia dostępności z wykorzystaniem metodologii Agile, projektowania zorientowanego na użytkownika, rozwiązań cyfrowych oraz oceny ryzyka i wpływu.

### 4. Strategie mentoringowe (Możliwości tworzenia sieci współpracy)

Oczekiwany rezultat 5: Zwiększenie skuteczności udzielanego wsparcia poprzez wymianę doświadczeń i wspólne uczenie się dobrych praktyk dotyczących efektywnego prowadzenia mentoringu, ze szczególnym uwzględnieniem mentoringu w zakresie technologii informatycznych i innowacji.

## 6. Transformacja cyfrowa: potrzeby i możliwości

W związku z przewidywanym pogłębianiem się różnic między obszarami miejskimi i wiejskimi, kluczowym priorytetem staje się cyfrowa transformacja MŚP oraz jej wsparcie przez EO. MŚP dostrzegają wartość i konieczność rozwoju cyfryzacji, chociaż ich faktyczna zdolność do wdrażania niezbędnych zmian pozostaje ograniczona. Ograniczenia finansowe były konsekwentnie wskazywane jako główna bariera dla transformacji cyfrowej. Wiele MŚP wskazuje, że choć są świadome znaczenia aktualizacji stron internetowych, integracji z platformami rezerwacyjnymi oraz inteligentnych narzędzi komunikacyjnych, ograniczony budżet i kadra nie pozwalają na długofalową modernizację oraz wprowadzanie aktualizacji w odpowiednim czasie. Aby przeciwdziałać cyfrowemu wykluczeniu i jego konsekwencjom, ważne jest, aby zarówno EO, jak i MŚP osiągnęły efektywny poziom cyfryzacji – poprzez zrozumienie obecnie wykorzystywanych narzędzi cyfrowych oraz możliwości ich przystosowania do własnych potrzeb i optymalizacji. Zwłaszcza w kontekście dostępności cyfrowej, coraz bardziej popularne i przyjazne użytkownikom stają się wbudowane funkcje w przeglądarkach internetowych, aplikacjach i urządzeniach, co znacząco obniża koszty i złożoność związane z tworzeniem spójnej cyfrowej obecności dostępnej dla wszystkich. Jednakże należy zachować ostrożność, aby nie wdrażać rozwiązań cyfrowych służących jedynie pokazaniu własnej dostępności, a które w rzeczywistości nie przynoszą korzyści docelowym użytkownikom. Dlatego kluczowym krokiem przygotowawczym jest wsłuchanie się w ich potrzeby.

Cyfrowe zaangażowanie MŚP staje się również katalizatorem przyspieszenia transformacji cyfrowej, zwłaszcza w kontekście standardów dostępności. Dopiero wtedy pojawi się możliwość przezwyciężenia barier w zakresie innowacji –

technicznych, strategicznych i finansowych – oraz usprawnienia mechanizmów wsparcia dla firm.

## 6.1 Kategorie wsparcia dla organizacji sieciujących (EO) i MŚP

Zrozumienie możliwości i rezultatów nabywania wiedzy dla organizacji sieciujących oraz MŚP stanowi punkt wyjścia do planowania działań budowania potencjału dla podmiotów gospodarki społecznej oraz szkoleń, doradztwa, mentoringu i usług wspierających dla przedsiębiorstw z sektora turystyki wiejskiej i agroturystyki. Co więcej, wspieranie zindywidualizowanych ścieżek edukacyjnych dla osób pełniących różne role w swoich organizacjach może umożliwić samoocenę oraz planowanie działań na rzecz poprawy dostępności cyfrowej.

W odniesieniu do potrzeb związanych z transformacją cyfrową, ważne jest określenie niezbędnych kompetencji podstawowych, technicznych i uzupełniających, aby MŚP oraz EO mogły zwiększyć swoją dostępność z wykorzystaniem narzędzi cyfrowych. Podstawowym celem jest **to wyposażenie organizacji sieciujących w wiedzę i umiejętności** pozwalające wspierać przedsiębiorstwa działające na obszarach wiejskich w stosowaniu narzędzi cyfrowych dla zwiększenia dostępności, a także umożliwienie organizacjom sieciującym pełnienia roli promotorów know-how w zakresie dostępności, poprzez mentoring i szkolenia.

### Infrastruktura przyjazna dla osób z niepełnosprawnościami

Poniżej przedstawione narzędzia i metody działania uzupełniają ofertę poprawy dostępności infrastruktury, koncentrując się na innowacyjnych rozwiązaniach.

#### 1. Usługi tłumaczeń na język migowy (Informacje o dostawcach usług)

Oczekiwany rezultat 1: Przedstawienie dostawców usług tłumaczeń na język migowy realizowanych poprzez połączenia wideo w różnych językach.

