



Част 2: Достъпност в туристическите преживявания



Co-funded by
the European Union

Проектът е финансиран от Програма „Единен пазар“ на Европейския съюз по силата на споразумение за безвъзмездна помощ № 101181590



Цели на обучението

Целта на тази част е да се проучи концепцията за достъпен туризъм и как тя се прилага в контекста на туризма от гледна точка на МСП.

Ключови думи: Достъпност, достъпен туризъм, разнообразие

Ключови думи



Равенството се отнася до гарантирането, че всеки има достъп до еднакви възможности.

Разнообразието означава да се ценят различията между хората и техните отличителни характеристики.

Достъпността се отнася до премахването на бариерите (физически, цифрови, свързани с информация и съдържание или свързани с нагласи), за да се насърчат положителни и равни преживявания за **ВСИЧКИ**.

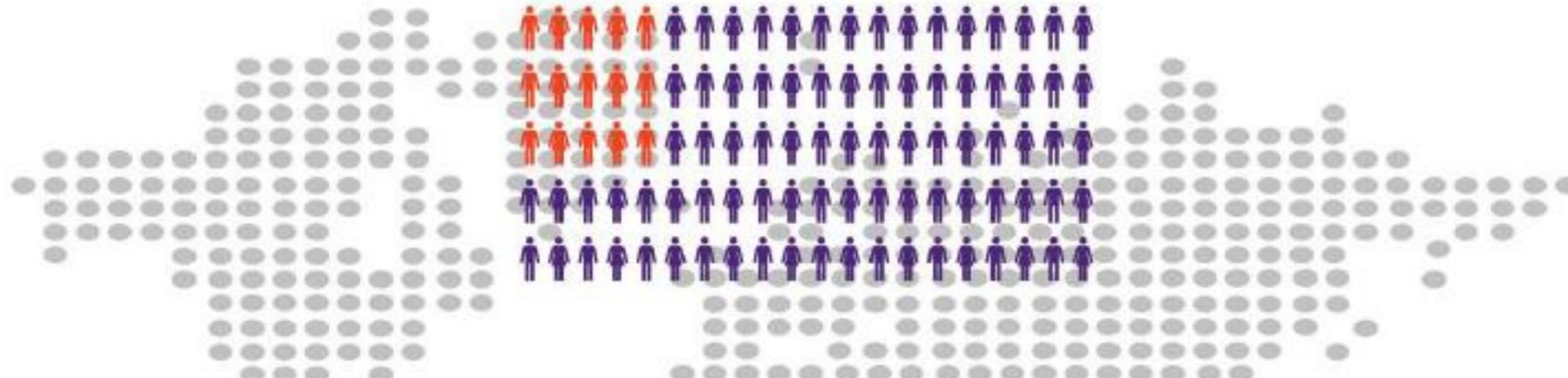
Достъпност (обща картина)

Достъпността традиционно се отнася до отчитането на нуждите на всички видове хора във физическата среда, например при проектирането и реализацията на застроената среда. Достъпността се разбира като пространства и среди, които са подходящи за всички хора, като лесни за използване услуги или стоки, както и като навременен и лесно разбираем достъп до информация. *Забележка: също и в дигиталната среда.

Достъпността позволява на всички хора да участват безпроблемно в обществото: в работата, хобитата, културата и образованието. Прилагането на достъпността е свързано с нагласа и отношение, а не със специални мерки.

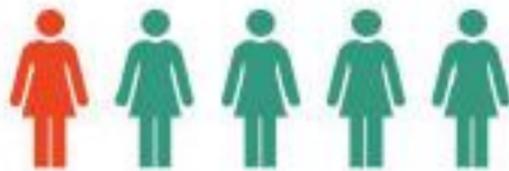
15%

An estimated 15% of the world's population have a disability.



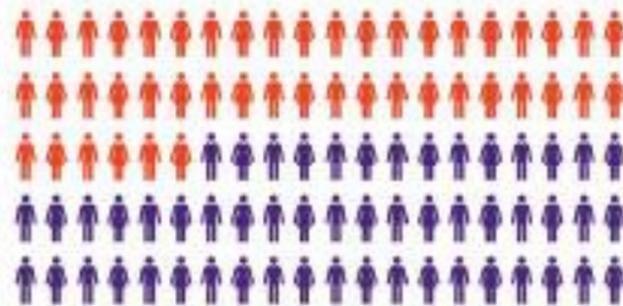
1 in 5

One in five women is likely to experience disability during her life.



