



ACCESS-IT

Иновация за достъпен туризъм
в природни и селски райони

Проект №: 2019-1-PL01-KA202-065140

Как да оценим достъпността на туристически продукт/услуга



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Съдържанието на този документ е изцяло изготвено от проекта ACCESS-IT и отразява само вижданията на авторите. Следователно, ЕАСЕА и ЕК не носят отговорност за него.

CC-BY-NC-SA



Този документ може да бъде копиран, възпроизвеждан или изменян съгласно посочените по-горе правила.

В допълнение, трябва да се направи ясно посочване на авторите на документа и всички приложими уведомления за авторски права.

Всички права запазени.

© Copyright 2020 ACCESS-IT

Отказ от отговорност

Вижданията, представени в настоящия документ, отразяват само вижданията на авторите, а не на Европейския съюз. Европейският съюз не носи отговорност за използването на съдържащата се в документа информация. В допълнение, информацията е предоставена както е и не се дава гаранция за нейната пригодност за дадена цел. Ползвателят на тази информация следва да я използва на свой риск и отговорност.

Партньори по проекта



За повече подробности относно партньорите, посетете: <http://accessitpro.eu/#partners>



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Този проект е финансиран с подкрепата на Европейската комисия. Настоящата комуникация отразява само вижданията на автора и Комисията не носи отговорност за използването на съдържащата се в нея информация.

Съдържание

1.	КАКВО	5
2.	КОЙ	8
3.	КАК	9
3.1.	Етап на планиране и резервация	10
3.2.	Пътуване до/от дестинация/обект и трансфери	13
3.3.	Настаняване	13
3.4.	Храни и напитки	18
3.5.	Мобилност и местен транспорт	20
3.6.	Дейности	22
3.7.	Споделяне и припомняне на преживяването	24
4.	Използвани източници и допълнителни материали	27

Списък с фигури

Фигура 1 Достъпното пътуване	6
Фигура 2 Пример: съвети за печатна информация. От <i>Universal Design Toolkit</i>	12
Фигура 3 Пример за някои от изискванията при оценка на достъпни паркоместа в обекта	14
Фигура 4 Инструменти, използвани при оценката	14
Фигура 5 Пример за изисквания за оценяване на достъпни стаи за гости	15
Фигура 6 The Hytte – откъс от Наръчник за достъпност, The Hytte, схема за достъпност VisitEngland, Обединеното кралство	16
Фигура 7 Описание на достъпността на стая в място за настаняване на самообслужване, The Hytte	17
Снимка 8 Насоки за снимки и измервания за входна врата	18
Фигура 9 Пример за чеклист за помещение за хранене. Маса с коригираща се височина и един крак в центъра	19
Фигура 10 Меню със снимки и цифрово меню, активирано със смартфон или таблет	
Фигура 11 Достъпно такси с рамка за вход отзад и инвалидна количка, Малага, Испания	21
Фигура 12 Снимка: Автобус на Gleneagle Hotel, Киларни, Ирландия	21
Фигура 13 Проект The COME-IN! определя осем области, които дефинират веригата на услуги, които трябва да се оценят в музеите	23
Фигура 14 Лога на социалните медии	24

1. КАКВО

Успешният туристически продукт изисква ефективни партньорства и сътрудничество между много сектори и по цялата верига на доставките в туризма.

Всеки елемент от веригата на доставки в туризма влияе на и зависи от останалите: ако един от елементите не е достъпен по отношение на качеството и преживяването за клиента цялата почивка може да се провали.

Достъпната верига на доставки трябва да е „съединена“ така, че посетителите да могат да преживеят поредица от достъпни услуги в пътуването си, преминавайки между различните места, които посещават.

Под термина **достъпно пътуване**, имаме предвид целта цялото туристическо преживяване да бъде достъпно (лишено от пречки) на всеки етап и стъпка от пътуването. Информацията, инфраструктурата и околната среда, мобилността/транспортът и услугите трябва да бъдат еднакво достъпни за всички, за да има пълна, достъпна туристическа оферта за всички.

Важно е да се има предвид, че всички посетители биват облагодетелствани от достъпното пътуване, а не само пътуващите със специални потребности. В допълнение, местното население може да се възползва от туристическите оферти в публичната сфера, като например възрастни лица и семейства с малки деца.

Фигура 1 Достъпното пътуване


Пътуването може да се опише в различни етапи и стъпки, при които клиентите са изложени на бизнеси или дестинации посредством „допирни точки“. Тези допирни точки могат да включват например уебсайт при търсене на информация или рецепция при настаняване в хотел.

