



ACCESS IT

ACCESS-IT

Innowacje w zakresie turystyki bez granic
na obszarach naturalnych i wiejskich

Nr projektu: 2019-1-PL01-KA202-065140

Jak oceniać dostępność produktów i usług turystycznych



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

Treść tego dokumentu została w całości przygotowana przez partnerów projektu ACCESS-IT i odzwierciedla jedynie poglądy autorów. W związku z tym Europejska Agencja Wykonawcza ds. Edukacji i Kultury (EACEA) oraz Komisja Europejska nie ponoszą żadnej odpowiedzialności za tę treść.

CC-BY-NC-SA



Niniejszy dokument może być kopiowany, reprodukowany lub zmodyfikowany zgodnie z powyższymi zasadami.

Ponadto konieczne jest umieszczenie wyraźnego odniesienia do autorów dokumentu oraz wszystkich stosownych fragmentów informacji o prawach autorskich.

Wszelkie prawa zastrzeżone.

© Copyright 2020 ACCESS-IT

Wyłączenie odpowiedzialności

Poglądy wyrażone w niniejszym dokumencie odzwierciedlają wyłącznie opinie jego autorów, a nie opinii Unii Europejskiej. Unia Europejska nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek wykorzystanie informacji zawartych w niniejszym dokumencie. Ponadto informacje zostały podane w formie, w jakiej je pierwotnie otrzymano, w związku z czym nie udziela się żadnej gwarancji ich przydatności do określonego celu. Użytkownik tych informacji korzysta z nich na swoje wyłączne ryzyko i swoją wyłączną odpowiedzialność.

Partnerzy projektu



Więcej szczegółowych informacji na temat partnerów projektu znaleźć można na stronie internetowej projektu pod adresem: <http://accessitpro.eu/#partners>



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

Niniejszy projekt został sfinansowany przy wsparciu Komisji Europejskiej. Niniejsza publikacja odzwierciedla wyłącznie opinie jej autorów, a Komisja nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek wykorzystanie zawartych w niej informacji.

Spis treści

1. CO?	5
2. KTO?	8
3. JAK?	9
3.1. Etap planowania i rezerwacji	11
3.2. Podróż do/z miejsca docelowego/obiektu i transfery	14
3.3. Noclegi	15
3.4. Jedzenie i napoje	20
3.5. Mobilność i transport lokalny	22
3.6. Aktywności	24
3.7. Dzielenie się doświadczeniami i wspomnianie doświadczeń	25
4. Odniesienia i dodatkowe lektury	27

Lista rysunków

Rysunek 1 Podróż odwiedzającego cechująca się dostępnością	6
Rysunek 2 Przykład: wskazówki dotyczące informacji drukowanych. Z zestawu narzędzi do projektowania uniwersalnego (Universal Design Toolkit).	13
Rysunek 3 Przykład niektórych wymogów służących do oceny cechujących się dostępnością miejsc parkingowych w obiekcie.	15
Rysunek 4 Narzędzia oceny	16
Rysunek 5 Przykład niektórych wymogów służących do oceny cechujących się dostępnością pokoi gościnnych	16
Rysunek 6 Fragmenty z przewodnika w zakresie dostępności obiektu The Hytte, Krajowy program wspierania dostępności VisitEngland National Accessible Scheme, Wielka Brytania	17
Rysunek 7 Opis dostępności sypialni dla obiektu noclegowego typu self-catering (z wyżywieniem we własnym zakresie) The Hytte	18
Rysunek 8 Przewodnik dotyczący fotografowania i mierzenia drzwi wejściowych	19
Rysunek 9 Przykładowa lista kontrolna dla obszaru gastronomicznego. Stolik z regulowaną wysokością	20
Rysunek 11 Cechująca się dostępnością taksówka z tylną rampą wjazdową i wózkiem inwalidzkim, Malaga, Hiszpania	22
Rysunek 12 Zdjęcie: Autobus wahadłowy Gleneagle Hotel, Killarney, Irlandia	23
Rysunek 13 Projekt COME-IN! wskazuje osiem obszarów definiujących łańcuch usług, które mają być oceniane w muzeach	25
Rysunek 14 Logotypy mediów społecznościowych	25



1. CO?

Stworzenie udanego produktu turystycznego wymaga skutecznych partnerstw i współpracy w wielu sektorach i wzdłuż całego łańcucha świadczenia usług turystycznych.

Każdy element łańcucha turystyki wpływa na inne i jest od nich zależny: jeśli jeden element nie jest dostosowany pod względem „dostępności”, z punktu widzenia jakości usług i doświadczenia klienta, może to mieć negatywny wpływ na cały wakacyjny wyjazd.

Łańcuch świadczenia dostępnych usług musi być też odpowiednio połączony, tak aby goście mogli korzystać z serii dostępnych usług na każdym etapie swojej podróży, w miarę przemieszczania się między różnymi odwiedzanymi miejscami.

