



Sesja 2: Dostępność w turystyce



Co-funded by
the European Union

Projekt ten otrzymuje finansowanie z programu Unii Europejskiej w ramach umowy o dotację nr 101181590.



Cele edukacyjne

Celem tej sesji jest zgłębienie koncepcji turystyki dostępnej i sposobu jej zastosowania w kontekście turystycznym z perspektywy MŚP.

Słowa kluczowe: dostępność, turystyka dostępna, różnorodność.



Słowa kluczowe



Równość oznacza zapewnienie wszystkim takich samych możliwości.

Różnorodność oznacza docenianie różnic między ludźmi i cech, które ich wyróżniają.

Dostępność polega na usuwaniu barier (fizycznych, cyfrowych, związanych z informacjami i treściami lub postawami) w celu promowania pozytywnych i równych doświadczeń dla wszystkich.



Co-funded by
the European Union

Projekt ten otrzymuje finansowanie z programu Unii Europejskiej
w ramach umowy o dotację nr 101181590.

Dostępność (ogólna koncepcja)



Dostępność tradycyjnie odnosi się do uwzględnienia wszystkich rodzajów osób w środowisku fizycznym, np. przy projektowaniu i wdrażaniu środowiska zabudowanego. Dostępność rozumiana jest jako przestrzenie i środowiska odpowiednie dla wszystkich osób, łatwe w użyciu usługi lub towary oraz terminowy i łatwo zrozumiały dostęp do informacji. *Uwaga, dotyczy to również środowiska cyfrowego.

Dostępność umożliwia wszystkim osobom płynne uczestnictwo w życiu społecznym: w pracy, hobby, kulturze i edukacji. Wdrażanie dostępności dotyczy sposobu myślenia i postawy, a nie specjalnych rozwiązań.



15%

Szacuje się, że 15% światowej populacji to osoby z niepełnosprawnością



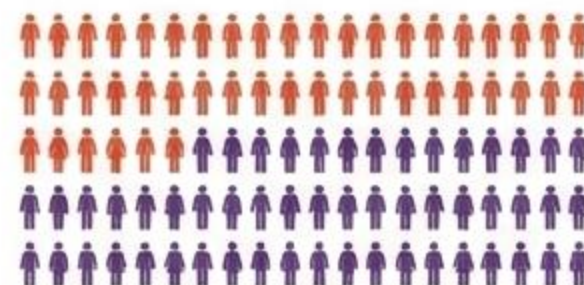
1 na 5

Co piąta kobieta prawdopodobnie doświadczy niepełnosprawności w trakcie swojego życia.



46%

46% osób w wieku 60 lat i starszych jest niepełnosprawnych.



1 na 10

Co dziesiąte dziecko jest dzieckiem z niepełnosprawnością.



Globalna populacja osób z niepełnosprawnościami (Wytyczne IASC, 2019, Włączenie osób z niepełnosprawnościami w działania humanitarne)

Perspektywa europejska

Unia Europejska szacuje potencjalny rynek na 80 milionów podróżnych z potrzebami w zakresie dostępności, a liczba ta wzrasta do 130 milionów, jeśli uwzględnić osoby im towarzyszące.

96% podróżnych z niepełnosprawnościami podróżuje z osobą towarzyszącą i planuje dłuższe pobyty (źródło: Obserwatorium Powszechnej Dostępności Turystyki w Hiszpanii).

Podróżni o ograniczonej sprawności ruchowej i ich towarzysze wydają o 30% więcej niż przeciętny turysta. Podróżni ci są lojalni i pełnią rolę promotorów miejsc docelowych, polecając je w kanałach społecznościowych i sieciach społecznościowych. (MMGy Travel Intelligence Data)

Inwestowanie w dostępność w turystyce jest
nie tylko słusznym wyborem etycznym, ale
także właściwą decyzją biznesową.