- По време на **етапа на планиране и резервиране** посетителят разглежда уебсайтове и платформи за резервации.
- **Етапът на пътуване и пристигане/отпътуване** включва всички (далечни) етапи на транспортната верига и трансфери от дома до дестинацията и обратно.
- **Настаняването** включва всички съоръжения и услуги в хотел, квартира или други място за нощувка.
- **Храна и напитки** се отнася до кафенета, ресторанти, барове и други заведения, в които посетителят се храни или пие.
- **Дейности и услуги** се отнася до всички места и помощта, необходима за посетителя, за да осъществи своето преживяване и да му се наслади.
- **Мобилност/ Местен транспорт** се отнася до местните транспортни услуги.
- **Припомняне и споделяне на преживяването** включва възможностите за посетителите да споделят снимки и видеа от своето пътуване, предимно в социалните медии.

Трябва да се отбележи, че посетителите със специални потребности и изисквания за достъп разчитат всички етапи от туристическата оферта по време на цялото пътуване да бъдат достъпни за тях. Следователно целта трябва да е всички допирни точки да бъдат достъпни.

Оценката на достъпността на всяка допирна точка е изключително важно за осигуряване на успешни достъпни туристически оферти.

2. КОЙ

Всички, които участват в планирането и разработването на туристически оферти, трябва да са запознати с необходимостта от оценка на достъпността на всички допирни точки от пътуването, които са приложими за техния бизнес.

- **Собствениците на бизнеси/мениджърите** трябва да изискват оценки на достъпността като част от управленските си отговорности, за да гарантират качеството на конкретната оферта за всички клиенти.
- **Служителите или външните изпълнители, отговорни за разработване и дизайн на сайтове и приложения** следва да гарантират достъпността на уебсайта и/или приложенията като част от своята работа. Те трябва да гарантират, че следват насоките WCAG (Web Content Accessibility Guidelines).
- **Експертите по достъпност**, наети като външни изпълнители или като част от Информационна схема за достъпност (Accessibility Information Scheme (AIS)), **извършват проверки на достъпа** до сгради, съоръжения и услуги, изготвяйки оценка/наръчник за публикуване, който информира посетителите относно съществуващите условия за достъп. В допълнение, те разработват **план за действие за достъпност** за подобряване на достъпността, когато това е необходимо.
- **Служителите, напр. фасилити мениджъри**, които са преминали курс по проверка на достъпността, могат да извършват самопроверка на достъпа, следвайки чеклист, разработен от призната Информационна схема за достъпност.
- **Всички служители могат да играят роля в проверката и оценката на достъпа като част от ежедневните си задължения.** Те трябва да бъдат обучени относно информираността за достъп и как да обслужват клиенти с конкретни изисквания за достъп. При извършване на ежедневната си дейност, те трябва да са наясно с проблеми, които могат да доведат до пречки, неудобство или опасност за посетителите – както и да докладват всякакви проблеми на своя ръководител или лидер на екипа.

3. КАК

Цел: Осигуряване на обективна, надеждна и актуална информация относно достъпността на обекти и/или услуги, които са достъпни за посетители с увреждания и/или други специфични изисквания за достъп.

Бизнесите следва да изготвят програма за оценка, с която да осъществяват проверка на съоръженията и услугите, които посетителите ще използват в дадена дестинация или обект. Целта на тази програма е да предоставя информация на посетителите и да съдейства за непрекъснатото подобряване на достъпността на съответните съоръжения и услуги. Програмите за оценка могат да варират в зависимост от вида и размера на бизнеса, обхвата на предлагани услуги и наличните ресурси, което може да определи дали да се избере външен консултант или да се проведе „самооценка“.

Особено важно е да се включи достъпността в процеса на планиране за всички нови строителни проекти на базата на подход „дизайн за всички“. Ако достъпните решения бъдат включени от самото начало, те често могат да се реализират с ниски или без допълнителни разходи.

Оценката на сгради, физически среди и съоръжения се нарича одит на достъпа до сгради. Основната цел на одита на достъп е **да се провери достъпността по отношение на:**

- достигане
- влизане
- използване на средата или съоръжението според предвидената цел

Одитите за достъп обикновено се извършват посредством инструменти за оценка като чек-листове, които посочват какво трябва да се измери и опише, като обхващат различните допирни точки в пътуването на посетителя.

