



ACCESS IT

ACCESS-IT

Innowacje w zakresie turystyki bez granic
na obszarach naturalnych i wiejskich

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

Broszura z zaleceniami IO4



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

Niniejszy dokument został przygotowany na potrzeby projektu „ACCESS-IT”,
finansowanego przez Komisję Europejską w ramach KA2 VET,
i odzwierciedla wyłącznie poglądy krajów partnerskich.

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 opinie 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 jakkolwiek wykorzystanie zawartych w niej informacji.

Spis treści

1. Wprowadzenie	5
O projekcie	5
Rozpoznanie problematyki turystyki dostępnej: Badania ankietowe i grupy fokusowe	6
Tworzenie filmów wideo, dobre praktyki	7
Działania edukacyjne: Podręczniki szkoleniowe	8
2. Przegląd szkoleń pilotażowych w krajach partnerskich	10
Doświadczenie projektowania uniwersalnego (Universal Design Experience)	10
Prezentacja ACCESS IT w celu zwiększania świadomości	11
Szkolenia ustrukturyzowane dla MŚP i podmiotów lokalnych na poziomie lokalnym	13
Ocena dostępności produktu turystycznego	14
Ponadnarodowe szkolenie online z tutoringiem	16
Warsztaty szkoleniowe prowadzone „twarzą w twarz”	17
3. Dobre praktyki	21
Znaczenie projektowania uniwersalnego i dostępności w Europie	21
Związek między dostępnością a turystyką	22
Dlaczego turystyka dostępna jest ważna?	24
Jak to zrobić? – Sprawdź swoje obiekty	25
Jak to zrobić? - Wdrożenie prostych rozwiązań	26
Jak to zrobić? – W jaki sposób osoba z niepełnosprawnościami będzie podróżować?	27
Jak promować turystykę dostępną? – Praktyczny przewodnik	28
Przykłady dostępnych obiektów noclegowych	29
Przykłady dostępnego transportu	30
Przykłady rekreacji dostępnej dla osób z niepełnosprawnościami	31
Zalety / korzyści z turystyki dostępnej w społeczeństwie i w zatrudnieniu	32
Informowanie o turystyce dostępnej - przykład 1	33
Informowanie o turystyce dostępnej - przykład 2	34
Dostarczanie informacji o dostępności na stronach internetowych oraz w informacjach marketingowych dla gości	35
4. Historie sukcesu	37
Włochy: Dostępność w górach	37

Polska: Modernizacja muzeum	38
Hiszpania: Usprawnienia w lokalnym biurze informacji turystycznej	41
Irlandia: Polityka korporacyjna i działania w zakresie dostępności: Gleneagle Hotel Group	42
Hiszpania: Adaptacja wiejskiego domu dla potrzeb osób w zaburzeniami słuchu	44
Bułgaria: Velosigners - niesłyszący rowerzyści	47
5. Wskazówki dotyczące implementacji	49
Ogólne informacje	49
Zasoby i opcje wdrażania	50
Formaty wdrażania	52
Czas trwania	53
Praktyczne sugestie i wskazówki	53
Temat 1 Jak ocenić dostępność produktu/usługi turystycznej	55
Temat 2 Jak sprostać wymaganiom poszczególnych segmentów klientów docelowych	55
Temat 3 Jak opracować prawdziwie dostępną ofertę turystyczną i zaspokoić istniejący popyt	56
Temat 4 Jak wprowadzić na rynek i promować produkt z obszaru turystyki dostępnej	56
Temat 5 Jak zaangażować interesariuszy w rozwój produktów turystyki dostępnej	56
Oczekiwane wyniki	57
6. Odniesienia do otwartych zasobów edukacyjnych w dziedzinie turystyki dostępnej.	58
Linki zewnętrzne do materiałów związanych z tematyką projektu ACCESS IT	58
Zasoby turystyczne (strony internetowe) dostępne online	58
Bezpłatne szkolenia w zakresie turystyki dostępnej (finansowane przez ERASMUS+)	58



1. Wprowadzenie

O projekcie

Celem broszury z zaleceniami projektu Access It jest nie tylko przedstawienie wyników realizacji projektu, ale przede wszystkim pokazanie, w jaki sposób metodologia i narzędzia edukacyjne opracowane w ramach partnerstwa projektowego mogą pobudzać ciekawość i eksplorację zagadnień dostępności fizycznej, sensorycznej i poznawczej w odniesieniu do usług turystycznych. Kwestia dostępności była w ciągu ostatnich dwudziestu lat przedmiotem rozważań w literaturze akademickiej dotyczącej turystyki, a znaczenie tego zagadnienia jest w coraz większym stopniu dostrzegane w procesie organizowania oferty turystycznej, sportowej i kulturalnej w krajach europejskich.