Używając pojęcia „**dostępna podróż turystyczna**” lub „**podróż turystyczna cechująca się dostępnością dla osób z niepełnosprawnościami i/lub innymi szczególnymi wymogami w zakresie dostępności**” odnosimy się do celu, jakim jest uczynienie całego doświadczenia turystycznego dostępnym – wolnym od barier – w każdej fazie i na każdym etapie podróży. Informacje, infrastruktura i środowisko naturalne, mobilność/transport i usługi muszą być jednakowo dostępne dla wszystkich, tak aby zapewnić wszystkim całościową i w pełni dostępną ofertę turystyczną.

Ważne jest, aby wziąć pod uwagę fakt, że z cechujących się „dostępnością” doświadczeń turystycznych korzystają **wszyscy odwiedzający**, a nie tylko podróżujący z niepełnosprawnościami. Ponadto z ofert turystycznych w sferze publicznej może korzystać także miejscowa ludność, jak choćby osoby starsze lub rodziny z małymi dziećmi.

Rysunek 1 Podróż odwiedzającego cechująca się dostępnością



Podróż odwiedzającego może być opisana w oparciu o różne fazy i kroki, w których klienci będą wchodzić w kontakt z firmami lub destynacjami poprzez tzw. „punkty styku”. Punktami styku mogą być, na przykład, strona internetowa podczas wyszukiwania informacji lub recepcja podczas meldowania się w obiekcie noclegowym.

- W fazie **planowania i rezerwacji** odwiedzający przegląda strony internetowe i platformy rezerwacyjne
- Etap podróży i przyjazdu/wyjazdu obejmuje wszystkie (długodystansowe) etapy łańcucha transportowego oraz transfery z domu do miejsca docelowego i z powrotem
- **Noclegi** obejmują wszystkie udogodnienia i usługi dostępne w hotelu, obiektach typu bed and breakfast oraz innych kwaterach
- **Jedzenie i napoje** odnoszą się do kawiarni, restauracji, barów i innych obiektów, w których odwiedzający daną lokalizację jedzą i piją
- **Aktywności i usługi** odnoszą się do wszystkich miejsc i wszelkiego wsparcia, które są niezbędne, aby odwiedzający mógł przyjechać do danej lokalizacji i aby jego doświadczenie było pozytywne
- **Mobilność/Transport lokalny** odnosi się do lokalnych usług transportowych
- **Dzielenie się doświadczeniami i wspomnianie doświadczeń** obejmuje możliwości udostępniania przez odwiedzających zdjęć i nagrań z ich podróży, zwłaszcza przy pomocy mediów społecznościowych.

Co istotne, odwiedzający z niepełnosprawnościami oraz innymi szczególnymi potrzebami w zakresie dostępności potrzebują, aby były dla nich dostępne wszystkie etapy oferty turystycznej w obrębie całej podróży. W związku z tym celem powinno być sprawienie, aby wszystkie punkty styku charakteryzowały się dostępnością.

Ocena dostępności każdego punktu styku jest niezbędna do dostarczania cechującej się dostępnością oferty turystycznej.

2. KTO?

Wszyscy, którzy uczestniczą w planowaniu i rozwijaniu ofert turystycznych, powinni mieć świadomość konieczności oceny dostępności wszystkich punktów styku w podróży odwiedzającego, które są istotne z punktu widzenia ich działalności.

- **Właściciele/managerowie przedsiębiorstw** muszą wymagać oceny dostępności w ramach swojej odpowiedzialności za zarządzanie, zapewniając w ten sposób odpowiednią jakość konkretnej oferty dla wszystkich klientów.
- **Pracownicy lub wykonawcy zewnętrzni odpowiedzialni za opracowywanie i projektowanie stron internetowych i aplikacji** muszą zagwarantować dostępność strony internetowej i/lub aplikacji w ramach swoich obowiązków zawodowych. Powinni zaświadczyć, że postępują zgodnie z wytycznych dotyczącymi dostępności treści internetowych (Web Content Accessibility Guidelines - WCAG).
- **Eksperti ds. dostępności**, zatrudnieni jako wykonawcy zewnętrzni lub związani z jakimś systemem informacji o dostępności (Accessibility Information Scheme - AIS), **przeprowadzają audyty dostępności** budynków, obiektów i usług, przygotowując na tej podstawie **deklarację/przewodnik na temat dostępności**, który ma zostać opublikowany i który informować będzie odwiedzających o istniejących warunkach w zakresie dostępności. Ponadto opracowują oni **plan działania na rzecz dostępności**, który ma na celu poprawę dostępności, tam, gdzie jest to konieczne.
- **Pracownicy, np. managerowie obiektów**, którzy ukończyli szkolenie w zakresie audytu dostępności, mogą przeprowadzić bazujący na samodzielnej ocenie audyt dostępności, zgodnie z listą kontrolną opracowaną przez uznany system informacji o dostępności.
- **Wszyscy pracownicy mogą odgrywać pewną rolę w zakresie sprawdzania i oceny dostępności w ramach swoich codziennych obowiązków.** Powinni oni zostać odpowiednio przeszkoleni w zakresie świadomości problematyki dostępności oraz obsługi klientów o określonych potrzebach w zakresie dostępności. Podczas wykonywania swoich codziennych zadań powinni oni zwracać uwagę na kwestie, które mogą stwarzać bariery, niedogodności lub zagrożenia dla odwiedzających i zgłaszać wszelkie problemy swoim przełożonym lub liderom zespołu.