Pan Enrique Ruiz de Lera
Dyrektor ds. marketingu,
Turespana

Ścieżka transformacji dla turystyki

Wymogi dotyczące dostępności zawarte w europejskiej ustawie o dostępności (Act130) mogą przyczynić się do poprawy dostępności i integracji.

Temat 25: Poprawa dostępności usług turystycznych

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
--	---	---	--

Strategie turystyczne powinny zwracać szczególną uwagę na: integrację społeczną i dostępność, w tym dla osób niepełnosprawnych

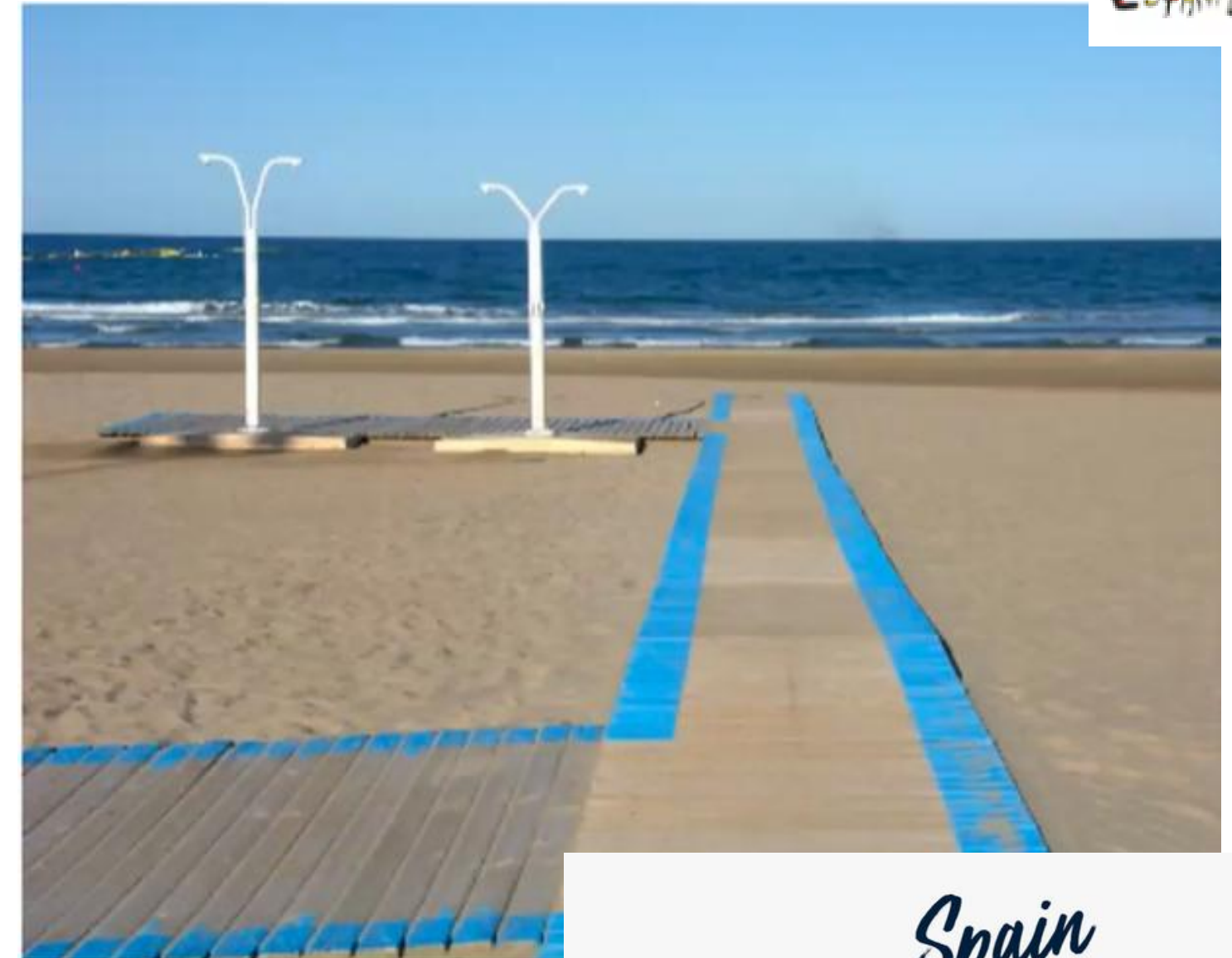
Hiszpania – prekursor w dziedzinie turystyki dostępnej dla wszystkich