Filmy wideo i wytyczne opracowane w ramach projektu ACCESS IT podczas fazy szkolenia pilotażowego przyniosły doskonałe rezultaty. Jakość filmów, siła prezentowanych obrazów i muzyki, jest w stanie pobudzić uwagę i ciekawość hotelarzy, podmiotów działających w sektorze kultury i edukatorów w odniesieniu do kwestii dostępności. Praktyczna aranżacja wytycznych sprzyja zaciekawieniu czytelnika, generując działania i przekazując praktyczne porady na temat tego, jak przekształcić i uczynić działalność turystyczną bardziej dostępną i atrakcyjną dla wszystkich odwiedzających. Począwszy od dostępności informacji i komunikacji, przez fizyczną dostępność obiektów, aż po przyjęcie całościowej filozofii projektowania uniwersalnego.

Skuteczne oddziaływanie na rzeczywistość nie jest rzeczą prostą. Odczytywanie rzeczywistości nigdy nie jest łatwe i podobnie nigdy nie jest łatwe monitorowanie wyników swoich działań. Z tego powodu w Broszurze z Zaleceniami wyniki projektu zostaną zaprezentowane poprzez wyniki eksperymentowania w ramach Rezultatów Pracy Intelktualnej w trakcie szkolenia pilotażowego oraz poprzez historie i najlepsze praktyki, które zostały zidentyfikowane w czasie realizacji projektu. Mamy nadzieję, że ta broszura będzie bodźcem nie tylko do skorzystania z narzędzi, w tym całego zestawu narzędzi opracowanego w ramach projektu Access IT, ale także bodźcem do wspólnej pracy na rzecz Europy bardziej dostępnej dla wszystkich.

Rozpoznanie problematyki turystyki dostępnej: Badania ankietowe i grupy fokusowe

W „Raporcie rozpoznawczym” („Mapping report”) projektu ACCESS IT przedstawiono ogólny stan dostępnych usług turystycznych w Europie, w oparciu o przegląd wcześniejszych badań i danych rynkowych, a następnie analizę warunków i potencjału do poprawy tych usług na obszarach naturalnych i wiejskich.

W raporcie przedstawiono wyniki nowych badań ankietowych przeprowadzonych wśród

- Gości turystycznych będących osobami z niepełnosprawnościami i innymi szczególnymi wymaganiami w zakresie dostępności,
- Przedstawicieli małych i średnich przedsiębiorstw turystycznych (MŚP) w 6 krajach,
- Przedstawicieli organów publicznych i organizacji odpowiedzialnych za zarządzanie destynacjami turystycznymi,

jak również wywiadów grupowych przeprowadzonych z interesariuszami z obszaru turystyki.

Odpowiedzi pozyskane od 152 gości turystycznych i 161 przedsiębiorstw pozwoliły na skompilowanie obszernego zbioru informacji odnośnie ogólnych założeń turystyki dostępnej i uzupełnienie istniejącego zasobu wiedzy dotyczącego w szczególności obszarów naturalnych i wiejskich.

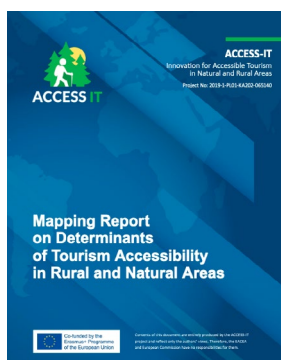
Ankiety nie miały być w założeniu reprezentatywne statystycznie, ale były skierowane do respondentów, którzy mają bezpośrednie osobiste doświadczenie w zakresie niepełnosprawności lub innych wymogów dotyczących dostępności (w przypadku odwiedzających) lub jako dostawcy usług turystycznych (w przypadku badania wśród podmiotów biznesowych). W związku z tym poczynione ustalenia mają w dużej mierze charakter jakościowy. Niektóre dane statystyczne wskazują jednak na pewne powszechne aktywności turystyczne, nawyki podróżnicze, często doświadczane bariery, oraz sposoby postrzegania rynku turystyki dostępnej.

Wspomniane dwa badania ankietowe zostały opracowane z uwzględnieniem odniesień do wymogów dostępności i barier, z którymi borykają się turyści, zidentyfikowanych początkowo na podstawie badania źródeł zastanych, a także dzięki wiedzy i wieloletniemu doświadczeniu członków zespołu Europejskiej Sieci Turystyki Dostępnej (ENAT). Jedną z członkiń zespołu ENAT, która sama ma problemy z poruszaniem się, prowadzi własną firmę turystyczną specjalizującą się w wycieczkach dostępnych dla osób z niepełnosprawnościami. W takim właśnie kontekście zespół projektowy był w stanie opracować kwestionariusze online: jeden dla odwiedzających oraz drugi kwestionariusz dla MŚP.



Należy zauważyć, że został również opracowany i uruchomiony jako ankieta internetowa trzeci kwestionariusz dla **decydentów politycznych**. Niestety otrzymał on bardzo niewiele odpowiedzi, głównie ze względu na zamknięcie urzędów publicznych podczas pierwszej fali pandemii COVID-19 w 2021 roku. Badanie to nie zostało zdefiniowane we wniosku dotyczącym projektu i miało stanowić jedynie dodatkową kontrybucję badawczą, ale niestety okazało się niemożliwe do ukończenia.