46%

46% of persons aged 60 years and over have a disability.



1 in 10

One in ten children is a child with a disability.



Европейска перспектива



Европейският съюз оценява потенциалния пазар на 80 милиона пътници с нужди от достъпност, като тази цифра нараства до 130 милиона, ако се включат и техните придружители.

96 % от пътниците с увреждания пътуват с придружител и планират по-дълги престои (източник: Обсерватория за универсална достъпност на туризма в Испания).

Пътниците с намалена подвижност и техните придружители харчат с 30 % повече от средния турист. Тези пътници са лоялни и действат като посланици на дестинациите, като ги препоръчват в социалните канали и мрежи. (Данни на MMGY Travel Intelligence)

Инвестирането в достъпността в туризма е не само правилен етичен избор, но и правилен бизнес избор.

Г-н Енрике Руис де Лера
Ръководител маркетинг, Turespana

Пътна карта за преход в туризма



Изискванията за достъпност в Европейския акт за достъпност 130 могат да допринесат за подобряване на достъпността и приобщаването

Тема 25: Подобряване на достъпните туристически услуги

Topic 25: Enhancing accessible tourism services	Raising awareness of the importance of accessibility in tourism Improving the supply and visibility of accessible tourism services Applying EU rules on accessible public procurement	National, regional and local authorities Destination management organisations Tourism industry, SMEs Organisations of persons with disabilities	Increased offer and online access to information on accessible tourism services
--	--	--	---

**Туристическите стратегии трябва да обръщат специално внимание на:
Приобщаване и достъпност, включително за хора с увреждания**

Испания – пионер в достъпния туризъм



Испания прилага строги закони и стандарти за достъпност в туристическата инфраструктура, които обхващат транспорта, настаняването, паметниците, плажовете и цифровите услуги.

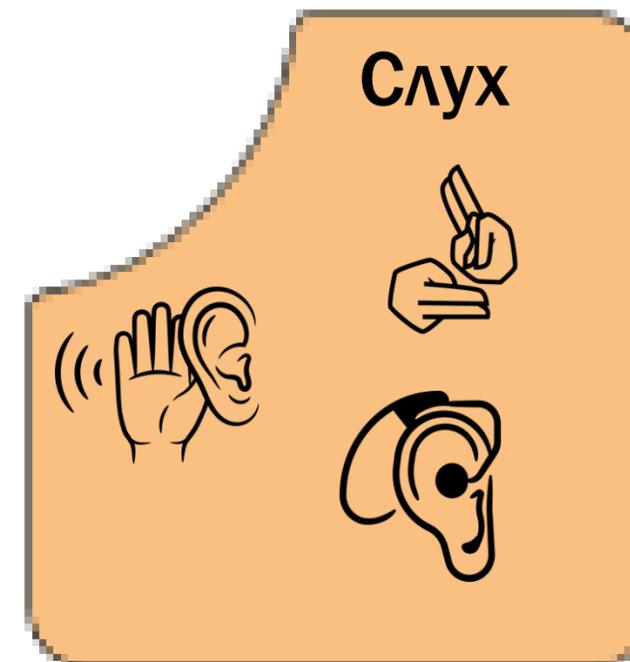
Инициативата „Испания за всички“ на Turismo España подкрепя амбицията на страната да се превърне в еталон за приобщаващ туризъм.

TUR4all, подкрепена от Fundación ONCE и Министерството на туризма, проверява над 6000 услуги съгласно рамката за универсален дизайн UNE-ISO 21902.

Испания е сертифицирала над 600 адаптирани плажа, оборудвани с пешеходни пътеки, амфибийни столове, помощен персонал, и е акредитирана със Син флаг и национални знаци за качество на достъпността.



Размери на достъпност



Достъпен туризъм



Достъпният туризъм е туризъм, който е достъпен за всички и отговаря на нуждите на клиентите, включително и на тези със специални нужди.