Hiszpania egzekwuje surowe przepisy i normy dotyczące dostępności w całej infrastrukturze turystycznej – obejmujące transport, zakwaterowanie, zabytki, plaże i usługi cyfrowe.

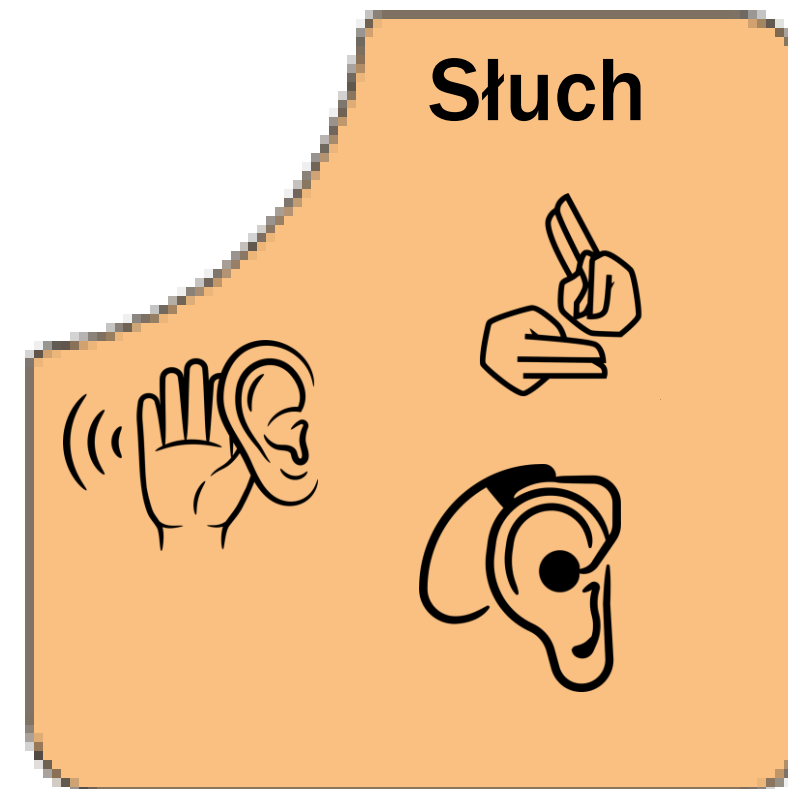
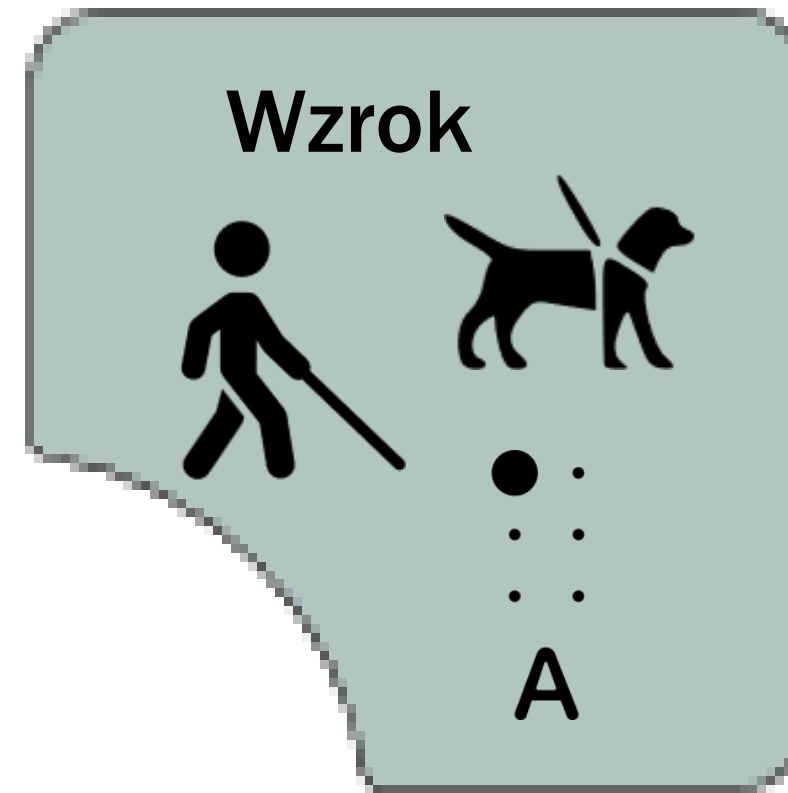
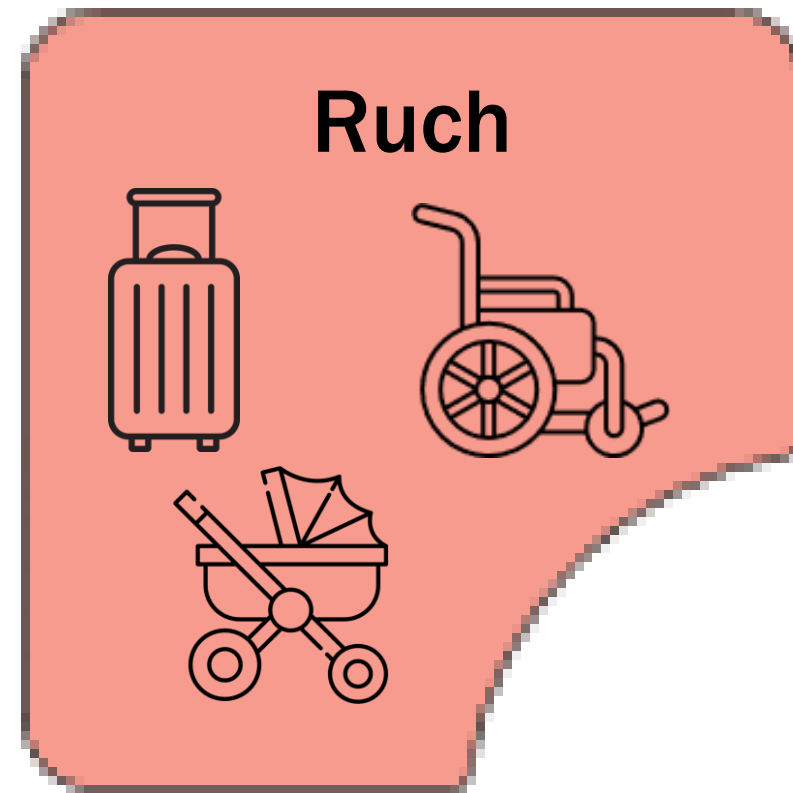
Inicjatywa Turespaña „Hiszpania dla wszystkich” wzmacnia ambicję kraju, aby stać się punktem odniesienia dla turystyki integracyjnej.

TUR4all, wspierana przez Fundación ONCE i Ministerstwo Turystyki, kontroluje ponad 6000 usług pod kątem zgodności z uniwersalnymi ramami projektowymi UNE-ISO 21902.

Hiszpania certyfikowała ponad 600 przystosowanych plaż – wyposażonych w chodniki, krzesła amfibie, personel pomocniczy – i posiada certyfikat Błękitnej Flagi oraz krajowe certyfikaty jakości dostępności.



Wymiary dostępności



Turystyka dostępna



Turystyka dostępna to turystyka dostępna dla wszystkich i dostosowana do potrzeb klientów, w tym osób o specjalnych potrzebach.