*Przykład dobrej praktyki:* Aplikacja Veasyt (wykorzystywana przez Albergo del Cuore) to usługa oparta na subskrypcji oferująca całodobowy dostęp do tłumaczenia na język migowy przez połączenia wideo.

## 2. Nawigacja głosowa po obiektach za pomocą technologii zblizeniowej (NFC) lub kodów QR (Wsparcie techniczne)

Oczekiwany rezultat 2: Audio przewodnik dla osób niedowidzących dostępny offline, który aktywuje się automatycznie na telefonie użytkownika dzięki technologii NFC lub kodom QR rozmieszczonym w odpowiednich miejscach.

*Przykład dobrej praktyki:* Parco della Chiusa (COPAPS) – część szlaków w parku została wyposażona w inteligentne panele, które aktywują przewodnik audio przy użyciu technologii NFC. Aplikacja BlindTag (wykorzystywana przez Albergo del Cuore) – rozpoznaje kody QR i aktywuje przewodnik głosowy.

## 3. Platforma szkoleniowa dla personelu w zakresie obsługi osób z niepełnosprawnościami

Oczekiwany rezultat 3: Bezpłatne narzędzie internetowe, które szkoli pracowników obiektów noclegowych w zakresie obsługi gości z różnymi rodzajami niepełnosprawności. Platforma wykorzystuje krótkie moduły szkoleniowe, quizy oraz przykłady oparte na rzeczywistych sytuacjach przy obsłudze gości.

*Przykład dobrej praktyki:* Aplikacja GuestAccess [3] jak wyżej.

## 4. Wsparcie w uzyskaniu certyfikatów dostępności

Oczekiwany rezultat 4: Wsparcie dla MŚP w zrozumieniu i wdrażaniu wymagań technicznych przewidzianych w ramach systemów oznaczeń jednoznacznie identyfikujących obiekty jako dostępne.

*Przykład dobrej praktyki:* TrentinoPerTutti (HandiCrea) [1] jak wyżej.

## **Dostępność cyfrowa oraz przeprowadzanie oceny dostępności**

Rozwój dostępności w przestrzeni cyfrowej jest kluczowym elementem rezultatów nabywania wiedzy i innowacji przewidzianych w ramach projektu.

Dlatego też, dla wszystkich zainteresowanych MŚP, zostanie zorganizowane wspólne jednodniowe szkolenie online z zakresu wytycznych dla dostępności treści internetowych obejmujące warsztaty poświęcone technologiom wspomagającym oraz projektowaniu doświadczeń użytkownika (UX) z uwzględnieniem dostępności. Szkolenie to będzie przygotowaniem do uzyskania wiedzy w różnych obszarach objętych niniejszą kategorią.

Po zakończeniu działań wdrożeniowych i prac nad zwiększeniem dostępności, odbędą się dwa cykle prezentacji (1-dniowych wydarzeń w każdym z krajów biorących udział w projekcie) z udziałem MŚP z sektora agroturystyki, organizacji sieciujących gospodarkę społeczną, dostawców technologii informatycznych, startupów, interesariuszy oraz szerokiej publiczności, podczas których zaprezentowane zostaną "wyzwania i rozwiązania cyfrowe" na poziomie krajowym.

### 1. Kompetencje cyfrowe (Szkolenie)

Oczekiwany rezultat 1: Moduły szkolenia trenerów oraz kursy internetowe typu MOOC w celu nabycia podstawowych umiejętności cyfrowych.

### 2. Uprozczone listy kontrolne i zestawy narzędzi do oceny zgodności według wytycznych WCAG 2.1 (Szkolenie)

Oczekiwany rezultat 2: Uczestnicy będą umieli udzielać wskazówek dotyczących projektowania strony internetowej i jej treści na podstawie czterech zasad określonych w Wytycznych dotyczących dostępności treści internetowych (WCAG): postrzegalne, funkcjonalne, zrozumiałe, solidne (w polskim i unijnym prawie określane jako kompatybilne). Rozwijanie umiejętności w zakresie technologii wspomagających oraz treści integracyjnych można uzyskać poprzez wdrażanie narzędzi takich jak **czytniki ekranowe, generatory tekstów alternatywnych** oraz

**komendy głosowe**, które wnoszą pożądaną wartość i są przedmiotem dalszego nabywania wiedzy.

*Przykład dobrej praktyki:* Azores for All – poprzez swoje doradztwo w zakresie dostępności.

### 3. Kompatybilność z czytnikami ekranowymi (Wsparcie techniczne)

Oczekiwany rezultat 3: Strona internetowa zgodna z europejskimi standardami dostępności – wszystkie istotne informacje na stronie można odczytać przy użyciu czytnika ekranowego.

*Przykład dobrych praktyk:* Azores for All [4], TrentinoPerTutti (HandiCrea) [1] jak wyżej.

### 4. Tekst alternatywny dla obrazów (Wsparcie techniczne)

Oczekiwany rezultat 4: Strona internetowa zgodna z europejskimi standardami dostępności – wszystkie obrazy na stronie posiadają opis.