Wyniki tych badań zostały wykorzystane przez partnerów projektu ACCESS IT w celu określenia konkretnych tematów szkoleń na temat turystyki dostępnej oraz rodzajów interwencji szkoleniowych, które pomogłyby właścicielom i menedżerom przedsiębiorstw turystycznych usunąć istniejące bariery i zaspokoić potrzeby podróżnych ze szczególnymi wymaganiami w zakresie dostępności. Na podstawie badania źródeł zastanych przedstawiono również wykazy publikacji internetowych i innych zasobów odpowiednich do opracowania treści szkoleniowych w ramach projektu ACCESS-IT.



Pobierz raport ACCESS IT:

„Raport rozpoznawczy na temat uwarunkowań dostępności turystyki na obszarach wiejskich i naturalnych”

(59 stron, PDF, j. angielski)

<http://accessitpro.eu/wp-content/uploads/IO1-en-l.pdf>

Tworzenie filmów wideo, dobre praktyki

Partnerzy projektowi stworzyli 12 filmów wideo związanych z turystyką dostępną. Filmy przedstawiają dobre praktyki w tej dziedzinie. Prezentacja dobrych praktyk została zaprojektowana w taki sposób, aby każdy film wyjaśniał konkretną kwestię i stanowił inspirację dla lokalnej organizacji turystycznej na obszarach wiejskich i naturalnych.

Tematyka materiałów wideo została uzgodniona przez partnerów na podstawie wywiadów przeprowadzonych w ramach IO1 (Pierwszego Rezultatu Pracy Intelktualnej) z przedstawicielami różnych grup interesariuszy w obszarze turystyki dostępnej.

Zagadnienia poruszane w filmach obejmują następujące kwestie:

1. [Dlaczego turystyka dostępna jest ważna?](#)
2. [Jak to zrobić? – Sprawdź swoje obiekty](#)
3. [Jak to zrobić? - Wdrożenie prostych rozwiązań](#)
4. [Jak to zrobić? – W jaki sposób osoba z niepełnosprawnościami będzie podróżować?](#)
5. [Jak promować takie rozwiązania? – Praktyczny przewodnik](#)
6. [Przykład zakwaterowania dostępnego dla osób niepełnosprawnych](#)
7. [Przykłady transportu dostępnego dla osób z niepełnosprawnościami](#)
8. [Przykład rekreacji dostępnej dla osób z niepełnosprawnościami](#)
9. [Korzyści z turystyki dostępnej w społeczeństwie / zatrudnieniu](#)
10. [Informowanie o turystyce dostępnej -1](#)
11. [Informowanie o turystyce dostępnej -2](#)
12. [Dostarczanie informacji o dostępności na stronach internetowych](#)

Ze względu na swoją krótką formę filmy stanowią wstęp do tematyki turystyki dostępnej, są inspiracją do pogłębiania wiedzy na ten temat poprzez studiowanie materiałów dostępnych na platformie projektowej.

Wszystkie filmy zostały przetłumaczone, przygotowano do nich napisy w języku angielskim i innych językach partnerów projektowych i są one dostępne na kanale YouTube.

Działania edukacyjne: Podręczniki szkoleniowe

Zestaw Narzędzi wsparcia dla Przedsiębiorstw („Business Support Toolkit”) stanowi zbiór wytycznych typu „Jak to zrobić”, mających na celu wspieranie przedsiębiorstw turystycznych w przyjmowaniu strategicznych podejść do innowacji w rozwoju produktów i usług turystyki dostępnej. Niniejsze wytyczne zawierają praktyczne informacje i instrukcje oraz obejmują następujące sekcje/tematy:

1. Jak ocenić dostępność produktu/usługi turystycznej
2. Jak sprostać wymaganiom poszczególnych segmentów klientów docelowych
3. Jak opracować prawdziwie dostępną ofertę turystyczną i zaspokoić istniejący popyt
4. Jak wprowadzić na rynek i promować produkt z obszaru turystyki dostępnej
5. Jak zaangażować interesariuszy w rozwój produktów turystyki dostępnej



Wytyczne typu „Jak to zrobić” zostały opracowane w długich i krótkich wersjach, w celu zapewnienia odpowiedzi na potrzeby głównych grup docelowych projektu – MŚP z sektora turystycznego działających w obszarach naturalnych i wiejskich oraz organizatorów kształcenia i szkolenia zawodowego oferujących programy i kursy w dziedzinie turystyki.