Препоръчително е да се използват инструменти и чек-листове, разработени от признати Информационни схеми за достъпност, използвайки тествани критерии, обективни измервания, описания и снимки.

Националните туристически организации като VisitEngland и VisitScotland осигуряват чек-листове, които могат да се използват за целите на одита.

Вижте използваните източници в края на този документ.

Забележка: Информационните схеми за достъпност, които дават „обобщени резултати“ за достъпност чрез символи, звезди, цветове на светофара, не дават точна или достатъчна информация на посетителите с изисквания за достъп.

Изявление за достъп (може да се нарича и Наръчник за достъп)

Резултатите от оценката на достъпността трябва да бъдат представени в Изявление/Наръчник за достъп. Пълното Изявление за достъп включва информация относно:

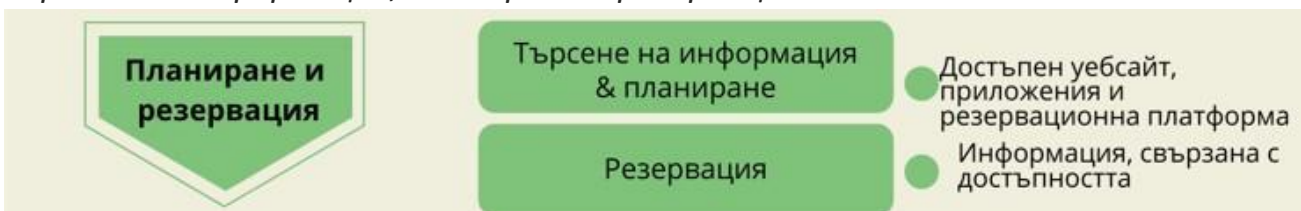
- **политиката за достъп на обекта** (набавена от интервю със собственика/мениджъра)
- **резултати от одита на физическата среда**
- **обучението за достъпност и обслужване на клиенти**, което са получили служителите (когато е приложимо)

Pantou Access Statement е образец с поредица от въпроси за „самооценка“ на сграда, обект от всякакъв вид или услуги за достъп. Той е широко използван в Европа. Този образец в WORD формат е наличен безплатно и има за цел изготвяне на маркетингов документ, подходящ за посетители, които се нуждаят от информация относно достъпността на обект или услуга. <https://pantou.org/access-statement>

Следвайки пътуването на посетителя, основните области на оценка са описани в следващите раздели.

3.1. Етап на планиране и резервация

Търсене на информация, планиране и резервация



Информацията за посетители, които планират или резервират пътуване, често е под формата на уебсайт или мобилно приложение и/или информация на хартия.

Анализът на уебсайта може да се извършва дистанционно. Той трябва да се фокусира върху уеб достъпността (за лица с увреждания), която включва използване на автоматични инструменти за проверка и човешка проверка, както и уеб съдържание по отношение на описанието на достъпни услуги, което също трябва да присъства на сайта.

Мениджърите следва да гарантират, като потвърдят със сертификат от уеб програмист, че уебсайтът спазва Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) версия 2.1, ниво AA, което е изискваният „стандарт“ за публични уебсайтове в държави членки на ЕС и е бенчмарк за всички достъпни уебсайтове. Уебсайтът трябва да има обозначение, което показва спазване изискванията на WCAG. Уеб достъпността може отчасти да бъде проверена посредством автоматизирани инструменти за проверка. „Човешка проверка“ от експерт по уеб достъп също е необходима, за да се гарантира, че сайтовете спазват изискванията на WCAG.

Основна информация за WCAG – [кликнете тук](#).

Избор на автоматизирани инструменти за проверка на уеб достъп – [кликнете тук](#).

Информация под формата на брошури, листовки и менюта трябва да е достъпна чрез използване, например, на голям шрифт, добър контраст на цветовете и ясен език.


При предоставяне на информация по телефон, отново има някои „добри практики“, които трябва да се следват.

Видеата трябва да имат субтитри и да показват презентатор, използващ жестомимичен език, ако това е възможно. Инструментариум (**Universal Design Toolkit**) за дизайн (и оценка) на всички посочени по-горе видове комуникация с туристи е наличен на: <http://universaldesign.ie/products-services/customer-engagement-in-tourism-services/>

За по-подробна информация относно съвети за достъпен маркетинг, моля, разгледайте **Насока 4 – Как да лансираме на пазара и да промотираме достъпен продукт**.

Фигура 2 Пример: съвети за печатна информация. От Universal Design Toolkit.

