

Kend din gæst

Mød seks gæster, der alle har særlige tilgængelighedsbehov, når de rejser.



Turisme for alle

Kend din gæst - kort fortalt

Her kan du møde seks forskellige gæstepersonaer med hver deres tilgængelighedsbehov. Måske kender du en eller flere af dem fra din hverdag.

Få indblik i deres behov

Med en persona kommer du hurtigt tæt på en gæst og får indblik i deres behov, adfærd og motivation. Det gør det nemmere at skabe oplevelser, kommunikation og service, der passer til flere – og styrker jeres gæsteservice og forretning.

Beskrivelserne i dette materiale er fiktive, men baseret på virkelige gæsters erfaringer.



Brug gæstebeskrivelserne

- som baggrundsviden og inspiration til udvikling af fysiske og digitale tilbud
- i medarbejdertræning og samtaler om værtskab
- Som input til jeres kommunikation og markedsføring

Mette

Mette er mor til to, hvoraf den ene, Lucas, har ADHD og autisme. Mette er selv ved at blive udredt for ADHD.

Mette og hendes familie elsker at tage på ferie sammen, men familiens ønsker og behov er mange og ofte modsatrettede: nogle har brug for ro og forudsigelighed og andre er til gang i den.

Særligt for Mettes søn, Lucas, er forudsigelighed vigtig:

“Hvis vi ikke har forberedt alting ned til mindste detalje hjemmefra, kan det vælte hele oplevelsen.”

Når familien skal på tur betyder planlægning alt, og det kan udfordre, når man som Mette ikke altid er god til at holde det store overblik.



- **Tilgængelighedsbehov:** kognitivt og usynligt
- **Alder:** 39 år
- **Beskæftigelse:** skolelærer
- **Boligforhold:** bor sammen med sin familie i et nybygget parcelhus

Mettes seneste ferie


På familiens seneste ferie boede de på en campingplads.

På pladsens hjemmeside fandt hun et stort oversigtskort, gode billeder og beskrivelser samt en opdateret kalender. Der betød, at de kunne forberede sig godt hjemmefra.

Campingpladsens størrelse gjorde det overskueligt for børnene at gå rundt selv. Og hytten, de boede i, gav dem en base, de kunne trække sig tilbage til, hvis det hele blev for meget.

Det blev nødvendigt, for Lucas er meget sensitiv over for høje lyde. Og han blev overvældet af de larmende håndtørre på pladsens toiletter.


Rejseadfærd i korte træk:


 Tidlig og grundig planlægning. Familien går i gang 8-9 måneder i forvejen for at sikre, at de har alle detaljer på plads.

De planlægger deres aktiviteter og ture, så de kan holde dagslange pauser både før, under og efter ferien.

Da børnene var yngre, rejste de primært i skuldærsæsonen, men nu kan de kun rejse i skoleferierne.

 De får anbefalinger og information i de online fora og Facebook-grupper, som Mette og hendes mand er en del af.

 Rejser alene eller sammen med nærmeste familie.

 De benytter solsikkesnoren til at vise, at de har særlige behov ift. støtte.

Typiske barrierer og frustrationer:

- Kødannelse og store menneskegrupper, hvor det ikke er muligt at trække sig tilbage.
- For mange sansestimuli og støj.
- Manglende forståelse blandt personale.

Redskaber, der kan gøre det nemmere:

- At kunne se og gennemgå stedet på forhånd gennem videoer, billeder og kort.
- Reviews og anbefalinger fra familier med samme behov.
- Rolige områder uden for meget aktivitet og støj.
- Medarbejdere, der kender til solsikkesnoren og har blik for familiens ekstra behov.