Всеки трябва да има равни възможности да пътува самостоятелно, да се наслаждава на преживявания и да има достъп до услугите, от които се нуждае и които желае, по достъпен начин.

Достъпността се отнася главно до физически неща като застроената среда, но също така и до нематериални неща като информация, цифрова достъпност на уебсайтове, нагласи и комуникация при обслужването.

Проверка за достъпен туризъм

Две неща са верни за достъпността и приобщаването:

1. Няма едно единствено решение, което да отговаря напълно на изискванията за достъп на всеки индивид; терминът „напълно достъпен“ е подвеждащ, тъй като такова нещо не съществува и не може да бъде постигнато.

2. Всички ние имаме роля в осигуряването на максимална достъпност и приобщаване на застроената среда, социалните взаимодействия, нашите уебсайтове и канали в социалните медии.



Проектът е финансиран от Програма „Единен пазар“ на Европейския съюз по силата на споразумение за безвъзмездна помощ № 101181590



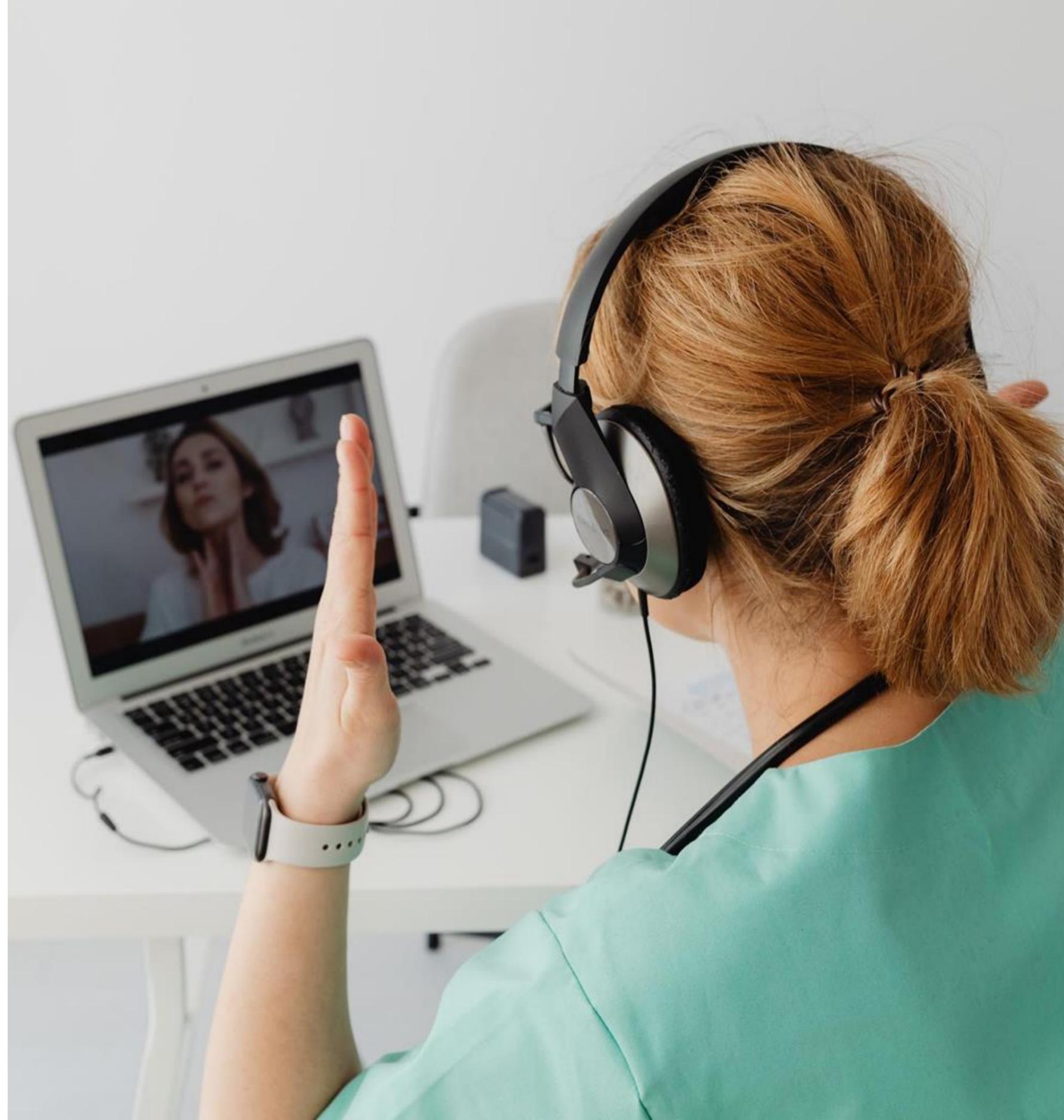
Снимка: Тимо Вейялайнен / Kideve

Комуникация



Co-funded by
the European Union

Проектът е финансиран от Програма „Единен пазар“
на Европейския съюз по силата на споразумение за
безвъзмездна помощ № 101181590

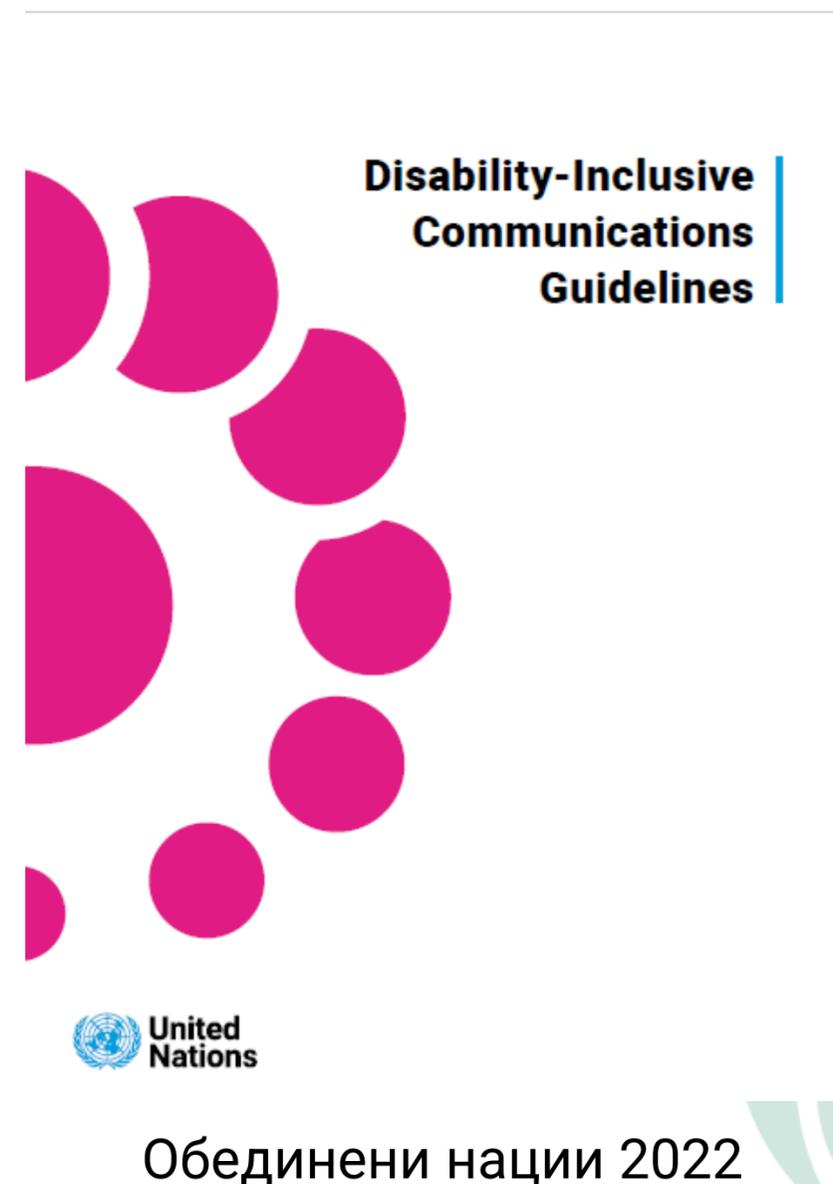


Насоки за комуникация, включваща хората с увреждания



Комуникациите, включващи хората с увреждания ще спомогнат за изпълнението на обещанието „да не оставяме никого настрана“, което е ключов компонент от Програмата за устойчиво развитие до 2030 г.