3. JAK?

Cel: Zapewnić obiektywne, wiarygodne i aktualne informacje na temat dostępności miejsc i/lub usług, które są dostępne dla osób z niepełnosprawnościami i/lub innymi szczególnymi wymogami w zakresie dostępności.

Przedsiębiorstwa muszą stworzyć program oceny umożliwiający sprawdzenie obiektów i usług, z których odwiedzający będzie korzystał w danej destynacji lub miejscu, w celu udostępnienia tych informacji odwiedzającym i ciągłego polepszania ich dostępności. Programy oceny mogą się różnić w zależności od rodzaju i wielkości danego przedsiębiorstwa, zakresu oferowanych udogodnień i usług oraz dostępnych zasobów, które mogą decydować o wyborze zewnętrznego doradcy ds. dostępności lub przeprowadzeniu „samodzielnej oceny”.

Szczególnie ważne jest uwzględnienie kwestii dostępności dla osób niepełnosprawnych i osób ze specjalnymi potrzebami w procesie planowania wszystkich nowych projektów budowlanych w oparciu o podejście „projektowania uniwersalnego” (design for all). Jeśli rozwiązania wspierające dostępność zostaną od samego początku uwzględnione w projekcie, wówczas często można je wdrożyć przy niewielkich kosztach lub bez żadnych dodatkowych kosztów.

Ocena budynków, środowiska fizycznego i obiektów określana jest jako audyt dostępności budynków. Głównym celem audytu dostępności jest **sprawdzenie dostępności pod względem:**

- zbliżania się
- wchodzenia
- użytkowania środowiska lub obiektu zgodnie z jego przeznaczeniem

Audyty dostępności są zazwyczaj przeprowadzane przy użyciu narzędzi oceny takich jak listy kontrolne wskazujące, co należy zmierzyć i opisać, oraz obejmujące różne punkty styku występujące w czasie podróży odwiedzającego.

Zaleca się korzystanie z narzędzi i list kontrolnych opracowanych przez uznane systemy informacji o dostępności, wykorzystujących sprawdzone kryteria, obiektywne pomiary, opisy i zdjęcia.

Krajowe organizacje turystyczne, takie jak VisitEngland i VisitScotland, udostępniają listy kontrolne, które mogą zostać wykorzystywane do celów przeprowadzenia audytu.

Patrz: odniesienia na końcu tego dokumentu.

UWAGA: Systemy informacji o dostępności, które przedstawiają „ogólne wyniki” oceniające dostępność przy pomocy np. „symboli”, „gwiazdek”, kolorów sygnalizacji świetlnej, nie zapewniają odwiedzającym dokładnych lub wystarczających informacji o wymaganiach w zakresie dostępności.

Deklaracja o dostępności (może być również określane jako Przewodnik na temat Dostępności)

Wyniki oceny dostępności powinny zostać przedstawione w Deklaracji o dostępności/ Przewodniku na temat dostępności. Pełna deklaracja o dostępności zawiera informacje na temat:

- **polityki dostępności danego** obiektu (uzyskane w drodze wywiadu z właścicielem/ managerem)
- **wyników audytu środowiska fizycznego**
- **szkolenia w zakresie dostępności i obsługi klienta**, które przeszli pracownicy (w stosownych przypadkach)

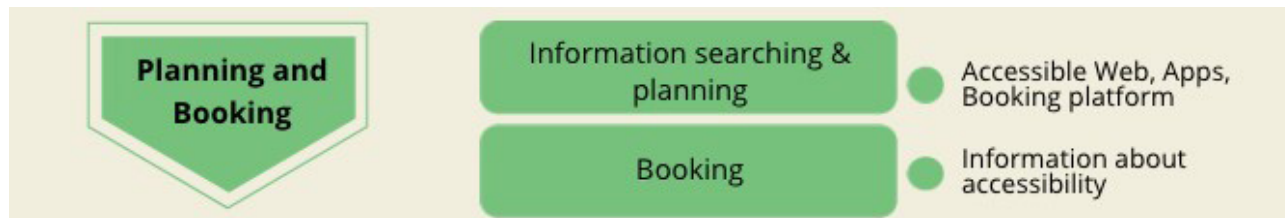
Deklaracja o dostępności Pantou jest zawierającym szereg pytań szablonem do przeprowadzenia opartego na „samodzielnej ocenie” audytu dostępności budynku, dowolnego obiektu lub dostępności świadczonych usług. Deklaracja ta jest powszechnie stosowana w Europie. Poniższy szablon w formacie Word jest dostępny bezpłatnie i jest przeznaczony do tworzenia dokumentów marketingowych odpowiednich dla odwiedzających, którzy potrzebują informacji o dostępności danego obiektu lub usługi <https://pantou.org/access-statement>

Główne obszary oceny w ramach podróży odwiedzającego opisane zostały w poniższych sekcjach.



