

OPSCHRIFT

Vergadering van: 16 december 2013

Nummer: 2013_MV_00166

Onderwerp:

Toegankelijkheid virtuele infodesk dienst Toerisme - bevoegde schepen - schepen Annelies Storms - ingediend door gemeenteraadslid Guy Reynebeau

Raadslid(-leden):

Guy Reynebeau - sp.a

OMSCHRIJVING VAN DE VRAAG

Toelichting:

Mevrouw de Schepen,

Sta me toe u eerst en vooral te feliciteren met het succes van de virtuele infodesk van de dienst toerisme in het Sint-Pietersstation. Deze toepassing blijkt aan te slaan. Sinds de opening op 19 november werd al heel veel gebruik gemaakt van deze online info-mogelijkheid.

Ik kreeg evenwel de vraag of het mogelijk is in de toekomst de toegankelijkheid te verhogen voor slechthorende/dove personen.

Wat nu kan is dat de dove of slechthorende als die kan praten (sommigen kunnen dit, maar lang niet iedereen) zijn vraag stelt (gesproken) maar als dan het antwoord komt van de baliemedewerker (ook gesproken) de dove of slechthorende zal moeten zeggen: sorry ik ben doof en kan u dus niet horen.

Dan kan de baliemedewerker zich aanpassen:

- duidelijker gaan spreken zodat de dove kan liplezen (erg moeilijk zeker als het om toeristen gaat die Gent en de namen van gebouwen en straten niet kennen)
- het antwoord typen via een tekstbestand en dat kan de dove persoon dan lezen.

Grootste probleem: de dove toerist kan enkel zijn vraag stellen door te spreken. Hij/zij kan dus niet de vraag intypen.

De baliemedewerker kan nu op de notebook dus blijkbaar een tekstbestand openen en de antwoorden intikken.

Deze worden dan zichtbaar op het Touch screen.

Wat momenteel echter niet kan is dus chatten met de baliemedewerker (in twee richtingen).

Vraag:

Vraag is dan ook om te bekijken of er een chatkanaal kan toegevoegd worden via het Touch

screen of via een extra functie in de webpagina/datatafel.

ANTWOORD

20 december 2013

De virtuele infodesk is inderdaad een schot in de roos en toont aan dat er vraag is naar toeristische informatie op deze plek. De gebruikscijfers bewijzen dat het aanbod veel gebruikt wordt :

- *Vooropgenomen content : 656 maal per dag (47% NL, 21% ESP, 14% ENG, 12% FR, 6% D)*
- *Live call verbinding : 14,4 maal per dag (tijdens de kantooruren)*

Bovendien is het project ook een van de 3 genomineerden in de categorie “innovatie” van de Toerisme Vlaanderen Awards, een jaarlijkse prijsuitreiking aan een toeristisch initiatief dat vernieuwende, maatschappelijk relevante en wervende toeristische activiteiten in de bloemetjes zet. Wij kijken dan met spanning uit of de Gentse virtuele infodesk effectief de prijs in ontvangst kan nemen. De beslissing wordt bekendgemaakt tijdens de jaarlijkse nieuwjaarsreceptie van Toerisme Vlaanderen op 30 januari 2014.

Met betrekking tot uw vraag kan ik het volgende meegeven :

De bruikbaarheid van de virtuele infobalie in Gent Sint Pieters voor doven en slechthorenden is nog in onderzoeksfase. We wouden zo snel mogelijk het infokantoor openen, omdat het dossier al jaren aansleepte.

We moeten rekening houden met het behoud van het concept (vb de 3D moet behouden blijven) en de kostprijs van deze verbetering.

Technisch gezien zijn er meerdere mogelijkheden om de toepassing bruikbaar te maken voor doven en slechthorenden :

- 1) **Ondertiteling van alle bestaande filmpjes** : het is duidelijk wat dit inhoudt, al zijn er varianten denkbaar met of zonder aanpassing van de touchscreen.
- 2) **Picture in picture** : in een klein vierkant in het beeld verschijnt de gesproken tekst in gebarentaal. Hier moet men nieuwe filmpjes opnemen en dienen we ook de bestaande en nieuwe beelden te mixen met elkaar. Dit vergt aanpassing van de touchscreen. Dit helpt de doven, maar de vraag is of alle slechthorenden gebarentaal kennen.
- 3) **Uitbreiding met chatknop** : dit is technisch mogelijk, maar het zou een toetsenbord vergen en enkel bruikbaar zijn tijdens de kantooruren, net zoals de live call.

De dienst toerisme gaat momenteel na met departement FM en de toeleveranciers van dit project, welke oplossing tegemoet komt aan de vraag en binnen de mogelijkheden van het concept en de begroting ligt. Een van de aangehaalde oplossingen zullen we zeker realiseren, maar of het de door u gevraagde uitbreiding met chatknop zal zijn, kan ik nu nog niet zeggen.

Verder zal ik erop toezien dat nieuwe projecten van de dienst toerisme op het vlak van onthaal en

informatie maximaal rekening zullen houden met de noden van de mensen met beperkingen, zoals rolstoelpatiënten, doven en slechthorenden, en blinden en slechtzienden. Op die manier blijft Gent zeker de maat aangeven en toont het dat toerisme ook gevoelig kan zijn voor sociale noden.