Wytyczne są dostarczane jako publikacje elektroniczne dostępne na stronie internetowej projektu: <http://accessitpro.eu/#outputs> i zostały wykorzystane do stworzenia internetowego narzędzia do samodzielnej oceny danego przedsiębiorstwa. Narzędzie to powinno pomóc małym i średnim przedsiębiorstwom z sektora turystyki ocenić, w jakim stopniu ich produkt lub usługa turystyczna jest ukierunkowana na przyciągnięcie klientów ze szczególnymi potrzebami w zakresie dostępności. Umożliwia ono użytkownikom wprowadzanie odpowiedzi na pytania zamknięte w pięciu głównych obszarach/aspektach dostępności, a mianowicie:

Narzędzie do samodzielnej oceny ma na celu pomóc małym i średnim przedsiębiorstwom turystycznym ocenić, w jakim stopniu ich produkt lub usługa turystyczna jest ukierunkowana na przyciągnięcie klientów ze szczególnymi wymogami w zakresie dostępności. Umożliwia ono użytkownikom wprowadzanie odpowiedzi na pytania zamknięte podzielone na pięć głównych obszarów/aspektów dostępności w następujący sposób:

1. ogólna dostępność
2. dostępność informacji
3. projektowanie dostępnych usług turystycznych
4. wprowadzanie do obrotu produktów dostępnych
5. współpraca interesariuszy na rzecz poprawy dostępności

To narzędzie internetowe generuje kompleksowe sprawozdanie, które zawiera ogólne oceny i zalecenia dla użytkowników dotyczące tego, w jaki sposób mogliby poprawić dostępność swoich ofert.

Wytyczne i narzędzie internetowe są uzupełniane scenariuszami **sesji praktycznych** mających na celu wsparcie menedżerów MŚP w sektorze turystyki w zakresie przestudiowania własnej działalności w oparciu o praktyczną metodologię. Sesje te poświęcone są rozwijaniu nowych (lub ulepszaniu istniejących) ofert turystyki dostępnej. Wykorzystują one różnorodne kreatywne techniki rozwiązywania problemów i zachęcają interesariuszy do wspólnego projektowania ofert produktów lub usług. Zestaw Narzędzi wsparcia dla Przedsiębiorstw zapewnia również zasoby dydaktyczne dla potrzeb praktycznych sesji szkoleniowych przygotowanych do integracji w ramach oferty i praktyki kształcenia i szkolenia zawodowego.

2. Przegląd szkoleń pilotażowych w krajach partnerskich

Zasoby ACCESS IT zostały przetestowane przez partnerów w różnych formatach i koncepcjach. Poniżej przedstawione zostały zebrane w trakcie tego procesu działania, metodologie i doświadczenia. Są one przydatne do zaprezentowania różnych opcji wdrożenia omawianych rozwiązań w praktyce.

Doświadczenie projektowania uniwersalnego (Universal Design Experience)

Lokalizacja

Pilotaż odbył się w lokalizacji mieszanej, łącząc w sobie internetowe webinarium dla uczestników cyfrowej przestrzeni Zoom, ze względu na obecność interesariuszy z innego włoskiego regionu, ze szkoleniem prowadzonym „twarzą w twarz” z uczestnikami w Campobasso w regionie Molise, w biurze Gal Molise Verso il 2000 dnia 28 kwietnia.

Grupa docelowa

Biura podróży i inni lokalni interesariusze turystyczni

Biura podróży i inne krajowe podmioty turystyczne

Przedstawiciele instytucji Samorządu Regionalnego.

Zastosowana metodologia i podręcznik

Agencja GAL Molise wdrożyła szkolenie pilotażowe w formie mieszanej: webinarium na platformie Zoom i szkolenia prowadzonego „twarzą w twarz”. Wszyscy uczestnicy otrzymali wszystkie materiały szkoleniowe opracowane w ramach kursu, w tym wszystkie wytyczne, linki wideo i dostęp do narzędzia do samodzielnej oceny. Szkolenie pilotażowe zostało zorganizowane wokół tworzenia nowych propozycji projektowych w celu wdrożenia nowych działań związanych z dostępnością oraz wdrożenia zasad projektowania uniwersalnego w projektowaniu usług.

Trenerzy przedstawili temat dostępności i wszystkie dokumenty szkoleniowe oraz objaśnili ogólną strukturę kursu. Po prezentacji tematu i materiałów przeprowadzono burzę mózgów

z uczestnikami. Podczas sesji podsumowującej trener pozwolił uczestnikom dokonać samodzielnej oceny przy pomocy narzędzia internetowego. Uczestnicy zauważyli, że narzędzia do samodzielnej oceny naprawdę odzwierciedlały ich rzeczywiste umiejętności w zakresie dostępności. Temat dostępności został dobrze wyjaśniony poprzez wyświetlenie wszystkich filmów wideo stworzonych w ramach projektu Access IT. Podczas webinarium z pomocą Wytycznej 3 wprowadzono i całościowo omówiono koncepcję projektowania i projektowania uniwersalnego, łącząc w ten sposób poprzedni temat z koncepcją projektowania dla wszystkich. Zajęcia podzielono na 3 grupy. Zaczęły one dyskusję i realizację projektu mającego na celu ulepszenie projektowania w zakresie dostępności. Następnie poproszono grupę o podjęcie osobnej pracy nad projektem i przesłanie wyników za pośrednictwem formularza Google do agencji GAL MOLISE, co miało symulować składanie formularza zgłoszeniowego.