Комуникациите, включващи хората с увреждания, им позволява да участват пълноценно и равноправно във всички сфери на обществото.



Взаимодействие с уважение –добри практики



Do

- **Do** ask persons with disabilities directly what their accessibility preferences are.
- **Do** treat all adults as adults.
- **Do** speak directly to the person, not to their sign interpreter, personal assistant, etc.
- **Do** ask questions when you are unsure of what to do.
- **Do** wait for persons with disabilities to ask for assistance. If they ask, follow their instructions.
- **Do** verbally greet and identify yourself before extending your hand to greet a person who is blind or has low vision. Use the same courtesy when entering or leaving a room or saying good-bye when ending a conversation. Do not just walk away when talking to a person who is blind or has low vision.
- **Do** ask persons who are blind or have low vision if they would like to take your arm or elbow. Do not simply take their arm.
- **Do** provide information in advance, as much as possible, about programme agendas, schedules, interview questions, meeting materials, etc. Make them available in accessible formats.

Обединени нации 2022



Co-funded by
the European Union

Проектът е финансиран от Програма „Единен пазар“ на Европейския съюз по силата на споразумение за безвъзмездна помощ № 101181590

Целева група



Функционални способности и ограничения

Някои функционални ограничения са постоянни, а други са временни.

Например:

- Лице, което използва инвалидна количка
- Лице, което използва проходилка
- Лице със зрително увреждане
- Лице със слухово увреждане
- Лице, което използва патерици
- Семейство с малки деца
- Лице с аутизъм
- Лице с деменция



**Разпознахте ли себе си в горния списък?
Ако не, все пак е добре да признаем, че всеки
от нас има специални нужди в определен
МОМЕНТ ОТ ЖИВОТА СИ.**



Лица с изисквания за достъпна среда

- Когато в групата има човек с изисквания за достъпна среда, цялата група ще избере дестинацията или услугите въз основа на това.
- Иска да преживее същите неща по време на почивката си, както всички останали
- Лоялни клиенти



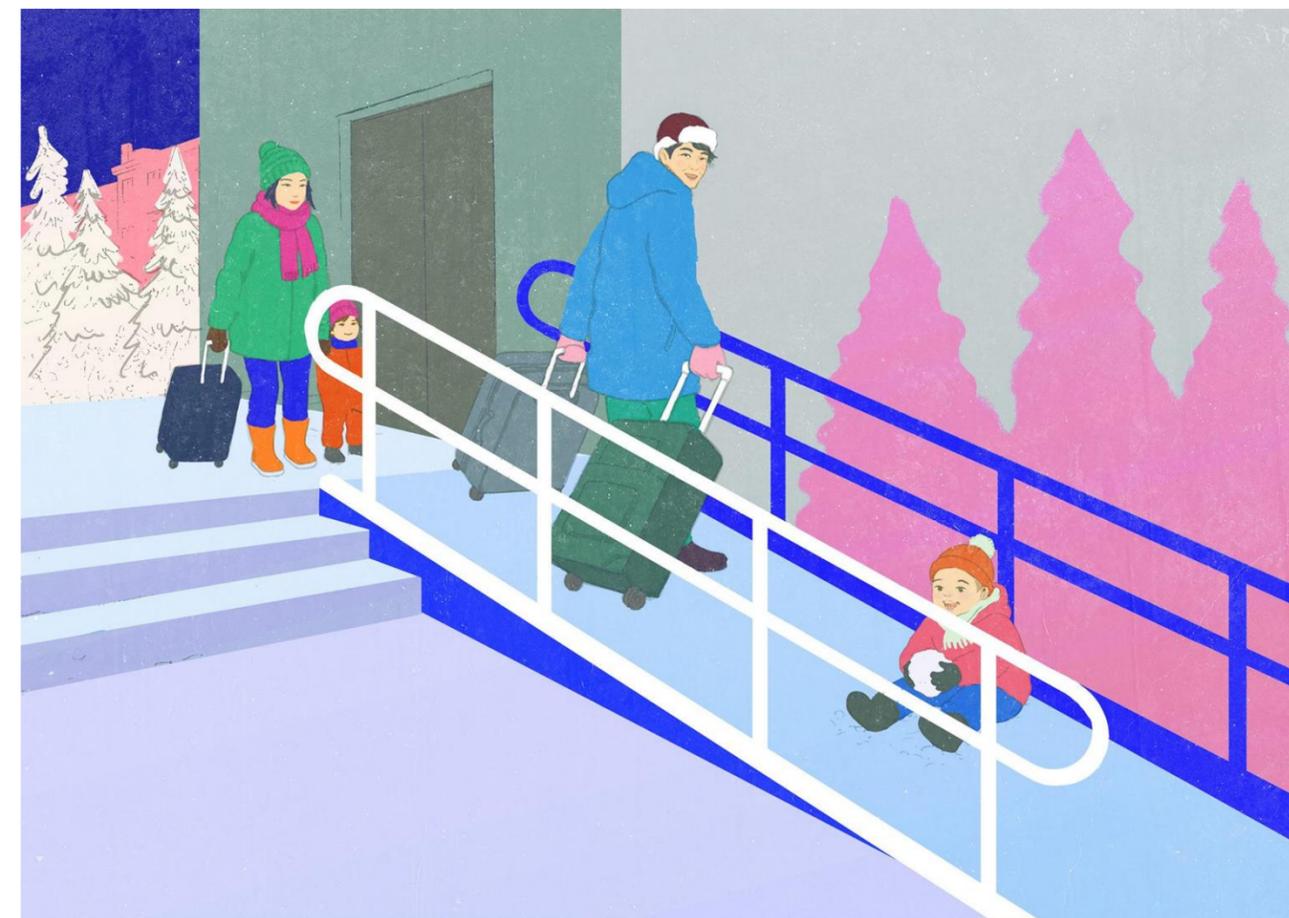
„Искаме да преживеем
точно същите неща като
всички останали, за
предпочитане без
специално отношение
или шум.“ Гост