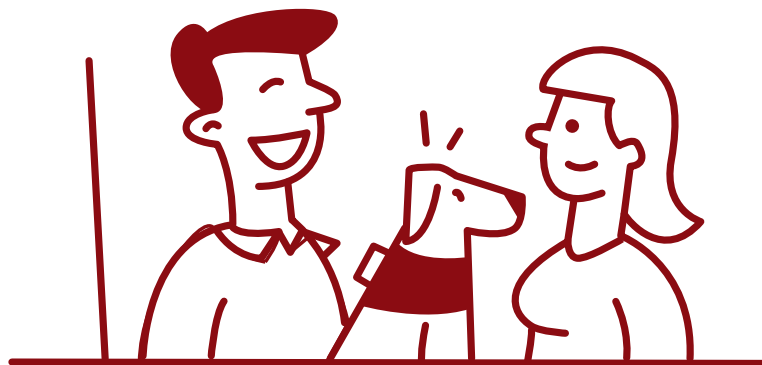
Jan

Jan har meget begrænset syn og rejser sammen med sin kone, Cecilie, som også er synshandicappet - og med sin servicehund.

De holder af at udforske kultur og natur, men mobilitet, navigation og usikre informationer gør selv simple rejser meget ressourcerævende, for som Jan siger:

“Google Maps kan hjælpe med at finde vejen - men kan ikke altid vise døren.”

Jan og Cecilie vælger som udgangspunkt destinationer, hvor de kan kommunikere sikkert med de lokale - for når sproget fungerer, bliver navigationen mindre risikofyldt. Alligevel er det ofte de små, praktiske detaljer, der udfordrer dem.



- **Tilgængelighedsbehov:** Sensorisk
- **Alder:** 48 år
- **Beskæftigelse:** privatansat
- **Boligforhold:** bor med sin kone i en lejlighed.

Jans seneste rejse

På en nylig rejse i Danmark skulle Jan med tog tværs gennem landet. Han havde planlagt ruten hjemmefra og vidste præcis, hvor han skulle skifte. Da toget rullede ind på stationen, fik en togmedarbejder øje på ham og tilbød sin hjælp: “Skal jeg lige sige til, når vi er fremme ved den rigtige vogn?” spurgte hun. Ingen dramatik. Bare rettidig, respektfuld hjælp. Det sparede energi — og gav ro i maven resten af rejsen.

Helt modsat den klassiske situation, hvor fx en tjener på en restaurant udstiller parrets handicap ved at tale overdrevent højt og langsomt til dem. Som om det er hørelsen og fatteevnen, de er udfordret på.

Jan

Rejseadfærd i korte træk:



Rejser efter kultur-, natur- og gastrooplevelser.

Prioriterer destinationer, som man kan komme til uden bil.

Foretager omfattende forundersøgelser af afstande, transportskift og navigation.

Bruger Google Maps som støtte, men ved, at den ofte er upræcis i praksis.



Får anbefalinger og information gennem interesseorganisationer, aviser og andre nyhedskilder, gennem venner og familie og via destinationens egen hjemmeside.



Rejser alene eller sammen med venner eller familie.



En ekstra omtanke og støtte til at finde ex transport eller gennem områder med mange mennesker bidrager til større rejsefrihed.

Typiske barrierer og frustrationer:

- At finde selve indgangen, toilettet, terminalen og stoppestedet.

- Manglende forståelse blandt personalet og andre gæster.

- Utilgængelige hjemmesider gør det svært at finde relevante oplysninger.

Redskaber, der kan gøre det nemmere:

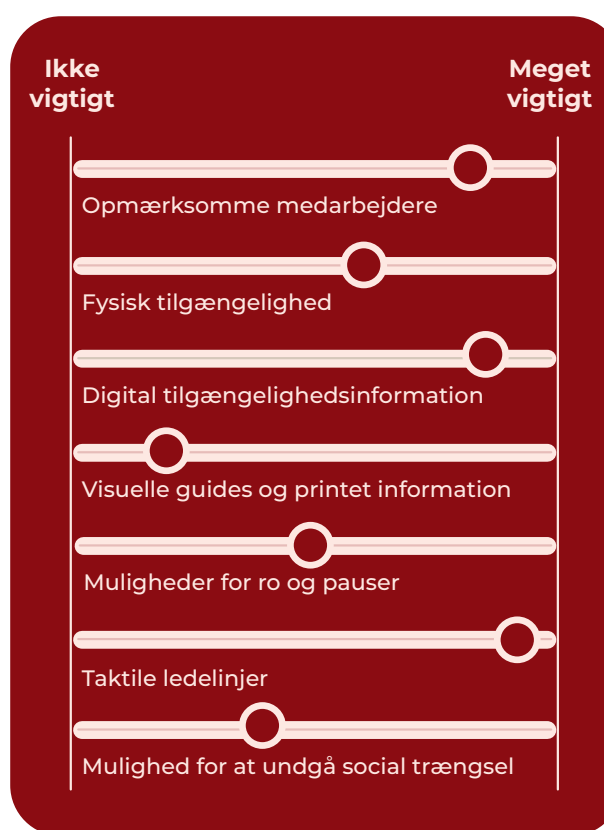
- Præcis og let tilgængelig information om logistik, afstande og adgangsforhold.

