

Abstrakt

Denne avhandlingen presenterer en studie som undersøker tilgjengeligheten på nettsidene til norske destinasjonsselskaper (Destination Management Organisations), brukeropplevelsene til personer med funksjonsnedsettelse, samt utfordringene destinasjonsselskapsledere står overfor når det gjelder universell utforming av nettsider og inkluderende digital kommunikasjon.

Ved bruk av et mixed methods-design forankret i kritisk realisme kombinerer studien 80 automatiserte evalueringer av nettilgjengelighet, brukertesting med 42 brasilianske deltakere med motoriske funksjonsnedsettelser og synshemminger, samt semistrukturerte intervjuer med 18 ledere i norske destinasjonsselskaper.

Disse tre empiriske fasene bidrar samlet til å utforske hvordan teknisk utforming, brukeropplevelse og institusjonell praksis virker sammen for å forme inkludering i digital reiselivskommunikasjon. Analysen anvender den sosiale modellen for funksjonshemming, kritiske funksjonshemmingsstudier og Bourdieus feltteori for å konseptualisere digital tilgjengelighet som både en teknisk praksis og et sosialt forankret fenomen.

Automatisert testing (kapittel 4) identifiserte systematiske tilgjengelighetsutfordringer, særlig knyttet til tekstalternativer, strukturell oppmerking, lenkeformål og merking. Brukertesting (kapittel 5) viste at teknisk samsvar alene ikke sikrer brukbare eller inkluderende opplevelser, og fører ofte til emosjonell utmattelse og en opplevelse av symbolsk ekskludering. Semistrukturerte intervjuer (kapittel 6) avdekket at tilgjengelighet fortsatt har en perifer rolle i institusjonelle prioriteringer og ofte underordnes estetiske eller merkevaremessige hensyn.

Ved å koble disse strukturelle, erfaringsbaserte og institusjonelle perspektivene utvikler studien en flernivåforståelse av nettilgjengelighet, foreslår en praktisk veileder for digital tilgjengelighet for ledere i destinasjonsselskaper, og omdefinierer inkludering som en rettighetsbasert form for kommunikasjonskompetanse.

Studien konkluderer med at digital tilgjengelighet må utvikles fra minimalt teknisk samsvar til en tilnærming forankret i rettferdighet, deltakelse og tilhørighet—der

personer med funksjonsnedsettelse anerkjennes som legitime reisende, medskapere og fullverdige deltakere i norsk reiseliv.

Nøkkelord: digital tilgjengelighet, destinasjonsselskaper, inkluderende markedskommunikasjon, universelt utformet reiseliv, digital samskaping, funksjonshemmingsstudier, personer med funksjonsnedsettelse