Easy to read fonts	Difficult to read fonts
Arial	<i>Brush Script</i>
Gills Sans MT	Impact
Ubuntu	<i>Magneto</i>
Myriad Pro	<i>Mistral</i>



MGNU

Heading 2

Heading 3

Normal Normal Normal

Normal Normal Normal

Normal Normal Normal

Normal Normal Normal

Normal Normal

Heading 2

Heading 3

Normal Normal Normal

Normal Normal Normal

Normal Normal Normal

Normal Normal Normal

Normal Normal

Heading 2

Heading 3

Normal Normal Normal

Normal Normal Normal

Normal Normal Normal

Normal Normal Normal

Normal Normal

Heading 2

Heading 3


Normal Normal Normal

Normal Normal Normal

Normal Normal Normal

Normal Normal Normal

Normal Normal



Menu

Heading 2

Heading 3

Normal Normal

Normal Normal

Normal Normal

Normal Normal

Normal Normal

Heading 2

Heading 3

Normal Normal

Normal Normal

Normal Normal

Normal Normal

Normal Normal

Heading 2

Heading 3

Normal Normal

Normal Normal

Normal Normal

Normal Normal

Normal Normal

Heading 2

Heading 3

Normal Normal

Normal Normal

Normal Normal

Normal Normal

Normal Normal

Font style affects how easy it is to read

This example shows how much easier it is to read clear and simple font in bigger size compared to highly stylised or ornate fonts.

3.2. Пътуване до/от дестинация/обект и трансфери



Предизвикателството на предлагане на безпроблемно достъпно пътуване започва, когато хората искат да напуснат дома си. За много хора пътуването означава пътуване на далечни разстояния по въздух, с влак, автобус или ферибот. Много пътувания с обществен транспорт изискват използване на различни услуги, което означава, че всяко прекъсване по веригата прави цялото пътуване невъзможно за лицата с увреждания.

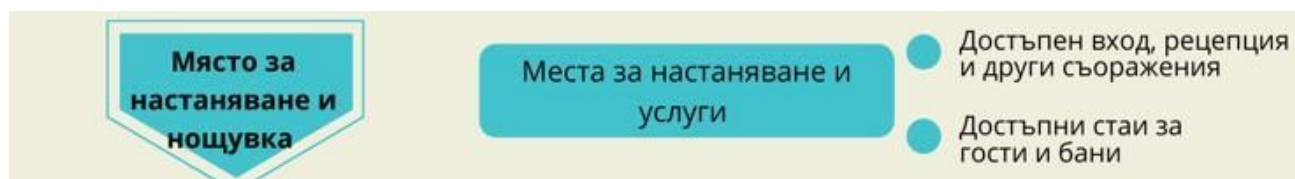
Транспорт на далечни разстояния

Оценката на достъпността на транспорта на далечни разстояния в държавите членки на ЕС е извън обхвата на настоящия наръчник. Наличен е доклад на Европейския парламент относно:

„Транспорт и туризъм за лица с увреждания и лица с намалена подвижност“, който адресира този проблем. Кликнете [тук](#), за да свалите PDF файла.

Вижте също: **Раздел 3.5 Мобилност и местен транспорт**

3.3. Настаняване



Местата за настаняване са ключова част от достъпното пътуване.

Хотелът може да е много повече от място за нощуване. Помислете за всички функции, които един хотел може да осигури. Той е място за живот, не само за сън. За някои гости, особено по-големите хотели и комплекси дори могат да бъдат **дестинации сами по себе си**.

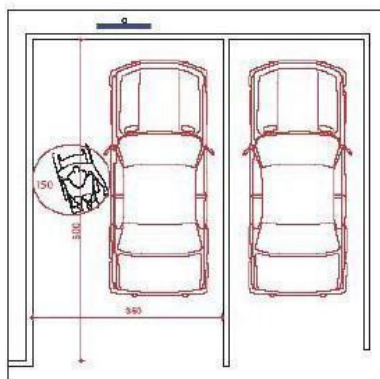
Оценки на достъпността се извършват за всички допирни точки с посетителите в обекта. Инструментът за оценка може да е базиран на национален или международен стандарт за достъп или чек-лист на Информационна схема за достъп.

Фигура 3 Пример за някои от изискванията при оценка на достъпни паркоместа в обекта.

Reach the building

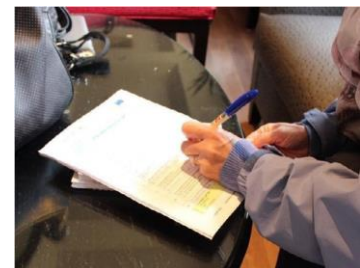


Designated car parking spaces for disabled visitors:
Clearly marked, at shortest possible distance to building entrance, by level access route.