Każdy powinien mieć równe możliwości samodzielnego podróżowania, czerpania przyjemności z doświadczeń oraz dostępu do potrzebnych i pożądaných usług w sposób przystępny.

Dostępność odnosi się zatem głównie do rzeczy fizycznych, takich jak środowisko budowlane, ale także do rzeczy niematerialnych, takich jak informacje, dostępność cyfrowa stron internetowych, postawy i komunikacja w zakresie usług.

Kontrola dostępności turystycznej

Dwie rzeczy są prawdziwe w odniesieniu do dostępności i integracji:

Nie ma jednego rozwiązania, które idealnie spełniałoby wymagania każdej osoby w zakresie dostępności; termin „w pełni dostępny” jest mylący, ponieważ nie istnieje i nie można go osiągnąć.

Wszyscy mamy do odegrania rolę w zapewnieniu, aby środowisko budowlane, interakcje społeczne oraz nasze strony internetowe i kanały mediów społecznościowych były jak najbardziej dostępne i integracyjne.



Co-funded by
the European Union

Projekt ten otrzymuje finansowanie z programu Unii Europejskiej
w ramach umowy o dotację nr 101181590.



Zdjęcie: Timo Veijalainen / Kideve

Komunikacja



Wytyczne dotyczące komunikacji uwzględniającej niepełnosprawność

Komunikacja uwzględniająca osoby niepełnosprawne pomogą spełnić obietnicę „nie pozostawiania nikogo w tyle”, która jest kluczowym elementem Agendy na rzecz zrównoważonego rozwoju 2030.

Komunikacja integracyjna umożliwia osobom niepełnosprawnym pełne i równe uczestnictwo w pełni i na równi we wszystkich sferach życia społecznego.



Organizacja Narodów Zjednoczonych

2022

Współdziałanie oparte na szacunku – najlepsze praktyki

To rób

- Pytaj osoby z niepełnosprawnościami bezpośrednio o ich preferencje dotyczące dostępności.
- Traktuj wszystkich dorosłych jak dorosłych.
- Mów bezpośrednio do osoby, a nie do jej tłumacza migowego, asystenta osobistego itp.
- Zadawaj pytania, gdy nie jesteś pewien, co robić.
- Czekaj, aż osoby z niepełnosprawnościami poproszą o pomoc. Jeśli poproszą, postępuj zgodnie z ich instrukcjami.
- Przywitaj się werbalnie i przedstaw się, zanim wyciągniesz rękę, aby przywitać się z osobą niewidomą lub słabowidzącą. Używaj tej samej uprzejmości, wchodząc lub wychodząc z pokoju albo żegnając się na koniec rozmowy. Nie odchodź po prostu, gdy rozmawiasz z osobą niewidomą lub słabowidzącą.
- Pytaj osoby niewidome lub słabowidzące, czy chciałyby wziąć cię pod ramię lub za łokieć. Nie bierz ich po prostu pod ramię.
- Dostarczaj informacje z wyprzedzeniem, o ile to możliwe, na temat programów, harmonogramów, pytań do wywiadów, materiałów na spotkania itp. Udostępnij je w dostępnych formatach.

Organizacja Narodów
Zjednoczonych 2022

Grupa docelowa



Zdolność funkcjonalna i ograniczenia



Niektóre ograniczenia funkcjonalne są trwałe, a inne tymczasowe.

Na przykład:

- Osoba poruszająca się na wózku inwalidzkim
- Osoba korzystająca z chodzika
- Osoba z upośledzeniem wzroku
- Osoba z upośledzeniem słuchu
- Osoba korzystająca z kul
- Rodzina z małymi dziećmi
- Osoba z autyzmem
- Osoba z demencją





Czy rozpoznałeś siebie w powyższej liście?
Jeśli nie, to i tak warto pamiętać, że każdy z nas ma czasem
jakieś specjalne potrzeby.