3.1. Etap planowania i rezerwacji

Wyszukiwanie informacji, planowanie i rezerwacja



Informacje dla odwiedzających, którzy planują lub rezerwują podróż często udostępniane są w formie strony internetowej lub aplikacji mobilnej i/lub dokumentów papierowych.

Analiza strony internetowej może zostać przeprowadzona zdalnie. Powinna ona skupiać się na dostępności treści internetowych (dla osób z niepełnosprawnościami) – co będzie obejmować korzystanie z narzędzi do automatycznego sprawdzania treści sieciowych oraz sprawdzanie prowadzone przez ludzi – a także na zawartości treści internetowych w odniesieniu do opisów dostępnych usług, które również powinny być przedstawione na stronie internetowej.

Managerowie obiektów turystycznych powinni zapewnić (oraz potwierdzić na podstawie certyfikatu od wykonawcy strony internetowej), że strona internetowa jest zgodna z wytycznymi dotyczącymi dostępności treści internetowych Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) w wersji 2.1, na poziomie AA, co jest wymaganym „standardem” dla publicznych stron internetowych w państwach członkowskich UE i jest „punktem odniesienia” dla wszystkich dostępnych stron internetowych. Witryna powinna być oznaczona etykietą wskazującą jej zgodność z wytycznymi WCAG. Dostępność treści internetowych można częściowo sprawdzić przy pomocy automatycznych narzędzi do sprawdzania. W celu zapewnienia zgodności stron internetowych z wytycznymi WCAG wymagana jest również kontrola realizowana przez człowieka (tzw. human check), którą przeprowadza ekspert ds. dostępności sieci internetowej.

Główne odniesienie dla wytycznych dotyczącymi dostępności treści internetowych (WCAG) - [kliknij tutaj](#).

Wybór zautomatyzowanych narzędzi do sprawdzania dostępności treści internetowych - [kliknij tutaj](#).

Informacje w formie broszur, ulotek i kart dań powinny cechować się dostępnością dla osób niepełnosprawnych i osób ze specjalnymi potrzebami na przykład poprzez zastosowanie dużych czcionek, odpowiedniego kontrastu kolorów i prostego języka.

Podczas **przekazywania informacji przez telefon** również należy przestrzegać szeregu „dobrych praktyk” w tym zakresie


Filmy powinny mieć przygotowane podpisy oraz, o ile to możliwe, wyświetlać prezentera przekazującego ich treść w języku migowym. Zestaw narzędzi do projektowania uniwersalnego (Universal Design Toolkit), który może zostać wykorzystany przy projektowaniu (i ocenie) wszystkich powyższych rodzajów komunikacji z turystami, jest dostępny pod adresem: <http://universaldesign.ie/products-services/customer-engagement-in-tourism-services/>


Więcej szczegółowych informacji w zakresie porad i wskazówek dotyczących marketingu dostępności dla osób niepełnosprawnych i osób ze specjalnymi potrzebami znaleźć można w 4 części **Wytycznych - Jak wprowadzić na rynek i promować produkt dostępny dla osób niepełnosprawnych i osób ze specjalnymi potrzebami**.




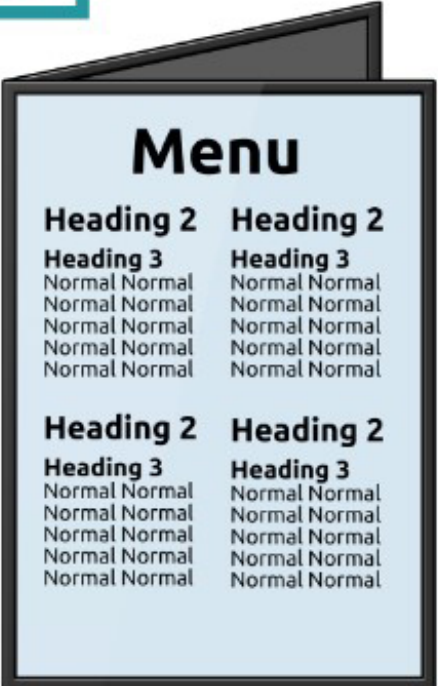
Rysunek 2 Przykład: wskazówki dotyczące informacji drukowanych. Z zestawu narzędzi do projektowania uniwersalnego (Universal Design Toolkit).