*Przykład dobrej praktyki:* TrentinoPerTutti (HandiCrea) [1] jak wyżej, w kontekście całościowego podejścia do dostępności cyfrowej.

### 5. Łatwa nawigacja (Wsparcie techniczne)

Oczekiwany rezultat 5: Strona internetowa zgodna z europejskimi standardami dostępności – witryny posiadają łatwo dostosowywane rozmiary czcionek oraz wersję ułatwioną z funkcjami komunikacji wspomagającej i alternatywnej (AAC, ang. Augmentative and Alternative Communication). **Doświadczenia użytkownika (UX) z korzystania ze stron internetowych przeznaczonych dla turystów** można poprawić dzięki zastosowaniu metody AAC, która wspiera lepsze zrozumienie zasad uniwersalnego projektowania i ich wykorzystanie na stronach internetowych przeznaczonych dla turystów. Struktura nawigacji, kontrast,

czytelność i responsywność mobilna to kluczowe aspekty przy tworzeniu lub modernizacji strony z myślą o dostępności.

## 6. Ocena dostępności strony internetowej (Szkolenie)

Oczekiwany rezultat 6: Uczestnicy potrafią ocenić dostępność stron internetowych.

Umiejętność **test oceny stron pod kątem zgodności z wymogami dostępności** za pomocą narzędzi automatycznych i manualnych jest bardzo użyteczna. Dlatego ważne jest, aby MŚP umiały przeprojektować swoje obecne strony lub stworzyć nowe zgodnie z protokołami dostępności, a EO znały metody przeprowadzania oceny stron firm korzystających z ich usług.

*Przykład dobrej praktyki:* Aplikacja GuestAccess [3] jak wyżej oraz AccessMonitor [PT], która jest stroną pozwalającą na dokonanie oceny dostępności swojej witryny internetowej.

## 7. Zestaw narzędzi do samooceny dostępności stron internetowych (Narzędzia cyfrowe)

Oczekiwany rezultat 7: Narzędzia samooceny, szablony raportów z oceny i formaty planów działań naprawczych.

*Przykład dobrej praktyki:* Platforma TUR4all [2] oraz AccessMonitor [6] jak wyżej.

Oczekiwany rezultat 8: Ocena aktualnej dostępności stron MŚP i przedstawienie zaleceń.

## **Ułatwienie planowania.**

### 1. Przewodniki wideo prezentujące obiekty (Doradztwo techniczne)

Oczekiwany rezultat 1: Potencjalni klienci z niepełnosprawnościami mają jasny obraz obiektu; grupy mogą zaplanować układ pokoi i sal.

*Przykład dobrej praktyki:* Essence Inn Marianos (PT) zapewnia jasny przegląd stosowanych w obiekcie rozwiązań w zakresie dostępności, aby osoby z niepełnosprawnościami miały pełną wiedzę na temat obiektu.

## 2. Chatbot przeszkolony w zakresie dostępności (Informacje o dostawcach usług)

Oczekiwany rezultat 2: Asystenci AI pomagający w dokonaniu rezerwacji, którzy obsługują także zapytania o dostępność obiektów i aktywności.

*Przykład dobrej praktyki:* Wykorzystanie chatbotów AI [PL] zapewnia gościom i potencjalnym klientom wsparcie w czasie rzeczywistym w odniesieniu do dostępności obiektu.

## **Wspieranie innowacji i nauki**

### 1. Platforma praktyków – giełda dobrych praktyk (Możliwości tworzenia sieci współpracy)

Oczekiwany rezultat 1: Zwiększenie świadomości stosowanych przez inne podmioty skalowalnych i transferowalnych rozwiązań przy pomocy platformy online.

*Przykład dobrej praktyki:* Platforma TUR4All [2] jak wyżej.

### 2. Strategie pozyskiwania funduszy (Szkolenie)

Oczekiwany rezultat 2: Uczestnicy wiedzą, gdzie aplikować o fundusze na wdrożenie cyfrowych rozwiązań zwiększających dostępność.

### 3. Platforma praktyków – Partnerstwa na rzecz funduszy UE (Możliwości tworzenia sieci współpracy)

Oczekiwany rezultat 3: Wymiana informacji o możliwościach finansowania dla branży i wsparcie w tworzeniu konsorcjów.

*Przykład dobrej praktyki:* Integracja dostępności w miastach inteligentnych dla Pafos jest częścią inicjatywy ECOSTA w ramach UE. Świadomość istnienia oraz

umiejętność korzystania z inicjatyw finansowanych przez Unię Europejską w znacznym stopniu wspiera małe i średnie przedsiębiorstwa w realizacji ich celów w zakresie dostępności.