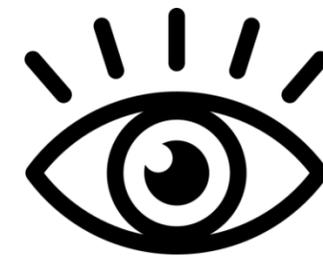
Изисквания към околната среда за лица, използващи помощни средства за придвижване

Например

- Без прагове
- Алтернативни маршрути, например стълби
- Изисквания за пространство, маршрути, коридори, тоалетни и санитарни помещения
- Достъпност
- Достъпност от инвалидна количка
- Потребителите на проходилки с колела често имат лош баланс и слаба мускулна сила
- Вратата не трябва да е тежка и трябва да се отваря достатъчно
- Поддръжка (сняг и лед)



Джон – с увредено зрение



Хората със зрителни увреждания се определят като слепи и хора с нарушено зрение.

Лице с увредено зрение може да функционира безопасно и независимо, когато:

- Пътищата са чисти
- Осветлението е добро
- Знаците са ясни и последователни

Изисквания към средата на човек с увредено зрение:

- Контрасти
- Ленти по стълбите
- Насочващи и тактилни материали.
- Гласово управление, например в асансьора
- Тактилни знаци



Co-funded by
the European Union

Проектът е финансиран от Програма „Единен пазар“ на Европейския съюз по силата на споразумение за безвъзмездна помощ № 101181590

Сандра - С увреден слух



Слухово увреден е човек, който е диагностициран със загуба на слуха по различни причини или в различна степен – от лека загуба на слух до пълна глухота.

Една добра среда за слушане взема предвид:

- Индукционна верига (фиксирана или мобилна, т.нар. модел „сервизна точка“)
- Акустика
- Осветление
- Непрепятствано зрително поле
- Визуална алармена система



Откъде да започна



5 СТЪПКИ КЪМ ПО-ДОСТЪПНИ УСЛУГИ



1. Проверете собствените си **нагласи**. Искате ли наистина да приветствате всички?
2. Начертайте **текущата ситуация** с помощта на експерт по достъпност или използвайте списъци за проверка на достъпността
3. Следващия път, когато строите нещо ново или правите основен ремонт, **обмислете достъпността** по време на фазата на проектиране/планиране.
4. Помислете какви **промени** можете да направите в настоящата ситуация? Например сгради като хотел или пансион.
5. Уверете се, че **уебсайтът** на компанията е **достъпен** и че там може да се намери актуална информация за достъпността. Уверете се, че персоналът е в състояние да отговаря на въпроси.