Osoby z potrzebami w zakresie dostępności

- Kiedy w grupie jest jedna osoba z potrzebami w zakresie dostępności, cała grupa wybiera miejsce docelowe lub usługi w oparciu o te potrzeby.
- Chce doświadczyć podczas wakacji tego samego, co wszyscy inni
- Lojalni klienci



„Chcemy doświadczać
dokładnie tego samego, co
wszyscy inni, najlepiej bez
specjalnego traktowania
i zamieszania”. Gość



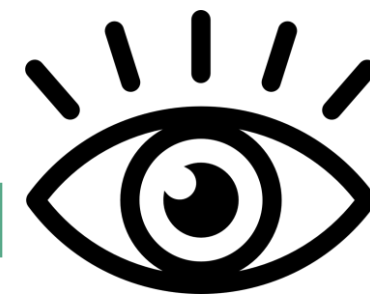
Wymagania środowiskowe dla osoby korzystającej z pomocy ruchowej

Na przykład

- Bezprogowe
- Alternatywne trasy, na przykład schody
- Wymagania dotyczące przestrzeni, tras, korytarzy, toalet i urządzeń sanitarnych
- Dostępność
- Dostępność z wózka inwalidzkiego
- Użytkownicy rollatorów często mają słabą równowagę i słabą siłę mięśni
- Drzwi nie mogą być ciężkie i muszą się odpowiednio otwierać
- Konserwacja (śnieg i lód)



John – osoba z dysfunkcją wzroku



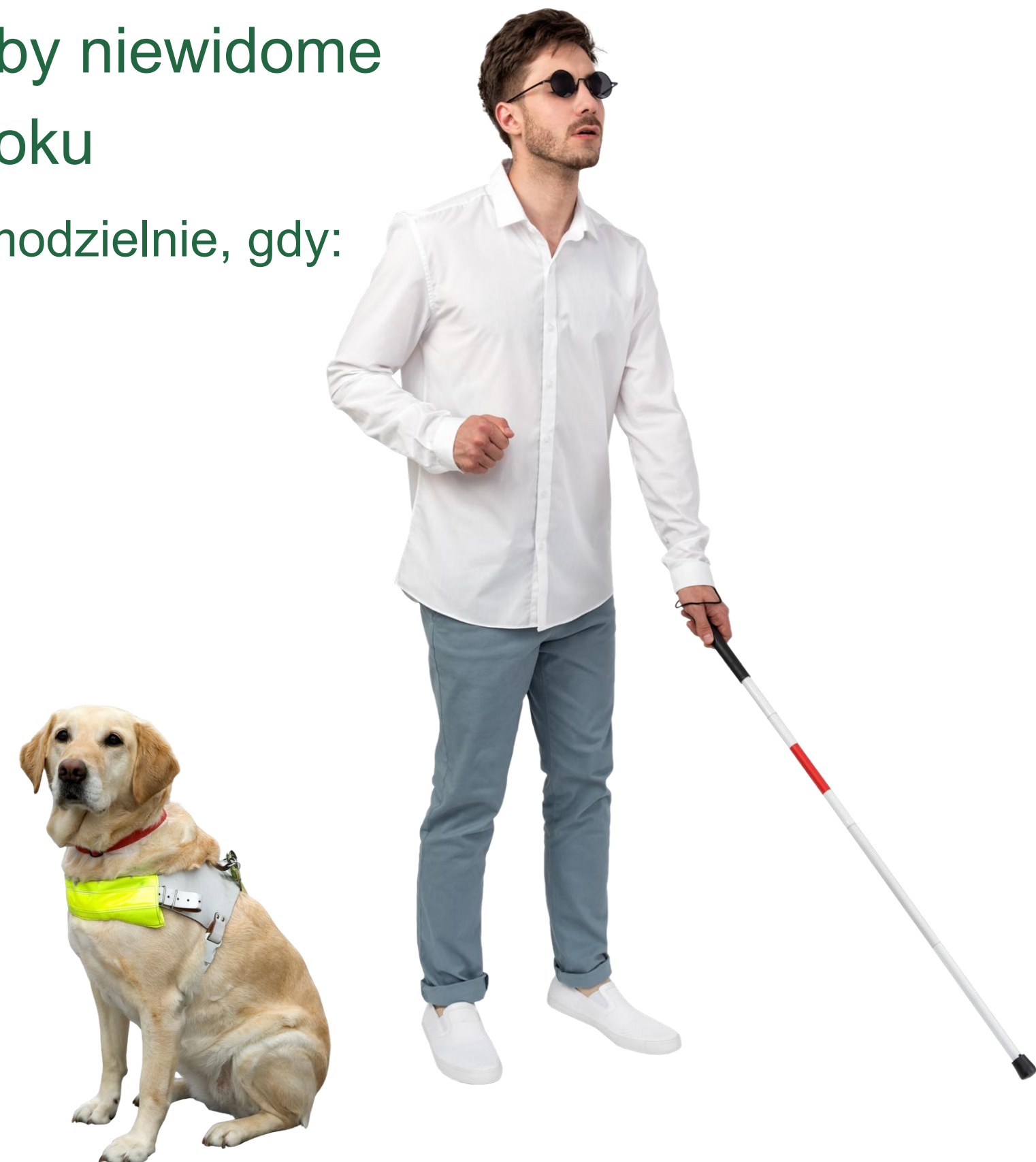
Osoby z dysfunkcją wzroku definiuje się jako osoby niewidome i niedowidzące osoby z dysfunkcją wzroku