#### 4. Wsparcie w identyfikacji projektów i pisaniu wniosków (Doradztwo techniczne)

Oczekiwany rezultat 4: Indywidualna pomoc dla konsorcjów w przygotowaniu wniosków o finansowanie w celu poprawy dostępności.

#### 5. Szkolenie z zarządzania cyklem projektu (PCM) i pisania wniosków (Szkolenie)

Oczekiwany rezultat 5: Uczestnicy rozumieją sposób zarządzania cyklem projektu i potrafią zidentyfikować odpowiednie programy oraz przygotować stosowne wnioski projektowe.

#### 6. Program lokalnych ambasadorów (Możliwości tworzenia sieci współpracy)

Oczekiwany rezultat 6: Identyfikacja lokalnych liderów dostępności mogących pełnić rolę ambasadorów dostępności w swoich społecznościach, służących poradą i informacją na temat działań wspierających osoby z niepełnosprawnościami.

#### 7. Inkluzywne hackathony (Możliwości tworzenia sieci współpracy)

Oczekiwany rezultat 7: Hackathon DigAccessAgrotourism trwale pobudzi innowacyjność oraz wspomogę wprowadzanie rozwiązań mających na celu rozwój dostępności cyfrowej MŚP działających w sektorze agroturystyki i turystyki na obszarach wiejskich. Hackathon, jako konkurencyjne wydarzenie o ściśle określonym czasie trwania, zgromadzi MŚP z krajów uczestniczących w projekcie oraz dostawców usług informatycznych, startupy, interesariuszy i organizacje sieciujące, aby wspólnie stworzyć koncepcyjne lub minimalnie funkcjonalne produkty stanowiące odpowiedź na wcześniej zdefiniowany problem.

Międzynarodowe wydarzenie online będzie trwać od 12 do 24 godzin i ma na celu trwałe wspieranie innowacyjnych rozwiązań ukierunkowanych na poprawę dostępności za pomocą środków cyfrowych.

Hackathon umożliwi opracowanie rozwiązań dostosowanych do konkretnych wyzwań związanych z dostępnością, przed którymi stoją małe i średnie przedsiębiorstwa, oferując integracyjne rozwiązania oparte na cyfryzacji MŚP. Firmy z krajów uczestniczących w projekcie oraz dostawcy technologii i startupy będą współpracować nad wprowadzeniem odpowiednich rozwiązań odpowiadających na zdefiniowane wyzwania.

#### 8. Rozpoznanie wyzwań cyfrowych dla modeli biznesowych MŚP (Szkolenie, doradztwo)

Oczekiwany rezultat 8: Każde MSP jest świadome wyzwań cyfrowych wpływających na jego model biznesowy.

#### 9. Wsparcie w procesie projektowania, rozwoju i wdrażania narzędzi cyfrowych (Szkolenie, doradztwo, mentoring)

Oczekiwany rezultat 9: Uczestnicy rozumieją proces projektowania, rozwoju i wdrażania rozwiązań cyfrowych w swoich przedsiębiorstwach; uczestnicy potrafią zaplanować ten proces.

#### 10. Eksperymenty biznesowe (Szkolenie, doradztwo)

Oczekiwany rezultat 10: Uczestnicy rozumieją potrzebę eksperymentów biznesowych i potrafią je przeprowadzać. Eksperymenty biznesowe są kluczowe dla innowacji i podejmowania świadomych decyzji, ponieważ pozwalają przedsiębiorstwom testować nowe pomysły i hipotezy w kontrolowanych warunkach, zanim nastąpi ich pełne wdrożenie.

Oprócz wcześniej wymienionych dobrych praktyk wspomagających uzyskanie oczekiwanych rezultatów wsparcia udzielanego EO i MŚP, istnieje również wiele dodatkowych narzędzi i praktyk, które można zastosować. Oto kilka przykładów:

**Vacayit (Australia):** Chociaż platforma nie jest europejska, jej model jest łatwy do zaadaptowania. Oferuje immersyjne przewodniki audio, kompatybilność z czytnikami ekranowymi oraz wyszukiwanie oparte na transkrypcji. Dzięki skalowalnej architekturze stanowi punkt odniesienia w tworzeniu treści integracyjnych, które mogą zostać zaadaptowane przez europejskie MŚP. Jej wyróżnikiem jest tworzenie szczegółowych przewodników audio na miejscu, w terenie.

**Szlak dźwięków miasta (Polska):** Ścieżka audio „Śladem praw miejskich i tradycji mieszczańskich” składa się z nagrań dostępnych w aplikacji mobilnej. Ścieżka zawierają nie tylko narrację lektora, ale także dźwięki tła oddające atmosferę poszczególnych miejsc, pozwalając turystom i mieszkańcom poczuć klimat dawnego grodu. Dodatkowo trasa oparta jest na lokalizacji GPS. Użytkownik jest kierowany do kolejnych zabytków za pomocą mapy, a po dotarciu otrzymuje informację o możliwości odsłuchu nagrania. Liczba przystanków: 10).