Оценката изисква инструменти за измерване: лазерна или ръчна рулетка, таблет или бележник за бележки и камера за снимки.

Фигура 4 Инструменти, използвани при оценката



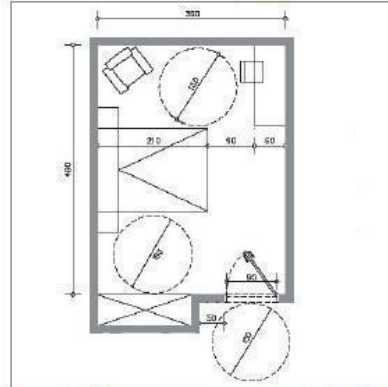
Фигура 5 Пример за изисквания за оценяване на достъпни стаи за гости

Sleep, relax, stay



Guest rooms:

- Clear space next to bed
- Furniture can be re-arranged
- Cupboard accessible for wheelchair user or short person
- Light switches and sockets at suitable height (90 to 120 cm. over floor)
- Non-allergenic bedding
- Colour contrast to aid orientation



Следващите изображения са взети от Наръчник за достъпност, The Hytte, схема за достъпност на VisitEngland, Обединеното кралство, разработен на базата на националната схема за достъпност на VisitEngland и експертен одит за достъп.

Фигура 6 The Hytte – откъс от Наръчник за достъпност, The Hytte, схема за достъпност VisitEngland, Обединеното кралство

<https://www.accessibilityguides.org/content/hytte-0>

Accessibility Guide for The Hytte

srgregory@thehytte.com, 01434672321 07977416667, www.thehytte.com

Contact for accessibility enquiries: Sonja and Simon Gregory



Welcome

The Hytte is an award winning, accessible, self-catering accommodation for eight guests in four bedrooms. Guests love the character of this Norwegian inspired traditional timber hytte or mountain lodge with its grass roof.

Underfloor heating and cosy log burner make this a stunning venue at any time of the year

The accommodation is just perfect for families or friends to get together all with the added luxury of a sauna and hot-tub spa.

Ideally situated to explore the market towns of Hexham and Corbridge, Hadrian's Wall and the stunning Heritage Coastline of Northumberland.

The Hytte offers extensive literature on accessible places to visit and restaurants

Watch the video: [The Hytte - Virtual tour](#)

Фигура 7 Описание на достъпността на стая в място за настаняване на самообслужване, The Hytte

Getting around inside

Visual Impairment - General Information

- We have contrast markings on all glass doors.
- Watch the video: [Virtual tour](#)



Floor plan

Bedrooms

- All bedrooms have windows.
- Bedrooms have wall lights, bedside lamps and natural daylight.
- Lights are LED. TVs have subtitles.
- All bedrooms are non-smoking.
- We have non-allergic bedding.
- No bedrooms have fitted carpets.
- Wooden floors throughout, all bedding hypoallergenic. All cleaning products and toiletries are eco friendly
- We can move the bedroom furniture, to improve accessibility.
- We have bed blocks.
- We have a portable hoist.

Accessible bedrooms

Accessible bedroom Larger accessible bedroom with height adjustable profiling beds

- The route to the bedroom is 780mm wide, or more. The bedroom door is 780mm wide. There is 1500mm at the side of the bed. The bed is 560mm high. There is 410mm under the bed.
- There is a low clothes rail. You can use the rail sitting down.

Образецът Pantou Access Statement е безплатна форма за самооценка на туристически обект или услуга, налична във формат WORD: <https://pantou.org/access-statement>

Пример за попълнен формуляр Pantou Access Statement е показан на профилната страница на “Agriturismo Le Sorgenti”. <https://pantou.org/agriturismo-le-sorgenti>
Препоръчва се туристическите компании да добавят снимки към изявленията за достъпност, за да осигурят визуална информация за потенциалните клиенти.

Как да измерваме и да правим снимки

Наръчникът за снимки и измервания Pantou показва как да се правят подходящи снимки и да се взимат точни мерки на важни обекти и елементи, както и възможни пречки, като ширина на вратата, тоалетни, рампи и др.

Фигура 8 Насоки за снимки и измервания за входна врата



BUILDING ENTRANCE

Width of the clear opening space at the main entrance door

MEASURE: Width of clear opening space of the door, in cms when the door is opened 90°. The clear opening space means the practical free width of the door. In other words, the width that allows the passage with a wheelchair...

