

JAK OCENIAĆ DOSTĘPNOŚĆ PRODUKTÓW I USŁUG TURYSTYCZNYCH



ACCESS IT

1. CZEGO DOTYCZĄ TE WSKAZÓWKI?

Niniejsze wytyczne podsumowują praktyki stosowane przez wszystkich dostawców usług turystycznych w zakresie oceny dostępności ich oferty (budynków, obiektów i usług) dla każdego elementu łańcucha dostaw przez całą podróż odwiedzającego, aby zapewnić obiektywne i aktualne informacje wszystkim klientom, w tym osoby niepełnosprawne i/lub inne szczególne wymagania dotyczące dostępu. Może to pomóc odwiedzającym dokonać świadomego wyboru zgodnie z ich osobistymi potrzebami, zaplanować podróż i skorzystać z szeregu dostępnych usług podczas całej podróży.

2. KTO MOŻE SKORZYSTAĆ Z TYCH WSKAZÓWEK?

Wszyscy dostawcy usług turystycznych, od władz lokalnych po małe przedsiębiorstwa (MŚP), korzystają z nauki, jak oceniać dostępność swoich budynków i usług oraz prezentować te informacje odwiedzającym o określonych wymogach dostępu. Pomoże im to: zwiększyć pulę potencjalnych odwiedzających i lojalność obecnych klientów, a także lepiej zrozumieć potrzeby swoich klientów i poprawić dostępność ich oferty. Wszyscy odwiedzający, a zwłaszcza ci, którzy mają określone wymagania dotyczące dostępu, również korzystają, ponieważ będą mogli dokonywać świadomych wyborów.

3. JAK OCENIĆ DOSTĘPNOŚĆ DANEGO OBIEKTU I USŁUG?

Celem jest zapewnienie obiektywnych, wiarygodnych i aktualnych informacji o dostępności miejsc i/lub usług dla osób niepełnosprawnych i/lub innych szczególnych wymogach dostępu.

Firmy muszą zaplanować audyt dostępu, aby sprawdzić dostępność swoich obiektów i usług. Umożliwi im to monitorowanie i poprawę ich dostępności. Audyty dostępu mają na celu sprawdzenie dostępności pod względem zbliżania się, wchodzenia i korzystania ze środowiska lub obiektu zgodnie z jego przeznaczeniem. Mogą się one różnić w zależności od rodzaju i wielkości firmy, zakresu oferowanych udogodnień i usług oraz dostępnych zasobów, co może decydować o wyborze zewnętrznego konsultanta dostępowego lub przeprowadzeniu „samooceny”.

Audyty dostępu przeprowadzane są zgodnie z listami kontrolnymi, które wskazują, co należy zmierzyć i opisać, obejmując różne punkty styku z podróżą odwiedzającego.

Wyniki oceny dostępności należy przedstawić w **Oświadczeniu/Przewodniku w sprawie dostępu**. Kompletnie oświadczenie/przewodnik dostępu zawiera informacje o zasadach dostępu do obiektu, dostępie fizycznym, szkoleniu personelu i dostępnych usługach.



4. PRZYKŁADY I PLATFORMY DO OPRACOWANIA DEKLARACJI DOSTĘPU/PRZEWODNIKA

Narodowe organizacje turystyczne, takie jak VisitEngland i VisitScotland, udostępniają listy kontrolne, które można wykorzystać do celów audytu. Oświadczenie o dostępie Pantou to kolejny szablon szeroko stosowany w Europie, zawierający **szereg pytań do przeprowadzenia „samooceny”** audytu dostępu do dowolnego budynku lub obiektu oraz dostępnych usług <https://pantou.org/access-statement>.

Po podróży gościa główne obszary oceny przedstawiono na poniższym schemacie (rysunek 1)



Rysunek 1. Przegląd podróży gościa, etapy, które mogą być zaangażowane oraz „punkty styku” usługi, które należy ocenić pod kątem ich dostępności dla wszystkich odwiedzających.