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>









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. Podróż do/z miejsca docelowego/obiektu i transfery



Wyzwanie, jakim jest zaoferowanie klientom bezproblemowej i cechującej się dostępnością podróży zaczyna się w momencie, gdy ludzie opuszczają swój dom. Dla wielu osób podróż turystyczna oznacza długodystansowy transport drogą lotniczą, kolejową, autobusem lub promem. Wiele podróży środkami transportu publicznego wymaga korzystania z różnych usług. Oznacza to, że każda przerwa w łańcuchu sprawi, że cały przejazd staje się niedostępny dla osób z niepełnosprawnościami.

Transport długodystansowy

Ocena dostępności transportu długodystansowego w państwach członkowskich Unii Europejskiej wykracza poza zakres niniejszego dokumentu. Do kwestii tej odnosi się sprawozdanie dla Parlamentu Europejskiego zatytułowane „Transport i turystyka dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej” („Transport and tourism for persons with disabilities and persons with reduced mobility”). [Kliknij tutaj](#), aby pobrać plik PDF.

Patrz również: **Sekcja 3.5 Mobilność i transport lokalny**



3.3. Noclegi



Obiekty noclegowe są kluczowym elementem cechującej się dostępnością podróży odwiedzających.

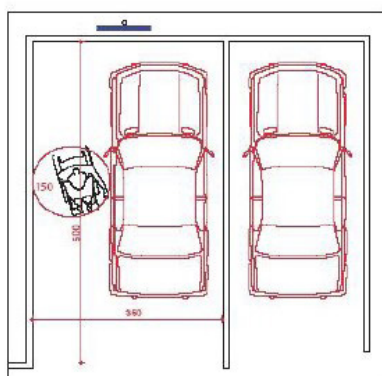
Hotel może być obiektem zapewniającym znacznie więcej niż tylko miejsce do spania. Zastanówmy się nad wszystkimi funkcjami, które może spełniać hotel. Jest to miejsce do życia, a nie tylko do spania. Dla niektórych gości, zwłaszcza większe hotele i kurorty mogą **nawet pełnić rolę samodzielnej destynacji turystycznej**.

Oceny dostępności przeprowadzane są we wszystkich punktach styku z odwiedzającymi w danym obiekcie. Narzędzie oceny może opierać się na krajowym lub międzynarodowym standardzie dostępności lub na liście kontrolnej systemu informacji o dostępności.

Rysunek 3 Przykład niektórych wymogów służących do oceny cechujących się dostępnością miejsc parkingowych w obiekcie.

Reach the building

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



Oceny wymagają narzędzi pomiarowych: Miarki laserowej lub taśmowej, tabletu lub notatnika do przechowywania notatek i aparatu fotograficznego do robienia zdjęć.

Rysunek 4 Narzędzia oceny



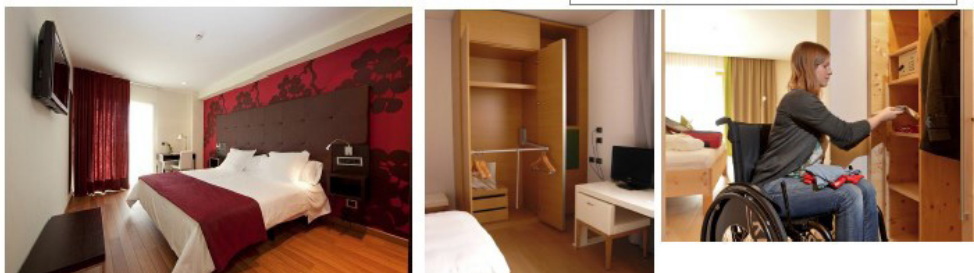
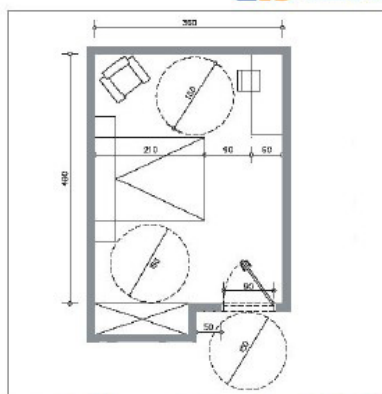
Rysunek 5 Przykład niektórych wymogów służących do oceny cechujących się dostępnością pokoi gościnnych

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



Poniższe zdjęcia pochodzą z przewodnika w zakresie dostępności dla obiektu The Hytte w Wielkiej Brytanii, który został opracowany na podstawie krajowego programu wspierania dostępności VisitEngland National Accessible Scheme oraz eksperckiego audytu dostępności.



Rysunek 6 Fragmenty z przewodnika w zakresie dostępności obiektu The Hytte, Krajowy program wspierania dostępności VisitEngland National Accessible Scheme, Wielka Brytania
<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](#)

Rysunek 7 Opis dostępności sypialni dla obiektu noclegowego typu self-catering (z wyżywieniem we własnym zakresie) 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.