- Forstående personale, der hjælper uden at hjælpe for meget.

- Gode taktile ledelinjer, der viser vej.

- Den rette farvesætning med god kontrast mellem fx væg og dør.

- Følbare og taktile eksempler på ex museer, der nuancerer oplevelsen.



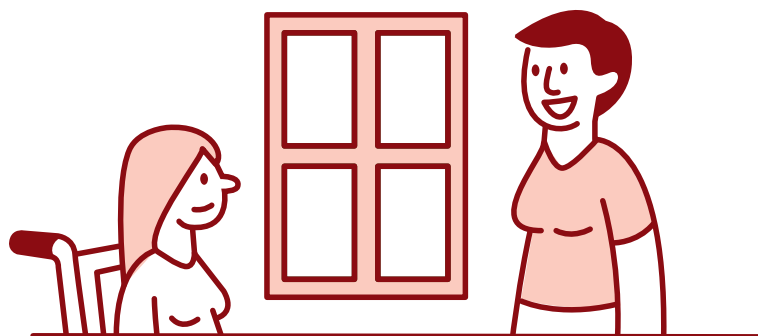
Katrine

Katrine har cerebral parese og har brugt kørestol de sidste fem år. Overgangen har været svær, for hun ønsker sig stadig et aktivt og socialt ungdomsliv.

Katrine er generelt meget aktiv og vil ud og være med, men manglende fysisk tilgængelighed betyder, at hun ofte må melde fra. Mange steder må hun tage bagindgangen, mens hendes venner eller familie går ind af hoveddøren - og som hun siger:

“Det er et lille stik... men et, jeg har mærket tusind gange før.”

Selvom det kun er små stik hver for sig, ho-ber de sig op - og gør at Katrine føler sig anderledes, alene og udenfor.



- **Tilgængelighedsbehov:** fysisk
- **Alder:** 21 år
- **Beskæftigelse:** studerende
- **Boligforhold:** bor alene med støtte fra hjælpere


Katrines seneste ferie

Den seneste ferie, Kathrine var på var med hendes familie. Hotellet havde på forhånd forsikret Katrine om, at deres værelse og faciliteter fuldt ud passede til hendes behov. Det gav hende ro - for når praktikken fungerer, bruger hun ikke al sin energi på planlægning og alternative løsninger.


Men da de ankom viste virkeligheden sig anderledes. Døren til badeværelset kunne ikke lukkes, fordi der ikke var manøvreplads nok til hendes kørestol. Så Katrine måtte gå på toilettet med døren stående på vid gab ind til værelset, hvor resten af familien opholdte sig. En lille detalje, men en stor følelsesmæssig udfordring.


Katrine


Rejseadfærd i korte træk:

 Tager gerne på dagsture og rejser ellers helst i skuldærsæsonen. Er dog afhængig af at kunne få fri fra sit studie.

Planlægger meget og i god tid, og ringer også ofte inden rejsen for at være sikker på, at stedet er indrettet, så der er plads til, at hun kan komme rundt.

 Får information i online grupper og netværk og via sociale medier og digitale platforme.

 Rejser ofte med familie og sine hjælpere, men drømmer om at kunne rejse mere alene og at kunne tage på længere ture med venner.