Информация за достъп

Предоставяне на информация за достъпност преди пътуването на уебсайта, в социалните медии и на бюрото за обслужване на клиенти.



Дизайн на преживяването

По време на пътуването предоставянето на аудиообиколки и версии на музейната информация с едър шрифт е отличен начин за премахване на съдържателните бариери пред хората, които са слепи или с частично зрение.



Помощни средства

Предоставяне на помощни средства или помощни устройства като инвалидни колички, предпазители за слуха или слухови апарати. Това не винаги изисква да ги притежавате, а да създадете мрежа, от която можете да ги наемете.



**Предоставянето на информация
за достъпността е най-
ефективният и икономически
изгоден начин за подобряване на
достъпността в туристическа
компания – още днес.**

**Не се притеснявайте, че трябва да бъдете
„напълно достъпни“ за всички
– това е невъзможно.**

Резюме



Първо, предоставянето на информация за достъпността е най-ефективният и икономически изгоден начин за подобряване на достъпността в туристическа компания.

Второ, не се притеснявайте да бъдете „напълно достъпни“ за всички – това е невъзможно.

Трето, изградете мрежа, в която имате доставчици на услуги от други сектори, които могат да ви помогнат да проектирате достъпни услуги, да се срещнете с хора с увреждания и с които можете да работите заедно (здравеопазване, физиотерапевти, местни и регионални организации и асоциации).



Co-funded by
the European Union

Проектът е финансиран от Програма „Единен пазар“ на Европейския съюз по силата на споразумение за безвъзмездна помощ № 101181590

ИЗТОЧНИЦИ



- ENAT. <https://www.accessibletourism.org/>
- The European Accessibility Act. https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/policies/justice-and-fundamental-rights/disability/european-accessibility-act-eaa_en
- Disability Eu facts. <https://www.consilium.europa.eu/en/infographics/disability-eu-facts-figures/>
- Broadgate farm Cottages <https://www.broadgatefarmcottages.co.uk/accessibility-guide/>
- Transition Pathway for Tourism. 2022. <https://transition-pathways.europa.eu/tourism/ttp-reports/tourism-transition-pathway-eu-strategy-boost-green-and-digital-transformation>
- United Nations. 2022. Disability-Inclusive Communications Guidelines. https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwi9qNHr17KRAXVDAXAIHaswMncQFnoECA0QAQ&url=https%3A%2F%2Fdigitallibrary.un.org%2Frecord%2F4042358%2Ffiles%2F1401388-EN.pdf&usg=AOvVaw1zr_rvpN-Odw9GrWuxjuFw&opi=89978449
- United Nations. Disability Inclusion Strategy. <https://www.un.org/en/content/disabilitystrategy/>
- Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1. 2025. <https://www.w3.org/TR/WCAG21/>



INSPIRES

RESILIENT TOURISM

*Stay
tuned!*



inspires-tourism.eu



linkedin.com/company/inspires/



facebook.com/INSPIRES-TOURISM



Co-funded by
the European Union

Проектът е финансиран от Програма „Единен пазар“ на Европейския съюз по силата на споразумение за безвъзмездна помощ № 101181590



Дейност I: Изграждане на мрежа за достъпен туризъм



Изгответе план за създаване на местна, регионална и национална мрежа в подкрепа на достъпния туризъм.

Вашият план трябва да:

- Идентифицира ключовите заинтересовани страни от публичния сектор, частния бизнес и организациите от третия сектор.
- Определя ролята и отговорностите на всеки участник.
- Предлага механизми за сътрудничество (например редовни срещи, споделени платформи, съвместни проекти).
- Очертае стъпки за осигуряване на приобщаване и устойчивост в мрежата.
- Да подготви кратко предложение, в което се описва как тази мрежа ще подобри достъпността и приобщаването в туризма.