„Deklaracja o dostępności Pantou” (Pantou Access Statement) jest bezpłatnym szablonem do samodzielnej oceny obiektu lub usługi turystycznej, dostępnym w formacie Word: <https://pantou.org/access-statement>



Przykład wypełnionej Deklaracji o dostępności Pantou przedstawiony jest na stronie profilowej "Agriturismo Le Sorgenti". <https://pantou.org/agriturismo-le-sorgenti>

Zaleca się, aby dostawcy usług turystycznych dodali do Deklaracji o dostępności Pantou zdjęcia w celu dostarczenia potencjalnym klientom informacji wizualnych.

Jak wykonywać pomiary i robić zdjęcia

[Przewodnik Pantou na temat fotografii i pomiarów](#) pokazuje, jak należy wykonywać odpowiednie zdjęcia i dokonywać dokładnych pomiarów najważniejszych cech obiektów i potencjalnych barier, takich jak szerokość drzwi, toalety dla gości, rampy itp.

Rysunek 8 Przewodnik dotyczący fotografowania i mierzenia drzwi wejściowych



3.4. Jedzenie i napoje



Restauracje, kawiarnie, bary i inne obiekty oferujące jedzenie i napoje również mają kluczowe znaczenie w cechującej się dostępnością podróży odwiedzającego.

Oceny dostępności skupiają się na dostępie fizycznym: wejściu, obszarach komunikacyjnych, stołach i krzesłach, wysokości bufetu, oświetleniu, kartach dań z dużą czcionką i obrazkowych, ofercie specjalnych posiłków dietetycznych, wskazaniu składników pokarmowych zawartych w daniach z menu itp.

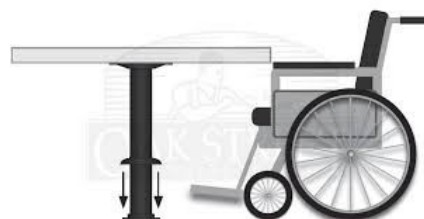
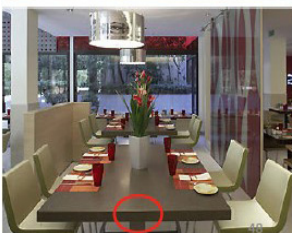
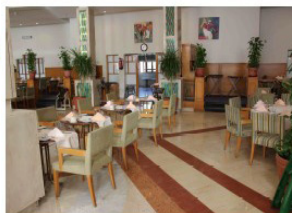
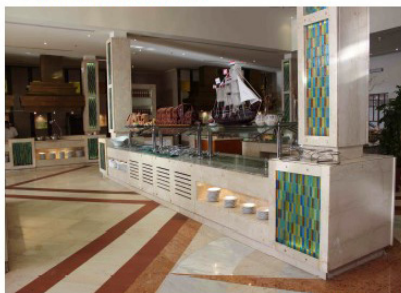
Rysunek 9 Przykładowa lista kontrolna dla obszaru gastronomicznego. Stolik z regulowaną wysokością

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



Rysunek 10 Menu obrazkowe i menu cyfrowe aktywowane przez smartfon lub tablet

APPETIZERS

<p>PRAWN SKEWERS \$13.80 Grilled garlic & parsley prawn skewers. Served with tartare sauce.</p> <p>VEGGIE SPRING ROLLS \$10.50 Deep fried crispy vegetable spring rolls. Served with sweet and sour sauce.</p> <p>SEASONED WEDGES \$11.00 Served with grated cheese and sour cream. Add bacon for an extra \$2.00</p> <p>CHILLI FRIES \$13.50 French fries topped with beef con carne and grated cheese.</p> <p>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.</p>	<p>SALT & PEPPER FISH BITES \$11.00 Salt & pepper fish bites served with tartare sauce.</p> <p>SATAY CHICKEN \$15.50 Skewered chicken satay served with Denny's own satay sauce.</p> <p>NACHOS \$15.50 Crunchy corn chips served with beef con carne, cheese, olives, capsicum, onions, salsa and sour cream.</p> <p>VEGGIE NACHOS \$15.50 Crunchy corn chips served with veggie con carne, salsa and sour cream.</p> <p>MARINATED PORK SPARE RIBS \$15.50 Pork ribs marinated in BBQ sauce and cooked to perfection.</p> <p>Garlic Bread \$5.00 Onion Rings - 6pcs \$6.00 Chicken Sticks - 6pcs \$6.00 Prawn Cutlets - 6pcs \$6.00</p>
---	--

A surcharge will apply on public holidays. Like us on FACEBOOK

3.5. Mobilność i transport lokalny

Informacje na temat transportu i planowanie transportu, dotarcie do obiektu lub destynacji



Jest wiele barier, z którymi osoby niepełnosprawne lub starsze muszą się mierzyć w całym łańcuchu mobilności. Informacje o świadczonych usługach transportowych powinny być dostępne dla wszystkich odwiedzających i mieszkańców. Informacje te powinny odnosić się do dostępności pojazdów, werbalnego i wizualnego powiadamiania o przystankach, oznakowania, stacji, przystanków, chodników, itd.

