

КАК ДА ОЦЕНИМ ДОСТЪПНОСТТА НА ТУРИСТИЧЕСКИ ПРОДУКТ/УСЛУГА



ACCESS IT

1. ЗА КАКВО СЕ ОТНАСЯ ТОВА РЪКОВОДСТВО?

Настоящото ръководство обобщава практиките за всички доставчици на туристически услуги за това как да оценяват достъпността на предлаганите от тях услуги (сгради, съоръжения и услуги) за всеки елемент от веригата на предлагане по време на цялото пътуване на посетителите, за да предоставят обективна и актуална информация на всички клиенти, включително на хората с увреждания и/или други специфични изисквания за достъпност. Това може да помогне на посетителите да направят информиран избор в съответствие с личните им нужди, да планират пътуването си и да изпробват редица достъпни услуги по време на пътуването си.

2. КОЙ МОЖЕ ДА СЕ ВЪЗПОЛЗВА ОТ ТОВА РЪКОВОДСТВО?

Всички доставчици на туристически услуги, от местни власти до малки предприятия (МСП), ще имат полза от това да научат как да оценяват достъпността на своите сгради и услуги и да представят тази информация на посетителите със специфични изисквания за достъпност. Това ще им помогне: да увеличат кръга от потенциални посетители и лоялността на настоящите клиенти, както и да разберат по-добре нуждите на своите клиенти и да подобрят достъпността на своята оферта. Всички посетители, и особено тези със специфични изисквания за достъпност, също ще имат полза, тъй като ще могат да направят добре информиран избор.

3. КАК ДА ОЦЕНИМ ДОСТЪПНОСТТА НА ВАШИЯ ОБЕКТ И УСЛУГИ?

Целта е да се предостави обективна, надеждна и актуална информация за достъпността на обектите и/или услугите за посетители с увреждания и/или други специфични изисквания за достъпност.

Предприятията трябва да планират одит на достъпността, за да проверят достъпността на своите съоръжения и услуги. Това ще им позволи да оценят и подобрят достъпността си. Одитите за достъпност имат за цел да проверят достъпността по отношение на достигането, влизането и използването на средата или съоръжението по предназначение. Те могат да варират в зависимост от вида и размера на предприятието, обхвата на предлаганите съоръжения и услуги и наличните ресурси, което може да определи дали да се избере външен консултант по въпросите на достъпността или да се извърши „самооценка“.

Одитите за достъпност се извършват по контролни списъци, които посочват какво да се измери и опише, като обхващат различните точки на контакт по време на пътуването на посетителите.

Резултатите от оценките на достъпността трябва да бъдат представени в **декларация/ръководство за достъпност**. Пълното изявление/ръководство за достъпност включва информацията относно политиките за достъпност на мястото, физическия достъп, обучението на персонала и достъпните услуги.



4. ПРИМЕРИ И ПЛАТФОРМИ ЗА РАЗРАБОТВАНЕ НА ДЕКЛАРАЦИЯ ЗА ДОСТЪПНОСТ/РЪКОВОДСТВО

Националните туристически организации, като VisitEngland и VisitScotland, предоставят контролни списъци, които могат да се използват за целите на одита. Изявлението за достъпност на Pantou е друг образец, който се използва широко в Европа, с поредица от **въпроси за извършване** на одит въз основа на „самооценка“ на достъпността на сграда или място от всякакъв вид и предоставените достъпни услуги <https://pantou.org/access-statement>. След пътуването на посетителите основните области за оценка са показани на следната схема (фигура 1)



Фигура 1. Преглед на пътуването на посетителите, стъпките, които могат да бъдат включени, и „точките на контакт“ при услугите, които трябва да бъдат оценени от гледна точка на тяхната достъпност за всички посетители.