**Szlak Nieistniejących Zabytków (Polska):** Szlak prowadzi do nieistniejących zabytków odtworzonych dzięki technologii rzeczywistości rozszerzonej (AR). Umożliwia wirtualne zwiedzanie ikonicznego kościoła św. Michała Archanioła oraz wieży ciśnień na dawnym placu Bernardyńskim. Model 3D można ściągnąć skanując znacznik umieszczony na dedykowanych tabliczkach zlokalizowanych w przestrzeni miasta. Aplikacja generuje trójwymiarowy obraz wirtualny przez kamerę smartfona, nakładając go na rzeczywiste otoczenie. Komponent AR dostępny jest na urządzeniach mobilnych obsługujących AR Core.

**Aplikacja Rezerwatu Beki (Polska):** Aplikacja mobilna dla rezerwatu BEKI zawiera kompleksowe informacje o obszarze chronionym oraz występujących tam gatunkach ptaków. Oprócz zdjęć, opisów i map występowania, użytkownicy mogą odsłuchiwać dźwięki wydawane przez te ptaki. Ptaki są pogrupowane według obszarów ich występowania. Moduł mapy wskazuje dokładne lokalizacje punktów na terenie rezerwatu. Dodatkowo aplikacja wyposażona jest w funkcję skanowania kodów QR, umożliwiającą dostęp do dodatkowych informacji. Aby śledzić bieżące wydarzenia, użytkownicy mogą błyskawicznie połączyć się z mediami społecznościowymi za pomocą aplikacji.

**La Petite Cantine (Grecja):** działa jako restauracja społeczna i przestrzeń integracyjna, oferując dostępne dla wszystkich warsztaty kulinarne, wydarzenia edukacyjne, działania kulturalne oraz komunikację cyfrową. Stanowi przyjazne miejsce dla osób o różnym pochodzeniu i stanie sprawności.

**Muzeum Chios Mastic (Grecja):** pozwala na szerszy dostęp do kultury dla osób z niepełnosprawnościami oraz grup edukacyjnych. Dzięki dostępnej architekturze, ekspozycjom dotykowym oraz inkluzywnym materiałom audiowizualnym, osoby z ograniczeniami wzrokowymi, ruchowymi lub poznawczymi mogą w pełni uczestniczyć w doświadczeniu muzealnym. Wzmacnia efekty edukacyjne, zadowolenie zwiedzających i czyni muzeum punktem odniesienia w zakresie integracyjnej turystyki kulturowej w skali kraju.





## 7. Macierz rezultatów innowacji




Niniejsze ramy kompetencji i oczekiwanych rezultatów stanowią punkt wyjścia dla rozwijania dostępności, tworzenia materiałów szkoleniowych i udzielania indywidualnego wsparcia MŚP, przyczyniając się do większej dostępności i cyfrowego wzmocnienia sektora agroturystyki.

Zawarte w nich informacje zostały szczegółowo przeanalizowane za pomocą macierz rezultatów innowacji. Oprócz określenia oczekiwanych rezultatów i metoda działania dla każdej kategorii wsparcia, zidentyfikowano również szereg dobrych praktyk służących za źródło inspiracji. Sednem Ram są zidentyfikowane potrzeby oraz możliwości edukacyjne, które wyłaniają się z nich zarówno dla EO i MŚP. Omówione wyżej kluczowe kompetencje i oczekiwane rezultaty zostały szczegółowo zaprezentowane w poniższej macierzy rezultatów innowacji.






Macierz zawiera informacje o konkretnych możliwościach oferowanych przez projekt DigAccessAgrotourism dla uczestniczących w nim EO i MŚP, określając formę wsparcia dla każdego z nich (szkolenie, doradztwo techniczne, mentoring itd.) oraz wskazując, czy będzie ono realizowane przez program budowania kompetencji EO, indywidualne szkolenia i wsparcie dla MŚP, czy oba te komponenty. W ostatecznej formie macierz rezultatów innowacji uwzględnia wszystkie zidentyfikowane potrzeby, a konsorcjum DigAccessAgrotourism będzie w sposób elastyczny reagować na nowe potrzeby pojawiające się w trakcie wdrażania szkoleń, wsparcia i działań rozwojowych. Dlatego też Macierz będzie podstawą do budowania kompetencji EO – szkolenia i rozwijania ich wiedzy oraz umiejętności z zakresu innowacyjnych metod i narzędzi cyfrowych wspierających dostępność. Jednocześnie, Macierz posłuży jako fundament dla opracowania indywidualnych planów wsparcia dla MŚP w zwiększaniu dostępności poprzez narzędzia cyfrowe.