Najprostszą formą cechującą się dostępnością transportu w miejscu docelowym jest świadczenie usług indywidualnych. Prywatne środki transportu, takie jak prywatne autobusy i taksówki, są zazwyczaj bardzo wygodne i cenione przez osoby niepełnosprawne. Jednak w wielu miastach i regionach trudno jest znaleźć taksówki i autobusy dostępne dla osób z niepełnosprawnościami lub szczególnymi potrzebami.

Rysunek 11 Cechująca się dostępnością taksówka z tylną rampą wjazdową i wózkiem inwalidzkim, Malaga, Hiszpania



Zdjęcie: <https://servitaxicostadelsol.com>



Taksówki dostępne dla osób korzystających z wózków inwalidzkich powinny mieć zapewnioną wystarczającą przestrzeń nad głową pasażera korzystającego z wózka inwalidzkiego oraz odpowiedni system mocowania wózka inwalidzkiego.

Rysunek 12 Zdjęcie: Autobus wahadłowy Gleneagle Hotel, Killarney, Irlandia



Zapewnienie cechujących się dostępnością transferów i/lub informacji o lokalnych cechujących się dostępnością usług transportowych może być również bardzo atrakcyjne z perspektywy biznesowej dla klientów, którzy muszą z wyprzedzeniem wiedzieć, jak dotrzeć do obiektu i jak poruszać się po danej destynacji turystycznej.

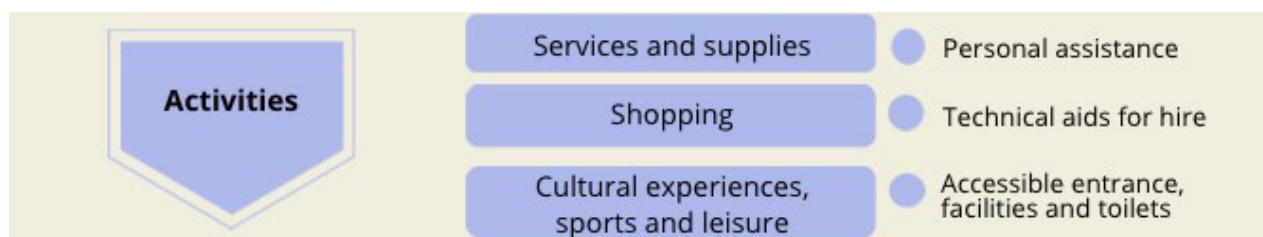
https://pantou.org/sites/default/files/access_statements/The%20Gleneagle%20Access%20Statement%20Summer%202018.pdf

Ocena usług transportowych do rozważenia:

- Dostarczanie informacji: Dostępność informacji o transporcie: Punkty informacyjne, strony internetowe i aplikacje, usługi sprzedaży/rezerwacji biletów
- Dostępność automatów biletowych i kas biletowych
- Procedury dla użytkowników wózków inwalidzkich, zasady dotyczące miejsc priorytetowych dla osób z niepełnosprawnością
- Dostępność pojazdów transportowych
- Zapewnienie miejsc do siedzenia i poczekalni dostępnych dla osób z niepełnosprawnością i szczególnymi potrzebami
- Dostępne oznakowanie
- Dostępne ścieżki i trasy
- Dostępne toalety
- Usługi pomocy specjalnej
- Dostępność skuterów dla niepełnosprawnych, chodzików i wózków inwalidzkich do wypożyczenia.

3.6. Aktywności

Usługi i zaopatrzenie, zakupy, doświadczenia kulturowe, sport i rekreacja



Ocena działań obejmuje zarówno środowisko fizyczne, w którym odbywają się aktywności, jak i – w szczególności – komponent usługowy, włącznie z jakością doświadczenia odwiedzającego.

Dostępność usług zależy w znacznej mierze od odpowiedniego przeszkolenia pracowników turystyki. Przeszkoleni menedżerowie, członkowie personelu i inni pracownicy będą mieć wiedzę na temat dostępności i elementów zapewniających dostępność obiektów oraz będą w stanie zrozumieć wymagania klientów i będą umieć obsługiwać klientów w odpowiedni sposób.

Obszary oceny, które należy rozważyć, mogą obejmować:

- Dostępność usług wynajmu sprzętu: dostępne pomieszczenia i usługi
- Dostępne sklepy
- Dostępne ścieżki i szlaki
- Dostępne plaże
- Dostępne muzea
- Dostępne stanowiska archeologiczne
- Dostępne stadiony, obiekty sportowe
- Dostępne teatry
- Certyfikacja zawodowa pracowników turystyki.

Ocena tych obiektów i obszarów obejmuje wszystkie aspekty dostępu fizycznego, zgodnie z opisem przedstawionym w sekcji 3 (wprowadzenie).