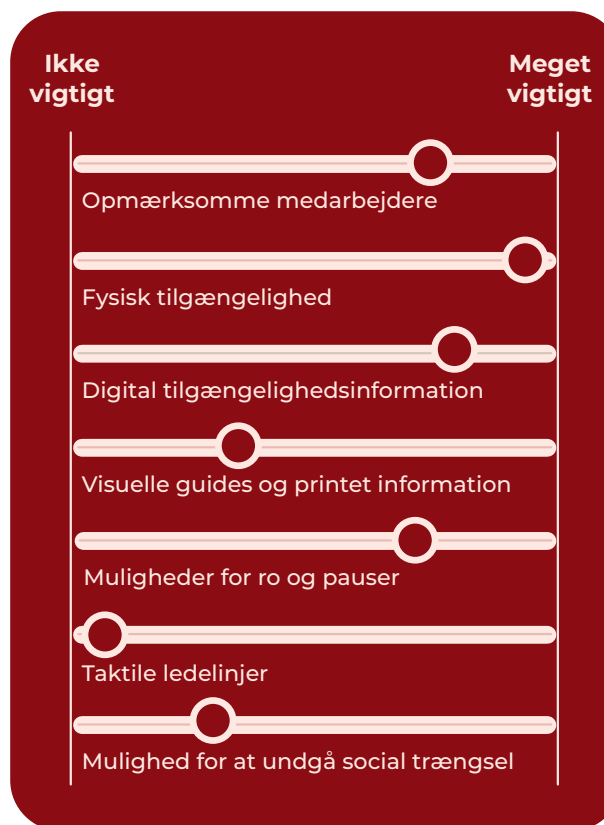
 Retvisende og opdateret online tilgængelighedsinformation gør det nemmere at planlægge.

Typiske barrierer og frustrationer:

- Manglende, mangelfuld eller forkert tilgængelighedsinformation.
- Mangelfulde handicap-toiletfaciliteter.
- Tunge døre med dørpumper og trin.
- At skulle tage bagindgangen.

Redskaber, der kan gøre det nemmere:

- Præcis og let tilgængelig information om logistik og adgangsforhold.
- Gode liftløsninger og toiletfaciliteter med den nødvendige plads.
- Personale, der minimerer oplevelsen af at være anderledes.
- Mulighed for ro og pauser. Gæster med fysiske tilgængelighedsbehov bruger mere energi end gæster uden til at finde rundt og være med, og har derfor brug for flere pauser.

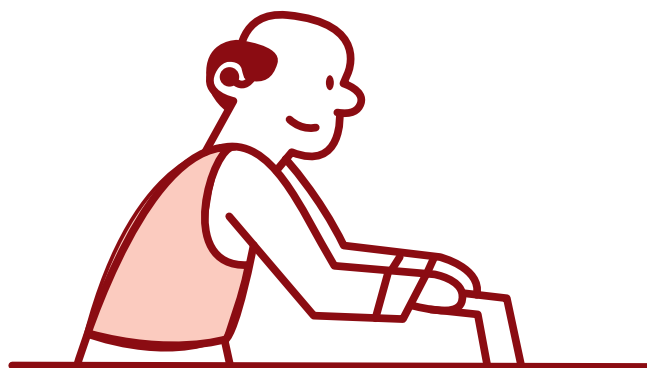


Ole

Ole har begyndende demens, nedsat hørelse og nedsat finmotorik, og han går derfor med rollator, når han er ude.

Han elsker at komme afsted med sin kone, Bodil, men det kræver god kommunikation og ro omkring ham, for at oplevelserne ikke bliver overvældende.

Ole gør sig umage for at følge med, men små detaljer påvirker hans værdighed. Derfor er Bodil ofte på overarbejde for at sikre en god oplevelse for Ole. Når personalet selv ser, hvor de kan hjælpe hende, letter det hendes ansvar lidt og gør oplevelsen langt tryggere for dem begge.




- **Tilgængelighedsbehov:** kognitivt
- **Alder:** 78 år
- **Beskæftigelse:** pensionist
- **Boligforhold:** bor i en ældrebolig med sin kone Bodil


Oles seneste ferie

På deres seneste tur havde Ole og Bodil valgt et lille pensionat, der lovede rolige omgivelser og korte afstande mellem værelse, restaurant og fællesområder. Det var vigtigt for Ole, som hurtigt bliver utryg, hvis han mister orienteringen.