Width _____ cms.



3.4. Храни и напитки

Храни и напитки

Ресторант, бар, кафене, съоръжения

Достъпно меню и специални диетични храни

- Достъпен вход, мебели и тоалетни
- Достъпни менюта и сервитьорско обслужване
- Специални диети, храна, информация за съставките

Ресторантите, кафенетата, баровете и други заведения, които предлагат храни и напитки, също са от ключово значение за достъпното пътуване.

Оценката на достъпността се фокусира върху физическия достъп: вход, места за движение, маси и столове, височина на бюфета, осветление, менюта с голям шрифт и снимки, наличие на специални диетични ястия, посочване на съставките в менюто и др.

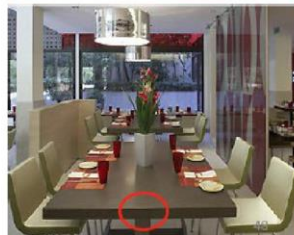
Фигура 9 Пример за чеклист за помещение за хранене. Маса с коригираща се височина и един крак в центъра

Eat and drink



Breakfast room, dining areas, restaurant / bar

- Level access
- Free passageway for wheelchair users between tables and chairs
- Tables with central support leg
- Buffet at suitable height for wheelchair users and children
- Provisions for people requiring special diets
- Large print menus



Фигура 10 Меню със снимки и цифрово меню, достъпно чрез смартфон или таблет



APPETIZERS

PRAWN SKEWERS \$13.80
Grilled garlic & parsley prawn skewers. Served with tartare sauce.

SALT & PEPPER FISH BITES \$11.00
Salt & pepper fish bites served with tartare sauce.

VEGGIE SPRING ROLLS \$10.50
Deep fried crispy vegetable spring rolls. Served with sweet and sour sauce.

SATAY CHICKEN \$15.50
Skewered chicken satay served with Denny's own satay sauce.

SEASONED WEDGES \$11.00
Served with grated cheese and sour cream. Add bacon for an extra \$2.00.

NACHOS \$15.50
Crunchy corn chips served with beef con carne, cheese, olives, capsicum, onions, salsa and sour cream.

VEGGIE NACHOS \$15.50
Crunchy corn chips served with veggie con carne, salsa and sour cream.

CHILLI FRIES \$13.50
French fries topped with beef con carne and grated cheese.

MARINATED PORK SPARE RIBS \$15.50
Pork ribs marinated in BBQ sauce and cooked to perfection.

SAMPLER \$18.00
A sampling of delicious onion rings, prawn cutlets, fish bites, chicken sticks and seasoned wedges. Served with ranch dressing and sweet chilli sauce.

Garlic Bread \$5.00
Onion Rings - 6pcs \$6.00
Chicken Sticks - 6pcs \$6.00
Prawn Cutlets - 6pcs \$6.00

MyDigiMenu
Contactless
QR Menu
Code
Restaurant

MENU
Place your phone camera on top of the barcode

Like us on FACEBOOK

3.5. Мобилност и местен транспорт

Информация за транспорт и планиране, достигане до обект или дестинация



Мобилност / Местен транспорт

Информация за транспорт и планиране

Придвижване до обект или дестинация

- Достъпна информация
- Достъпни указателни табели
- Достъпен обществен транспорт, таксата
- Достъпни улици и обществени зони

Има много пречки пред хората с увреждания или по-възрастните хора по цялата верига на мобилност. Информацията относно налични транспортни услуги трябва да е

достъпна за всички посетители и местното население. Информацията трябва да посочва достъпността на превозните средства, вербални и визуални известия за спирки, обозначения, гари, спирки, тротоари и др.

Най-простата форма на достъпен транспорт в дадена дестинация е осигуряването на индивидуални услуги. Частният достъпен транспорт, като частни достъпни автобуси или таксите, обикновено е много удобен и се оценява от посетителите с увреждания. Достъпните таксите и автобуси обаче са рядкост в много градове и региони.

Фигура 11 Достъпно такси с рамка за вход отзад и инвалидна количка, Малага, Испания



Снимка: <https://servitaxicostadelsol.com>

Достъпните за инвалидни колички таксите трябва да имат възможност за превозване на лице в количка и система за позициониране в неподвижно положение при движение.