Krótkie sprawozdanie z wyników

W spotkaniu wzięły udział 2 osoby z niepełnosprawnościami, 2 restauratorów, 3 touroperatorów, 1 organizacja z obszaru rekreacji, 4 przedstawiciele instytucji publicznych oraz 3 organizacje turystyczne, które pracują również z osobami z niepełnosprawnościami.

Ogólnie sesja zakończyła się sukcesem i według informacji zwrotnych od użytkowników udało im się pogłębić wiedzę na temat turystyki dostępnej oraz ocenić usługi w zakresie dostępności. Szkolenie było również przydatne w zakresie podnoszenia umiejętności projektowych dzięki filozofii projektowania uniwersalnego. Oceny rezultatów projektu były bardzo dobre i uczestnicy w większości stwierdzili, że wykorzystają te materiały do promowania wydarzeń związanych z dostępnością w kontaktach z innymi interesariuszami z obszaru turystyki.

Prezentacja ACCESS IT w celu zwiększania świadomości

Lokalizacja

Spotkanie odbyło się na platformie Skype i trwało około 1,5 godziny.

Grupa docelowa

Spotkanie skierowane było do wszystkich osób zainteresowanych tematyką turystyki dostępnej, w tym: osób o szczególnych potrzebach w zakresie dostępności, instytucji zajmujących się organizacją turystyki dostępnej, pracowników obiektów świadczących usługi turystyczne, osób kształcących się w obszarze usług turystycznych itp.

Zastosowana metodologia i podręcznik

Spotkanie zostało zorganizowane w formie webinarium, podczas którego zaprezentowano wyniki projektu:

Wynik 1: Raport na temat uwarunkowań dostępności turystyki na obszarach wiejskich na podstawie badań nad barierami dla dostępności i wyzwaniami związanymi z ich poprawą doświadczanymi przez MŚP w sektorze turystycznym.

Wynik 2: Studia przypadków turystyki dostępnej w formie prezentacji wideo z MŚP z sektora turystyki, które wdrożyły innowacyjne rozwiązania poprawiające dostępność swoich produktów / usług i zdołały skomercjalizować swoją nową lub ulepszoną ofertę.

Wynik 3: Interaktywny Zestaw Narzędzi wsparcia dla Przedsiębiorstw, w tym wytyczne „Jak to zrobić” dotyczące strategicznego podejścia do innowacji w opracowywaniu dostępnych produktów turystycznych, internetowe narzędzie oceny dostępności oraz scenariusze sesji projektowania opartego na współpracy (collaborative design).

Wynik 4: Broszura dla grup docelowych projektu, zawierająca wskazówki dotyczące wspólnego projektowania ofert w obszarze turystyki dostępnej.

Spotkanie miało również na celu umożliwienie dyskusji i wymiany doświadczeń w zakresie turystyki dostępnej.

Krótkie sprawozdanie z wyników

Informacje o spotkaniu były szeroko rozpowszechniane wśród biur podróży, organizacji zrzeszających osoby o specjalnych potrzebach, instytucji świadczących usługi turystyczne. Na spotkanie zapisało się około 20 osób. Pokazuje to, że problem dostępności w turystyce nadal wydaje się być kwestią „niszową”. Niemniej jednak uczestnicy spotkania z zainteresowaniem przyjęli przedstawione materiały. W trakcie dyskusji przekazano informację zwrotną, że upowszechnianie idei turystyki dostępnej jest ważnym elementem działalności biur i agencji turystycznych. Osoby o szczególnych potrzebach w zakresie dostępności podróżowania wskazały, że transport wydaje się mieć szczególne znaczenie w problematyce dostępności. Kluczowym wnioskiem płynącym ze spotkania jest informacja o potrzebie upowszechniania idei dostępności w Polsce.



Szkolenia ustrukturyzowane dla MŚP i podmiotów lokalnych na poziomie lokalnym

Lokalizacja

Autonomiczny region Katalonii/Hiszpania, objęty przez regionalne stowarzyszenie przedsiębiorców turystyki wiejskiej TURALCAT.

Grupa docelowa

Podmioty świadczące usługi w zakresie turystyki wiejskiej

Lokalna infrastruktura turystyczna (muzea, punkty turystyczne) i biura turystyczne,

Gminy

Zastosowana metodologia i podręcznik

Stowarzyszenie TURALCAT wdrożyło pełen kurs testowy o obliczonym czasie trwania 25 godzin na uczestnika. W pierwszej kolejności opublikowano zaproszenie skierowane do odpowiedniej grupy docelowej. Wszyscy zainteresowani uczestnicy otrzymali pakiet szkoleniowy, który zawiera daty wspólnych sesji (online i twarzą w twarz), strukturę kursu i dostęp do odpowiednich zasobów szkoleniowych - filmów, wytycznych (wersja krótka i pełna) oraz narzędzi do samodzielnej oceny.