**Tabela 1: Macierz rezultatów innowacji**

Kategoria wsparcia	Określone narzędzia i metody	Oczekiwane rezultaty	Rodzaj wsparcia	Kanał wsparcia		Wspierana niepełnosprawność
				Budowanie kompetencji grupy	Indywidualny plan wsparcia	
1. Infrastruktura przyjazna dla osób z niepełnosprawnościami	Usługi tłumaczenia na język migowy	Przedstawienie dostawców usług tłumaczeń na język migowy realizowanych poprzez połączenia wideo w różnych językach	Informacje o dostawcach usług			Stuch
1. Infrastruktura przyjazna dla osób z niepełnosprawnościami	Ocena dostępności obiektów	Uczestnicy potrafią ocenić dostępność obiektów agroturystyki i turystyki wiejskiej, uwzględniając potrzeby osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności.	Szkolenie			Wiele
1. Infrastruktura przyjazna dla osób z niepełnosprawnościami	Zdalna ocena dostępności	Obiekty są oceniane zdalnie za pomocą filmów przygotowanych zgodnie z określonymi wytycznymi, aby ocenić dostępność z uwzględnieniem potrzeb osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności.	Doradztwo techniczne			Wiele
1. Infrastruktura przyjazna dla osób z niepełnosprawnościami	Nawigacja audio po obiektach przy użyciu NFC	Audio przewodnik dla osób niedowidzących dostępny offline, który aktywuje się automatycznie na telefonie użytkownika dzięki technologii NFC	Doradztwo techniczne			Visual

1. Infrastruktura przyjazna dla osób z niepełnosprawnościami	Nawigacja audio po obiektach przy użyciu kodu QR	Audio przewodnik dla osób niedowidzących, który aktywuje się automatycznie na telefonie użytkownika dzięki kodom QR rozmieszczonym w odpowiednich miejscach.	Doradztwo techniczne			Wzrok
1. Infrastruktura przyjazna dla osób z niepełnosprawnościami	Platforma szkoleniowa dla personelu w zakresie obsługi osób z niepełnosprawnościami	Bezpłatne narzędzie internetowe, które szkoli pracowników obiektów noclegowych w zakresie obsługi gości z różnymi rodzajami niepełnosprawności. Platforma wykorzystuje krótkie moduły szkoleniowe, quizy oraz przykłady oparte na rzeczywistych sytuacjach przy obsłudze gości.	Oprogramowanie i aplikacje			Wiele
1. Infrastruktura przyjazna dla osób z niepełnosprawnościami	Wideo poradniki dla personelu przygotowywane przez osoby z niepełnosprawnościami	Krótkie filmy pokazujące, jak sprawić, by osoby z różnymi rodzajami niepełnosprawności czuły się mile widziane w konkretnych sytuacjach, dostarczające personelowi szybkich i konkretnych informacji, jak dostosować swoje podejście do klienta z niepełnosprawnością.	Doradztwo techniczne			Wiele
1. Infrastruktura przyjazna dla osób z niepełnosprawnościami	Wymiana informacji pomiędzy organizacjami społecznymi działającymi na rzecz	Uczestnicy uzyskują informacje z pierwszej ręki na temat tego, jak gościć osoby z niepełnosprawnościami	Możliwości tworzenia sieci współpracy			Wiele



	osób z niepełnosprawnościami	oraz nawiązują relacje umożliwiające potencjalną współpracę.				
1. Infrastruktura przyjazna dla osób z niepełnosprawnościami	Wsparcie w uzyskaniu certyfikatów dostępności	Wsparcie dla MŚP w zrozumieniu i wdrażaniu wymagań technicznych przewidzianych w ramach systemów oznaczeń jednoznacznie identyfikujących obiekty jako dostępne.	Doradztwo techniczne			Wiele
2. Dostępność aktywności na świeżym powietrzu	Mapy dostępności ścieżek i szlaków	Trasy wycieczkowe i szlaki są oceniane pod kątem dostępności, trudniejsze fragmenty są oznaczane, a uczestnicy otrzymują właściwe porady.	Doradztwo techniczne			Wiele
2. Dostępność aktywności na świeżym powietrzu	Mapy dostępności online	Uczestnicy poznają najczęściej używane narzędzia do tworzenia map oraz sposoby dodawania informacji na temat dostępności.	Szkolenie			Wiele
2. Dostępność aktywności na świeżym powietrzu	Punkty informacyjne dostępne dla osób z różnymi niepełnosprawnościami	Udostępnianie informacji i wskazówek na trasach i ścieżkach w sposób dostępny dla osób z niepełnosprawnościami.	Informacje o dostawcach usług			Wiele
2. Dostępność aktywności na świeżym powietrzu	Wycieczki VR	Umożliwienie wszystkim doświadczenia, jakie daje odwiedzenie trudno dostępnych miejsc.	Informacje o dostawcach usług			Wiele