Osoba z dysfunkcją wzroku może funkcjonować bezpiecznie i samodzielnie, gdy:

- Ścieżki są przejezdne
- Oświetlenie jest dobre
- Znaki są wyraźne i ciągłe

Wymagania dotyczące środowiska osoby niedowidzącej:

- Kontrasty
- Taśmy na schodach
- Materiały prowadzące, dotykowe
- Sterowanie głosowe, np. w windzie
- Znaki dotykowe



Sandra – osoba z upośledzeniem słuchu



Osoba z upośledzeniem słuchu to osoba, u której zdiagnozowano utratę słuchu z różnych przyczyn lub w różnym stopniu – od łagodnej utraty słuchu do całkowitej głuchoty.

Dobre środowisko słuchowe uwzględnia:

- Pętlę indukcyjną (stałą lub mobilną, tzw. model punktu serwisowego)
- Akustykę
- Oświetlenie
- Nieograniczoną widoczność
- Wizualny system alarmowy



Od czego zacząć?





5 kroków w kierunku bardziej dostępnych usług

1. Zastanów się nad swoim **podejściem**. Czy naprawdę chcesz, aby wszyscy czuli się mile widziani?
2. Oceń **obecną sytuację** z pomocą eksperta ds. dostępności lub korzystając z list kontrolnych dotyczących dostępności
3. Następnym razem, gdy będziesz budować coś nowego lub przeprowadzać gruntowny remont, **weź pod uwagę dostępność** na etapie projektowania/planowania.
4. Zastanów się, jakie **zmiany** możesz wprowadzić w obecnej sytuacji? Na przykład w budynkach takich jak hotel lub pensjonat.
5. Upewnij się, że **strona internetowa** firmy **jest dostępna** i że można na niej znaleźć aktualne informacje dotyczące dostępności. Upewnij się, że personel jest w stanie odpowiedzieć na pytania.

Informacje dotyczące dostępności

Informacje dotyczące dostępności przed podróżą są udostępniane na stronie internetowej, w mediach społecznościowych oraz w punkcie obsługi klienta.



Co-funded by
the European Union

Projekt ten otrzymuje finansowanie z programu Unii Europejskiej
w ramach umowy o dotację nr 101181590.