Sam kurs opiera się na aktywnym pozyskiwaniu wiedzy w oparciu o plan doskonalenia, który każdy uczestnik opracowuje dla swojej usługi. Podczas pierwszej sesji wprowadzającej uczestnikom wyjaśniono ogólne cele i koncepcje, a ponadto otrzymali pełne wyjaśnienia odnośnie dostępnych zasobów. W ciągu następnych czterech dni każdy uczestnik musiał sformułować pomysł na ulepszenie swojej usługi w celu wystania go do lidera kursu. Pomysły te zostały ocenione przed drugą wspólną sesją, podczas której omówiono niektóre najistotniejsze wykryte aspekty lub kwestie. Po tej sesji odbyła się seria pięciu tematycznych sesji pogłębionych, przy czym uczestnicy musieli wybrać co najmniej trzy, które są najbardziej istotne dla ich planu ulepszeń. W ciągu kolejnych 10 dni uczestnicy mieli czas na szczegółowe przygotowanie planu doskonalenia, z pomocą (tutoring /doradztwo) ze strony lidera kursu.

Wszystkie plany poprawy musiały zostać przesłane dwa dni przed ostatnim wspólnym spotkaniem, na którym przedstawiono i omówiono niektóre najbardziej reprezentatywne i najlepiej przygotowane plany.

Krótkie sprawozdanie z wyników

Informacje o kursie ACCESS-IT rozesłaliśmy do tysiąca wiejskich obiektów noclegowych w Katalonii oraz do różnych instytucji (parki przyrodnicze, muzea, władze regionalne, biura turystyczne...). Udało nam się przekazać informacje i zbudować świadomość wśród wielu firm i podmiotów. Ostatecznie na kurs zapisało się łącznie trzynaście osób reprezentujących różnego rodzaju usługi turystyczne: 6 wiejskich kwater noclegowych, 1 hotel, 2 parki przyrodnicze, 1 biuro turystyczne, 1 agencja recepcyjna i 2 inne firmy usługowe. Spośród wszystkich zarejestrowanych, tylko siedem (55%) opracowało projekt dostępności dla swoich usług turystycznych. Głównym celem pięciu projektów (71%) jest poprawa dostępności i komunikacji dla klientów mających trudności z poruszaniem się. Pozostałe 2 projekty (29%) skierowane są głównie do osób z upośledzeniem wzroku, ale uwzględniają również inne segmenty (osoby z upośledzeniem słuchu i funkcji poznawczych).

Pod koniec kursu wysłano do uczestników ankietę ewaluacyjną. Jej wyniki były znaczące i wskazywały, że 83% uczestników „ma znacznie większą motywację” do wdrażania środków dostępności turystycznej, a 66% ocenia jakość kursu na poziomie „5” (w przedziale wartości od 0 do 5).

Ocena dostępności produktu turystycznego

Lokalizacja

Internetowe webinarium szkoleniowe, 20 czerwca 2022 roku, „Jak rozwijać turystykę dostępną na obszarach wiejskich i naturalnych” (“How to Develop Accessible Tourism in Rural and Natural Areas”)

Nagrane i rozpowszechniane na kanale Youtube ENAT. (1 godzina 42 minuty)

<https://youtu.be/xalJbE7Pbbc>

Organizacja ENAT rozpowszechniała kurs szkoleniowy, w tym prezentacje slajdów, na swojej stronie Accessible Tourism Events pod adresem

<https://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.events.2293>

Grupa docelowa

Małe i średnie przedsiębiorstwa świadczące usługi turystyczne na obszarach naturalnych i wiejskich, menedżerowie destynacji turystycznych, instruktorzy kształcenia i szkolenia zawodowego, urzędnicy publiczni i wszyscy zainteresowani tą tematyką.



Ograniczona do 30 osób, w języku angielskim.

Zastosowana metodologia i podręcznik

W ramach webinarium udostępniono niektóre wyniki projektu Access IT wraz z nowymi spostrzeżeniami, narzędziami szkoleniowymi i sugestiami dotyczącymi świadczenia usług na obszarach naturalnych i wiejskich dla odwiedzających ze szczególnymi wymogami w zakresie dostępności.

Nacisk kładziono na rozważanie „**Jak to zrobić...**”, aby Twoje usługi były dostępne. Webinarium dotyczyło następujących kwestii:

- Jak ocenić dostępność produktu/usługi turystycznej
- Jak sprostać wymaganiom poszczególnych segmentów klientów docelowych
- Jak opracować prawdziwie dostępną ofertę turystyczną i zaspokoić istniejący popyt
- Jak wprowadzić na rynek i promować produkt z obszaru turystyki dostępnej
- Jak zaangażować interesariuszy w rozwój produktów dostępnych.