Фигура 12 Снимка: Автобус на Gleneagle Hotel , Киларни, Ирландия



Осигуряването на достъпни трансфери и/или информация относно местни достъпни транспортни услуги може да е много привлекателно от бизнес гледна точка за клиенти, които трябва да знаят предварително как да достигнат дестинацията си и да се

придвижат

в

нея.

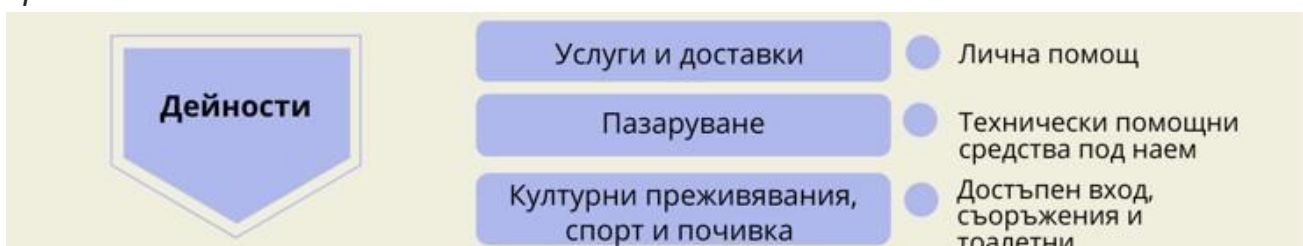
https://pantou.org/sites/default/files/access_statements/The%20Gleneagle%20Access%20Statement%20Summer%202018.pdf

Оценката на транспортните услуги трябва да включва:

- Осигуряване на информация: информация за достъпността на транспорта: офиси и гишета за информация, уебсайтове и приложения, услуги за купуване на билети/резервации
- Достъпност на машините и гишетата за покупка на билети
- Процедури за ползватели на инвалидни колички, политики за приоритетни места
- Достъпност на транспортните средства
- Осигуряване на достъпни места за седене и изчакване
- Достъпни обозначения
- Достъпни пътеки и маршрути
- Достъпни тоалетни
- Услуги за специализирана помощ
- Наличност на скутери за придвижване, инвалидни колички под наем

3.6. Дейности

Услуги и доставки, пазаруване, културни преживявания, спорт и свободно време



Оценката на дейностите обхваща както физическата среда, където се провеждат дейностите, така и компонентите на услугите, включително качеството на преживяването на посетителя.

Достъпните услуги зависят до голяма степен от подходящо обучение на персонала в туристическия сектор. Обучените мениджъри, персонал и други служители са запознати с достъпността и достъпните характеристики на обектите и могат да разбират изискванията на клиентите, знаейки как да ги обслужат по подходящ начин.

Оценката може да включва:

- Наличност на услуги за наем на оборудване: достъпни помещения и услуги
- Достъпни магазини
- Достъпни пътеки и пътища
- Достъпни плажове
- Достъпни музеи
- Достъпни археологически обекти
- Достъпни стадиони, спортни съоръжения
- Достъпни театри
- Професионална сертификация на туристическия персонал

Оценката на тези съоръжения и области включва всички аспекти на физически достъп, както са описани в Раздел 3 (въведение).

Независимите изпълнители, като сертифицирани екскурзоводи, също играят ключова роля в предоставянето на качествени услуги. Някои екскурзоводи преминават през специализирано обучение по умения за достъпност, съобразено с целеви групи със специфични изисквания за достъп. Пример за сертификация за екскурзоводи е обучението T-Guide, предлагано от FEG и ENAT, за посетители с интелектуални затруднения.

Вижте: <https://www.t-guide.eu/>

Пример за оценка в достъпни музеи

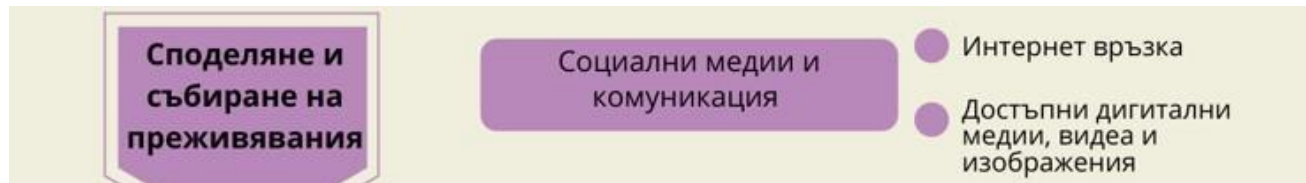
Фигура 13 Проект The COME-IN! определя осем области, които дефинират веригата на услуги, които трябва да се оценят в музеите



Източник: Accessible Museums Handbook

3.7. Споделяне и припомняне на преживяването

Споделяне на впечатления



Независимо дали в обекта или когато се върнат вкъщи, възможността за споделяне на преживявания от пътуване с приятели, семейство и последователи в социалните медии е много важно за всеки посетител. Това означава, че споделените съобщения, снимки и видеа имат потенциала да бъдат съществен маркетингов инструмент за собствениците в туристическия сектор.