Allerede den første aften lagde personalet mærke til, at Ole havde svært ved at høre, når der var flere gæster i rummet. De dæmpede musikken en smule og viste dem til et bord i et roligere hjørne, hvor Ole bedre kunne følge med i samtalen. Det gjorde, at han ikke trak sig, som han ellers nogle gange gør, når lydene bliver for mange.


Rejseadfærd i korte træk:


 Afhængig af hjælp fra fx partner til planlægning. Har stort behov for grundig planlægning. Afholder sig fra fremmede rejsedestinationer og vælger derfor ofte kendte steder.

 Vælger rejsetidspunkter uden trængsel, uden for højsæson og gerne i hverdagene.

Får ofte anbefalinger gennem relevante demensforeninger. Søger desuden information ved at ringe til bestemmelsesstedet eller gennem aviser, blade, venner og familie.

Digital informationssøgning er begrænset og online booking er udfordrende.

 Rejser sammen med partner, voksne børn og børnebørn, aldrig alene.

 Fysisk tilgængeligt personale, der kan hjælpe med at vise vej og svare på spørgsmål, gør rejsen mere tryk.

Typiske barrierer og frustrationer:

- For mange sansestimuli og støj.
- Forvirrende eller ulogisk planløsning samt manglende skiltning og wayfinding.
- Trapper, løst og ujævnt underlag.

Redskaber, der kan gøre det nemmere:

- Personale, der kommunikerer tydeligt og langsomt pga. nedsat hørelse og som kan hjælpe med at skabe overblik og tryghed.
- Simple ruter og letforståelig skiltning for ikke at blive desorienteret.
- Niveaufri adgang og skridsikkert underlag.
- Rolige områder med god akustik og god belysning.



Maria

Maria er født hørende, men mistede i løbet af gymnasieårene sin hørelse. For ti år siden blev hun opereret og fik 'CI' (cochlear-implantater, en form for høreapparater).

I hverdagen oplever Maria ikke, at hendes hørehæmning fylder. Men hun kan godt se, at det påvirker især hendes sociale liv og ferievalg, for hun er ikke god til steder med mange mennesker.

“Når vi er på ferie og jeg skal være 100% med, så vil jeg som regel hellere blive i sommerhuset end at tage ud. Det er langt mere hyggeligt, for jeg kan slappe mere af, når jeg ikke skal bruge så meget krudt på at prøve at følge med.”



- **Tilgængelighedsbehov:** sensorisk
- **Alder:** 36 år
- **Beskæftigelse:** kommunalt ansat
- **Boligforhold:** bor med sin mand og to børn


Marias seneste ferie

Maria nyder at rejse med sin familie. Normalt lejer de et sommerhus, men sidste år prøvede de et hotelophold, der fungerede godt. Ved informationsranken talte personalet med ansigtet vendt mod Maria, så hun kunne supplere sin hørelse ved at mundaflæse. Samtidig viste personalet den information, der blev givet på et informationsark, som hun kunne tage med. På den måde kunne hun hele tiden følge med i, om hun hørte rigtigt eller forkert.


I restauranten var der endda en rolig krog, sådan en lille hule med særligt god akustik, så hun for første gang i lang tid kunne sidde sammen med sin familie og høre, hvad der blev sagt.


Maria


Rejseadfærd i korte træk:

 Maria og hendes familie går efter et godt tilbud, når hele familien skal på ferie. Det betyder både planlægning i god tid og mere spontane beslutninger.

Skal hun på restaurant eller café vælger hun steder, hvor hun ved, der er god akustik. Hun skriver altid på forhånd og beder om et roligt sted at sidde, men ringer aldrig, for det fungerer ikke med hørelsen.

 Maria bliver inspireret af rejseblogs og sociale medier, men bruger også anbefalinger og information i de online fora og Facebook-grupper, som hun er en del af.

 Rejser alene eller sammen med nærmeste familie.