Materiały szkoleniowe obejmowały przewodniki ACCESS IT „Jak to zrobić”, narzędzie internetowe ACCESS IT oraz niektóre filmy wideo ACCESS IT.

Krótkie sprawozdanie z wyników

Podczas webinarium odbyła się dyskusja z pytaniami, w szczególności ze strony właściciela biura podróży i organizatora wycieczek Accessible Tromsø (Norwegia). Chętnie dzielił się on swoimi doświadczeniami z uczestnikami. Jego firma organizuje wycieczki dla osób o ograniczonej sprawności ruchowej, w tym osób niewidomych, niesłyszących i niedosłyszących, osób z zaburzeniami funkcji poznawczych oraz ich rodzin. Jego wycieczki obejmują zaprzęgi z psami husky, wycieczki z reniferami, obserwację wielorybów i inne aktywności w obszarach naturalnych wokół Tromsø. Korzysta on z przewodnika turystycznego z lokalnego muzeum wykwalifikowanego do pomocy osobom niewidomym. Zwrócił uwagę, że wiele przedsiębiorstw nie posiada dostępnych stron internetowych, co oznacza, że nie mogą one dotrzeć do klientów z upośledzeniem wzroku. Nawet firma, która produkuje urządzenia wspierające osoby niewidome w poruszaniu się, ma niedostępną stronę internetową!

Inne kwestie omówione zostały omówione przez prelegentów oraz w trakcie krótkiej dyskusji panelowej.

Zespół ACCESS IT zademonstrował narzędzie ACCESS IT do samodzielnej oceny dostępności przeznaczone dla małych przedsiębiorstw.

Wszyscy uczestnicy zgodzili się na nagrywanie webinarium i jest ono teraz dostępne na kanale YouTube ENAT. Komentarze na stronie YouTube są monitorowane przez ENAT i na wszelkie pytania od widzów będą tam udzielane odpowiedzi.

Link do formularza oceny szkolenia został rozesłany do uczestników, a także umieszczony został na stronie internetowej wydarzenia ENAT (patrz wyżej).

Ponadnarodowe szkolenie online z tutoringiem

Lokalizacja

Cała Europa - 32 kraje objęte siecią Ruraltour

Grupa docelowa

Podmioty świadczące usługi w zakresie turystyki wiejskiej

Personel doradztwa technicznego organizacji zawodowych w obszarze turystyki wiejskiej

Zastosowana metodologia i podręcznik

Ruraltour wdrożył pełne testy o obliczonym czasie trwania 25 godzin na uczestnika zgodnie z tą samą ogólną metodologią, jak wyjaśniono powyżej dla TURALCAT, ale zorganizowane jako kurs przeprowadzony całkowicie online w języku angielskim. Za pośrednictwem sieci Ruraltour opublikowano zaproszenie skierowane do odpowiedniej grupy docelowej, obejmujące pakiet kursowy zawierający daty wspólnych i tematycznych sesji online, strukturę kursu oraz linki dostępu do odpowiednich zasobów szkoleniowych - filmów, wytycznych (wersja krótka i pełna) oraz narzędzia do samodzielnej oceny.

Sam kurs opierał się na aktywnym pozyskiwaniu wiedzy w oparciu o plan doskonalenia, który każdy uczestnik opracowuje dla swojej usługi. Składa się on z dwóch bloków: 1) ogólne podnoszenie świadomości i znajomości podstawowych koncepcji z obszaru dostępności; 2) zastosowanie tego rozumienia w konkretnym planie poprawy usługi lub instalacji.

Podczas sesji wprowadzającej uczestnikom wyjaśniono ogólne cele i koncepcje, a ponadto otrzymali oni pełne wyjaśnienia odnośnie dostępnych zasobów. W ciągu następnych sześciu



dni każdy uczestnik musiał sformułować pomysł na ulepszenie swojej usługi poprzez formularz internetowy. Pomysły te zostały ocenione przed drugą wspólną sesją i omówione zostały najistotniejsze wykryte aspekty lub kwestie.

Po tej sesji zaplanowano serię pięciu tematycznych sesji pogłębionych. Uczestnicy musieli wybrać co najmniej trzy, które są najbardziej istotne dla ich planu poprawy dostępności. W ciągu kolejnych 5 dni mieli czas na szczegółowe przygotowanie planu doskonalenia, z pomocą (tutoring /doradztwo) ze strony lidera kursu. Wszystkie plany poprawy musiały zostać przesłane dwa dni przed ostatnim wspólnym spotkaniem, na którym przedstawiono i omówiono najbardziej reprezentatywne i najlepiej przygotowane plany.

Krótkie sprawozdanie z wyników

Początkowo w sesji wzięło udział 21 osób z 11 krajów, z czego 15 było obecnych na pierwszej sesji internetowej. Pomimo przypomnień, liczba ta znacznie się zmniejszyła w trakcie kursu i zaprezentowano zaledwie 5 pomysłów na poprawę dostępności. W związku z tym plan pięciu sesji tematycznych został zredukowany i połączono je w dwie dłuższe sesje pytań i odpowiedzi. Ostatecznie uczestnicy opracowali cztery plany poprawy dostępności.