2. Dostępność aktywności na świeżym powietrzu	Udostępnianie sprzętu do aktywności na świeżym powietrzu (joeletty, tandemy, narty itp.)	Organizacja współdzielenia i wynajmu dostępnego sprzętu pomiędzy uczestniczącymi MŚP, w celu zwiększenia dostępności dla osób z niepełnosprawnościami.	Możliwości tworzenia sieci współpracy			Wiele
2. Dostępność aktywności na świeżym powietrzu	Pomoc medyczna na wezwanie	Umożliwienie opiekunom skorzystania z czasu wolnego dzięki zaufanym asystentom zdrowotnym zapewniającym opiekę nad osobami z niepełnosprawnościami.	Możliwości tworzenia sieci współpracy			Wiele
3. Dostępność cyfrowa	Umiejętności cyfrowe	Moduły szkolenia trenerów oraz kursy internetowe typu MOOC w celu nabycia podstawowych umiejętności cyfrowych.	Szkolenie			n/d
3. Dostępność cyfrowa	Uproszczone listy kontrolne i zestawy narzędzi do oceny zgodności według wytycznych WCAG 2.1	Uczestnicy będą umieli udzielać wskazówek dotyczących projektowania strony internetowej i jej treści na podstawie czterech zasad określonych w Wytycznych dotyczących dostępności treści internetowych (WCAG): postrzegalne, funkcjonalne, zrozumiałe, solidne (w polskim i unijnym prawie określane jako kompatybilne).	Szkolenie			Wiele
3. Dostępność cyfrowa	Kompatybilność z czynnikiem ekranowym	Strona internetowa zgodna z europejskimi standardami dostępności — wszystkie	Doradztwo techniczne			Wzrok

		istotne informacje na stronie można odczytać przy użyciu czytnika ekranowego.				
3. Dostępność cyfrowa	Tekst alternatywny do obrazów	Strona internetowa zgodna z europejskimi standardami dostępności — wszystkie obrazy na stronie posiadają opis.	Doradztwo techniczne			Visual
3. Dostępność cyfrowa	Łatwa nawigacja	Strona internetowa zgodna z europejskimi standardami dostępności — witryny posiadają łatwo dostosowywane rozmiary czcionek oraz wersję ułatwioną z funkcjami komunikacji wspomagającej i alternatywnej (AAC)	Doradztwo techniczne			Zdolności poznawcze
3. Dostępność cyfrowa	Ocena dostępności strony internetowej	Uczestnicy potrafią ocenić dostępność stron internetowych	Szkolenie			Wiele
3. Dostępność cyfrowa	Zestaw narzędzi do samooceny dostępności stron internetowych	Narzędzia samooceny, szablony raportów z oceny i formaty planów działań naprawczych	Narzędzia cyfrowe			Wiele
3. Dostępność cyfrowa	Ocena dostępności strony internetowej oraz obecności na platformach i w mediach społecznościowych	Ocena aktualnej dostępności stron MŚP i przedstawienie zaleceń	Doradztwo techniczne			Wiele
4. Ułatwienie planowania	Przewodniki wideo prezentujące obiekty	Potencjalni klienci z niepełnosprawnościami mają jasny obraz obiektu;	Doradztwo techniczne			Wiele

		grupy mogą zaplanować układ pokoi i sal.				
4. Ułatwienie planowania	Chatbot przeszkolony w zakresie dostępności	Asystenci AI pomagający w dokonaniu rezerwacji, którzy obsługują także zapytania o dostępność obiektów i aktywności.	Informacje o dostawcach usług			Wiele
5. Wspieranie innowacji i nauki	Nagrywanie filmów zwiększających dostępność	Szkolenia obejmują kwestie językowe oraz sposób przekazywania informacji — dźwiękowo i/lub wzrokowo — tak aby przekaz był zrozumiały dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności sensorycznych i poznawczych.	Szkolenie			Wiele
5. Wspieranie innowacji i nauki	Platforma praktyków – giełda dobrych praktyk	Zwiększenie świadomości stosowanych przez inne podmioty skalowalnych i transferowalnych rozwiązań przy pomocy platformy online.	Możliwości tworzenia sieci współpracy			n/a
5. Wspieranie innowacji i nauki	Strategie pozyskiwania funduszy	Uczestnicy wiedzą, gdzie aplikować o fundusze na wdrożenie wybranych rozwiązań cyfrowych	Szkolenie			n/a
5. Wspieranie innowacji i nauki	Platforma praktyków – Partnerstwa na rzecz funduszy UE	Wymiana informacji o możliwościach finansowania dla branży i wsparcie w tworzeniu konsorcjów.	Możliwości tworzenia sieci współpracy			n/a
5. Wspieranie innowacji i nauki	Wsparcie w identyfikacji projektów i pisaniu wniosków	Indywidualna pomoc i szkolenie dla konsorcjów w przygotowaniu wniosków o	Doradztwo techniczne			n/a