 Hun kan streame direkte fra sine CI-høreapparater og koble dem til de fleste teleslyngesystemer, men oplever alligevel ofte tekniske problemer.

Typiske barrierer og frustrationer:

- Dårlig akustik, høj musik og støj.
- At personalet ikke taler direkte til hende, men fx ser ned i bordet eller ind i en skærm, så hun ikke kan mundaflæse.
- Manglende skriftlig information.

Redskaber, der kan gøre det nemmere:

- God akustik og rolige områder med lav eller ingen musik.
- God belysning, der gør det nemt at mundaflæse.
- Mulighed for at skrive på forhånd, gerne med en chatfunktion.
- Printet, skriftlig information.
- Personale, der tjekker op på særlige behov, så de ex ved, at hun skal vækkes ved fx brand. Det giver tryghed.



Mahad

Mahad er far til en søn med usynlige og fysiske tilgængelighedsbehov, bl.a. har sønnen en kronisk mavesygdom.

Mahad rejser ofte med sin familie, men hans søns særlige behov kræver ekstra planlægning og opmærksomhed.

“Vi tænker meget over, hvor vi tager hen, og om stedet kan imødekomme vores behov.”

Det betyder, at han hele tiden arbejder i baggrunden: læser stedet, forudser udfordringer og planlægger næste stop.

Når behovet ikke tydeligt kan ses, kan andres reaktioner hurtigt føles som en dom: at hans barn er besværligt, eller at han som far ikke har styr på det.



- **Tilgængelighedsbehov:** pårørende
- **Alder:** 45 år
- **Beskæftigelse:** kommunalt ansat
- **Boligforhold:** bor med sin kone og et barn

Mahards seneste ferie


På familiens seneste ferie tog de på en sommerhustur, hvor de besøgte en større forlystelsespark.

Sønnens mavesygdom betyder, at der er meget, han ikke kan spise, og at han bruger ble, selvom han nu er 8 år. Derfor fylder spise- og toiletforhold meget på deres ferier.


De valgte bl.a. forlystelsesparken, fordi de af andre forældre har fået at vide, at den har gode toiletfaciliteter til gæster med multi-handicap. Det betyder, at der er en skifteplads, der kan bruges til både børn og voksne, så hans søn kan ligge ordentligt i stedet for på et uhumsk toiletgulv.


Mahad


Rejseadfærd i korte træk:

 Planlægger i god tid og søger inspiration fra familier med samme behov.

Tager på mange endags- og korte ture, men selv korte ture kan kræve flere måneders planlægning.

 Familien får information fra online foraer og undersøger grundigt attraktioner og destinationers hjemmesider og sociale medier for at forberede sig på forhånd.

 Rejser hele familien sammen

 Har brug for at kunne ringe eller maile på forhånd for at få retvisende information om stedets tilgængelighed.

Typiske barrierer og frustrationer:

- Manglende information om tilgængelighed - både fysiske og sociale forhold.
- Manglende forståelse hos personale eller andre gæster.

Redskaber, der kan gøre det nemmere:

- God og udførlig information om tilgængelighed og lokale forhold (inkl. toiletforhold).
- Reviews og anbefalinger fra familier med samme behov.
- Information om allergener og mulighed for ex at vælge buffet til i en billigere 'børne'-udgave.
- Opmærksomme medarbejdere, der kan hjælpe og vise vej.



Turisme for Alle

Vil du vide mere?

Omkring 8 ud af 10 danskere er ikke helt trygge ved at møde et handicap. Har du oplevet noget lignende, så se Danske Handicaporganisationers kampagne 'Mød mennesket' [her](#).

Kunstig intelligens (så som ChatGPT) kan hjælpe dig med at:

- få overblik over din hjemmeside og den information, du giver dine gæster.
- formulere tydelig og tryk information om tilgængelighed.
- omsætte din screening til konkret indhold, der gør det lettere for gæster at vælge dig.

Bliv klogere på, hvordan du kan bruge kunstig intelligens i netop din virksomhed. Tag fat i dit destinationselskab og få sparring og konkrete input til, hvordan AI kan understøtte dit arbejde med turisme for alle og strategisk gæsteservice.