Projektowanie doświadczeń

Podczas podróży udostępnianie audioprzewodników i informacji o eksponatach w muzeach w wersji z dużym drukiem to świetny sposób na usunięcie barier treściowych dla osób niewidomych lub niedowidzących.



Urządzenia wspomagające

Zapewnienie urządzeń wspomagających lub pomocy, takich jak wózki inwalidzkie, ochronniki słuchu lub pętle indukcyjne. Nie zawsze wymaga to ich posiadania, ale stworzenie sieci, w której można je wypożyczyć.



**Dostarczanie informacji
o dostępności jest najskuteczniejszym
i najbardziej opłacalnym sposobem
poprawy dostępności w firmie
turystycznej – już dziś.**

**Nie martw się o zapewnienie „pełnej dostępności”
dla wszystkich
– to niemożliwe.**



Podsumowanie

Po pierwsze, dostarczanie informacji o dostępności jest najskuteczniejszym i najbardziej opłacalnym sposobem poprawy dostępności w firmie turystycznej.

Po drugie, nie należy martwić się o zapewnienie „pełnej dostępności” dla wszystkich – nie jest to możliwe.

Po trzecie, należy zbudować sieć, w której znajdują się usługodawcy z innych sektorów, którzy mogą pomóc w projektowaniu usług dostępnych dla osób niepełnosprawnych, spotykać osoby niepełnosprawne i z którymi można współpracować (służba zdrowia, fizjoterapeuci, lokalne i regionalne organizacje i stowarzyszenia).

Źródła



- **ENAT.** <https://www.accessibletourism.org/>
- **Europejska ustawa o dostępności.** https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/policies/justice-and-fundamental-rights/disability/european-accessibility-act-eaa_en
- **Fakty dotyczące niepełnosprawności w UE.** <https://www.consilium.europa.eu/en/infographics/disability-eu-facts-figures/>
- **Broadgate farm Cottages** <https://www.broadgatefarmcottages.co.uk/accessibility-guide/>
- **Ścieżka transformacji dla turystyki.** 2022. <https://transition-pathways.europa.eu/tourism/ttp-reports/tourism-transition-pathway-eu-strategy-boost-green-and-digital-transformation>
- **Organizacja Narodów Zjednoczonych.** 2022. Wytyczne dotyczące komunikacji uwzględniającej osoby niepełnosprawne. https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwi9qNHr17KRAXVDAxAIHaswMncQFnoECA0QAAQ&url=https%3A%2F%2Fdigitallibrary.un.org%2Frecord%2F4042358%2Ffiles%2F1401388-EN.pdf&usg=AOvVaw1zr_rvpN-Odw9GrWuxjuFw&opi=89978449
- **Organizacja Narodów Zjednoczonych.** Strategia integracji osób niepełnosprawnych. <https://www.un.org/en/content/disabilitystrategy/>
- Wytyczne dotyczące dostępności **treści internetowych** (WCAG) 2.1. 2025. <https://www.w3.org/TR/WCAG21/>





inspires-tourism.eu



linkedin.com/company/inspires-tourism



facebook.com/INSPIRES-TOURISM



Co-funded by
the European Union

Projekt ten otrzymuje finansowanie z programu Unii Europejskiej w ramach umowy o dotację nr 101181590.



Zadanie I: Budowa sieci na rzecz turystyki dostępnej

Opracuj plan utworzenia lokalnej, regionalnej i krajowej sieci wspierającej turystykę dostępną.

Twój plan powinien:

- Określać kluczowych interesariuszy z sektora publicznego, prywatnych przedsiębiorstw i organizacji trzeciego sektora.
- Określać role i obowiązki każdego z podmiotów.
- Zawierać propozycje mechanizmów współpracy (np. regularne spotkania, wspólne platformy, wspólne projekty).
- Przedstawić kroki zapewniające inkluzywność i zrównoważony rozwój sieci.
- Przygotować krótką propozycję opisującą, w jaki sposób ta sieć poprawi dostępność i integrację w turystyce.