		finansowanie w celu poprawy dostępności.				
5. Wspieranie innowacji i nauki	Zarządzanie cyklem projektu i szkolenie z pisania wniosków	Uczestnicy rozumieją sposób zarządzania cyklem projektu i potrafią zidentyfikować odpowiednie programy oraz przygotować stosowne wnioski projektowe.	Szkolenie			n/a
5. Wspieranie innowacji i nauki	Program lokalnych liderów	Identyfikacja lokalnych liderów dostępności mogących pełnić rolę ambasadorów dostępności w swoich społecznościach, służących poradą i informacją na temat działań wspierających osoby z niepełnosprawnościami.	Możliwości tworzenia sieci współpracy			n/a
5. Wspieranie innowacji i nauki	Uprozczone omówienie Europejskiego Aktu o Dostępności	Łatwo dostępna wersja Europejskiego Aktu o Dostępności, zawierająca wytyczne dotyczące standardów dostępności obowiązujących w Unii Europejskiej.	Doradztwo techniczne			Wiele
5. Wspieranie innowacji i nauki	Inkluzywne hackathony	Opracowanie rozwiązań dostosowanych do konkretnych wyzwań związanych z dostępnością, przed którymi stoją małe i średnie przedsiębiorstwa, oferując integracyjne rozwiązania oparte na cyfryzacji MŚP. Firmy z krajów	Możliwości tworzenia sieci współpracy			Wiele

		uczestniczących w projekcie oraz dostawcy technologii i startupy będą współpracować nad wprowadzeniem odpowiednich rozwiązań odpowiadających na zdefiniowane wyzwania.				
5. Wspieranie innowacji i nauki	Laboratoria pomystów	Nawiązywanie kontaktów pomiędzy małymi i średnimi przedsiębiorstwami a ekspertami w celu opracowania indywidualnych planów wspierających ich wysiłki na rzecz zwiększenia dostępności z wykorzystaniem metodologii Agile, projektowania zorientowanego na użytkownika, rozwiązań cyfrowych oraz oceny ryzyka i wpływu.	Możliwości tworzenia sieci współpracy			Wiele
5. Wspieranie innowacji i nauki	Strategie mentoringowe	Zwiększenie skuteczności udzielanego wsparcia poprzez wymianę doświadczeń i wspólne uczenie się dobrych praktyk dotyczących efektywnego prowadzenia mentoringu, ze szczególnym uwzględnieniem mentoringu w zakresie technologii informatycznych i innowacji.	Możliwości tworzenia sieci współpracy			n/a

5. Wspieranie innowacji i nauki	Rozpoznanie wyzwań cyfrowych dla modeli biznesowych MŚP	Każde MŚP jest świadome wyzwań cyfrowych wpływających na jego model biznesowy.	Szkolenie, usługa doradztwa			n/a
5. Wspieranie innowacji i nauki	Wsparcie w procesie projektowania, rozwoju i wdrażania narzędzi cyfrowych	Uczestnicy rozumieją proces projektowania, rozwoju i wdrażania rozwiązań cyfrowych w swoich przedsiębiorstwach; uczestnicy potrafią zaplanować ten proces.	Szkolenie, usługa doradztwa, mentoring			n/a
5. Wspieranie innowacji i nauki	Eksperymenty biznesowe	Uczestnicy rozumieją potrzebę eksperymentów biznesowych i potrafią je przeprowadzać.	Szkolenie, usługa doradztwa			n/a

To truizm, ale też fakt – dostępność cyfrowa to nie tylko zgodność ze standardami, to przede wszystkim relacja. EO i MŚP muszą szerzej spojrzeć na swoją dostępność oraz możliwości jej rozwijania poprzez transformację cyfrową, traktując ją jako środek do celu. Najważniejsze jest jednak nawiązanie relacji z osobami, dla których dostępność ma znaczenie – z osobami z niepełnosprawnościami. Aby im pomóc, trzeba ich zrozumieć – dowiedzieć się, co sprawia, że czują się mile widziani i mają zapewniony komfort. MŚP działające na obszarach wiejskich i EO mają potencjał, by poprowadzić Europę w kierunku turystyki włączającej, oferując dostępne dla wszystkich doświadczenia turystyczne przez cały rok, nie tylko w sezonie letnim, unikając tym samym zbyt dużej liczby turystów w tym samym czasie. Dzięki odpowiednim narzędziom cyfrowym, zestawowi kompetencji, wiedzy o finansowaniu oraz wspierającemu środowisku, dostępność przestaje być tylko kwestią do odhaczenia – stanowią o przewadze konkurencyjnej i są krokiem w dobrym kierunku.

# DigAccess AGROTOURISM

[www.digaccess-agrotourism.eu](http://www.digaccess-agrotourism.eu)



[info@digaccess-agrotourism.eu](mailto:info@digaccess-agrotourism.eu)



FUNDACJA  
AKADEMII  
WSEI