Фигура 14 Лога на социалните медии



Ключов елемент за подкрепа на посетителите при споделяне на преживяване в природни и селски райони на този етап от пътуването е лесният достъп до цифрови изображения на обекта, бърз интернет и съвети за местни забележителности и други атракции.

Характеристиките за достъп често може да бъдат „скрити“ или част от услугата. Независимо от това посетителите, които са се възползвали и са оценили високо предлагана услуга, например достъпна обиколка с екскурзовод или друго забележително преживяване, могат да ги опишат.

Основни елементи на този етап от пътуването:

- Бърз и безплатен интернет в обекта
- Дигитални материали на сайтовете и в страниците в социалните медии (снимки, изображения, видеа за споделяне)
- Приканване на посетителите да споделят снимки, видеа и отзиви от услуги и посетени места (забележителности)
- Осигуряване на списък със забележителности, местни атракции и изключителни културни обекти
- Споделяне на постове на посетители в социалните медии и отзиви в сайтове
- Бързо и конструктивно адресиране на обратна връзка и оплаквания на посетители онлайн.

Управление на обратната връзка от посетителите

Важно е да се събират забележки, коментари и предложения от посетителите, защото тяхната обратна връзка е важна за направата на подобрения и осигуряването на по-добра услуга в бъдеще. Всеки обект трябва да има установен начин за събиране на обратна връзка: от традиционна книга за отзиви до по-модерните тъчскрийн устройства.

Важно е да:

- Питате посетителите дали искат да дадат обратна връзка
- Покажете къде и как може да стане това
- Осигурите различни достъпни формати за обратна връзка
- Помогнете, ако е необходимо

- Събирате и оценявате тази обратна връзка, както и да предприемате мерки, ако е необходимо
- Информирате посетителите за мерките, които са взети след подадената обратна връзка, за да видят, че тя се оценява и води до реална промяна.



4. Използвани източници и допълнителни материали

- Inclusion and Tourism. (2021) Giz GmbH. Bonn
- [www.easpd.eu/sites/default/files/sites/default/files/guidelines for the implementati on of a customezied accessible tourism program.with disclaimer.pdf](http://www.easpd.eu/sites/default/files/sites/default/files/guidelines%20for%20the%20implementati%20on%20of%20a%20customezied%20accessible%20tourism%20program.with%20disclaimer.pdf)
- www.interreg-central.eu/Content.Node/COME-IN/COME-IN-HANDBOOK-ENG.pdf
- [www.learning.abilityadvisor.eu/wp-content/uploads/2019/12/Handouts Module-2.pdf](http://www.learning.abilityadvisor.eu/wp-content/uploads/2019/12/Handouts_Module-2.pdf)
- www.learning.abilityadvisor.eu/wp-content/uploads/2019/12/Module-2.pdf
- www.pantou.org/access-statement
- www.universaldesign.ie/products-services/customer-engagement-in-tourism-services/
- [www.visitbritain.org/sites/default/files/vb-corporate/Documents-Library/documents/England-documents/winning more visitors.pdf](http://www.visitbritain.org/sites/default/files/vb-corporate/Documents-Library/documents/England-documents/winning%20more%20visitors.pdf)
- [www.visitbritain.org/sites/default/files/vb-corporate/Documents-Library/documents/England-documents/winning more visitors.pdf](http://www.visitbritain.org/sites/default/files/vb-corporate/Documents-Library/documents/England-documents/winning%20more%20visitors.pdf)
- [www.visitbritain.org/sites/default/files/vb-corporate/Images/Business-Advice-Hub/ access all areas a guide to destination audits.pdf](http://www.visitbritain.org/sites/default/files/vb-corporate/Images/Business-Advice-Hub/access%20all%20areas%20a%20guide%20to%20destination%20audits.pdf)
- www.visitscotland.org/supporting-your-business/marketing-toolkits/accessible-inclusivetourism



ACCESS-IT

Иновации за достъпен туризъм
в природни и селски райони

www.accessitpro.eu