Niezależni specjaliści, tacy jak certyfikowani przewodnicy turystyczni, również odgrywają kluczową rolę w dostarczaniu wysokiej jakości usług. Niektórzy przewodnicy turystyczni posiadają specjalne przeszkolenie w zakresie umiejętności związanych z dostępnością, dostosowane do potrzeb grup docelowych o szczególnych wymaganiach w zakresie dostępności. Przykładem certyfikacji dla przewodników turystycznych jest szkolenie T-Guide oferowane przez FEG i ENAT, poświęcone świadczeniu usług przewodnictwa turystycznego dla odwiedzających z niepełnosprawnością intelektualną.



Patrz: <https://www.t-guide.eu/>

Przykład oceny w muzeach cechujących się dostępnością

Rysunek 13 Projekt COME-IN! wskazuje osiem obszarów definiujących łańcuch usług, które mają być oceniane w muzeach



Źródło: Podręcznik dostępnych muzeów (Accessible Museums Handbook)

3.7. Dzielenie się doświadczeniami i wspomnianie doświadczeń

Dzielenie się wrażeniami



Możliwość dzielenia się doświadczeniami z podróży z przyjaciółmi, rodziną i użytkownikami mediów społecznościowych jest bardzo ważna dla odwiedzających, zarówno podczas pobytu w lokalizacji turystycznej jak i po powrocie do domu. Oznacza to, że udostępnione wiadomości, zdjęcia i filmy są potencjalnie bardzo ważnym narzędziem marketingowym dla właścicieli przedsiębiorstw turystycznych.

Rysunek 14 Logotypy mediów społecznościowych



Kluczowym elementem wspierania gości podczas dzielenia się doświadczeniami na obszarach naturalnych i wiejskich w tej fazie podróży jest konieczność zapewnienia im **łatwego dostępu do cyfrowych obrazów** obiektu, **szybkiego Internetu** oraz wskazówek dotyczących lokalnych punktów widokowych i innych atrakcji.

Elementy służące do zapewniania dostępności mogą często być „ukryte” lub stanowić integralną część usługi – tym niemniej, odwiedzający, którzy docenili oferowany poziom usług, np. dostępną wycieczkę z przewodnikiem lub inne wyjątkowe doświadczenie, mogą je opisać.

Punkty kontrolne na tym etapie podróży gościa:

- Szybki i bezpłatny Internet w lokalizacji
- Zasoby cyfrowe na firmowych stronach internetowych i stronach mediów społecznościowych (lokalne zdjęcia, obrazki, filmy do udostępnienia).
- Zachęcanie gości, aby udostępniali zdjęcia, filmy i opinie na stronach firmowych
- Zapewnianie gościom listy atrakcji, lokalnych punktów widokowych i wyjątkowych miejsc związanych z kulturą
- Udostępnianie wpisów i opinii użytkowników w serwisach społecznościowych
- Szybkie i konstruktywne odpowiadanie na informacje zwrotne i skargi przekazywane przez odwiedzających za pomocą Internetu.

Zarządzanie opiniami gości

Ważne jest, aby zbierać uwagi, komentarze i sugestie gości, ponieważ ich opinie są przydatne w procesie wdrażania ulepszeń i zapewnienia lepszej jakości usług w przyszłości. Każda lokalizacja powinna zapewniać możliwość zbierania informacji zwrotnych od gości: począwszy od tradycyjnej książki gości po bardziej zaawansowane urządzenia z ekranem dotykowym.

Ważne jest, aby:

- zapytać gości, czy chcą zostawić swoją opinię
- pokazać, gdzie i jak można to zrobić
- zapewnić różne dostępne formaty do przekazywania opinii zwrotnej
- w razie potrzeby udzielić pomocy w tym procesie
- zebrać i ocenić te informacje zwrotne i w razie potrzeby podjąć odpowiednie działania
- poinformować gości o działaniach podjętych po uzyskaniu informacji zwrotnych, tak aby mogli oni zobaczyć, że przekazane informacje są doceniane i prowadzą do wdrożenia zmian.



4. Odniesienia i dodatkowe lektury

- Inclusion and Tourism. (2021) Giz GmbH. Bonn
- www.easped.eu/sites/default/files/sites/default/files/guidelines_for_the_implementation_of_a_customizeied_accessible_tourism_program.with_disclaimer.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
- 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
- www.visitbritain.org/sites/default/files/vb-corporate/Documents-Library/documents/England-documents/winning_more_visitors.pdf
- www.visitbritain.org/sites/default/files/vb-corporate/Images/Business-Advice-Hub/access_all_areas_a_guide_to_destination_audits.pdf
- www.visitscotland.org/supporting-your-business/marketing-toolkits/accessible-inclusive-tourism



ACCESS IT

ACCESS-IT

Innowacje w zakresie turystyki bez granic
na obszarach naturalnych i wiejskich

www.accessitpro.eu