Na podstawie tego próbnego projektu - w połączeniu i porównaniu z podobnymi testami przeprowadzonymi w Katalonii - **dowiadujemy się, jak ważne jest zapewnienie struktury pośredniej** pozostającej w bliskim kontakcie z rzeczywistością uczestników. Może to być lokalna organizacja odpowiedzialna za zarządzanie destynacjami turystycznymi, lokalne regionalne stowarzyszenie zawodowe lub podobne podmioty, które znają dane terytorium, kulturę i rzeczywistość uczestników. Jeśli chodzi o materiały szkoleniowe, uczestnicy wskazali filmy wideo jako najciekawsze i najłatwiejsze do wykorzystania. Z drugiej strony nawet krótka wersja wytycznych została uznana za zbyt złożoną do wykorzystania w celu samodzielnego kształcenia. Ich zrozumienie wymagało dodatkowej indywidualnej interpretacji i wsparcia ze strony podmiotu pośredniczącego.

Warsztaty szkoleniowe prowadzone „twarzą w twarz”

Lokalizacja

Sofia, Bułgaria

Instytut Studiów Podyplomowych na Uniwersytecie Gospodarki Narodowej i Światowej

Grupa docelowa

Podmioty świadczące usługi w zakresie turystyki wiejskiej

Podmioty dostarczające inne usługi i produkty turystyczne

Przedstawiciele stowarzyszeń i organizacji turystycznych

Właściciele blogów i czasopism poświęconych turystyce wiejskiej

Nauczyciele uniwersyteccy w dziedzinie turystyki wiejskiej i alternatywnej

Przedstawiciele stowarzyszeń, organizacji i jednostek rządowych pracujących z osobami i na rzecz osób z niepełnosprawnościami oraz różnymi specjalnymi potrzebami w zakresie dostępności

Zastosowana metodologia i podręcznik

ECQ (European Centre for Quality) wdrożyło pełne szkolenie bezpośrednio (twarzą w twarz). Testy podzielono na kilka sesji, które obejmowały materiały i instrumenty projektu Access-IT. Łączna liczba uczestników wyniosła 15 i w celu jak najlepszego sprostania potrzebom szkolenia sala szkoleniowa wyposażona została w komputery i łącze internetowe.

Pierwsza sesja miała na celu przybliżenie tematyki turystyki dostępnej oraz uświadomienie znaczenia jakie ma zapewnianie ofert turystyki dostępnej. Szczególną uwagę poświęcono obiektom i usługom turystycznym na obszarach naturalnych i wiejskich. Podczas tej sesji zaprezentowano niektóre materiały wideo, a także wskazówki dotyczące postępowania („Jak to zrobić”). Tematy wytycznych typu „Jak to zrobić” są następujące:

1. Jak ocenić dostępność produktu/usługi turystycznej
2. Jak sprostać wymaganiom poszczególnych segmentów klientów docelowych
3. Jak opracować prawdziwie dostępną ofertę turystyczną i zaspokoić istniejący popyt
4. Jak wprowadzić na rynek i promować produkt z obszaru turystyki dostępnej
5. Jak zaangażować interesariuszy w rozwój produktów turystyki dostępnej

Podczas drugiej sesji gościnnym prelegentem była Eleonora Yosifova, z Bułgarskiego Stowarzyszenia Turystyki Alternatywnej (BAAT). Przedstawiła ona kilka wyzwań związanych z rozwojem ofert turystyki dostępnej, a także podzieliła się kilkoma przykładami inicjatyw w zakresie turystyki dostępnej opracowanych w Bułgarii. Szerzej omówiła tematy związane z dostępnością, wyjaśniając korzyści i zalety płynące z rozwoju produktów



i usług turystycznych, które służą potrzebom osób o specjalnych wymaganiach w zakresie dostępności.

Po zapoznaniu się z różnymi koncepcjami i wiedzą odnośnie turystyki dostępnej na obszarach przyrodniczych i wiejskich, uczestnicy wzięli udział w sesji praktycznej. Podczas ćwiczeń praktycznych uczestnicy pracowali w małych grupach. Każdej grupie powierzono zadanie stworzenia „dostępnej” oferty turystycznej dla grupy turystów o specjalnych potrzebach w zakresie dostępności (np. osób z niepełnosprawnościami) lub zorganizowania wycieczki rowerowej dla osób niesłyszących. Uczestnicy musieli korzystać z wytycznych „Jak to zrobić”, aby opracować skuteczną ofertę i strategię komunikacji, biorąc pod uwagę grupę docelową, która została im przydzielona. Na zakończenie sesji praktycznej każda grupa przedstawiła swoją ofertę, po czym odbyła się dyskusja w dużej grupie. Uczestnicy dzielili się swoimi opiniami, komentowali i zadawali nowe pytania związane z tematem.

Następna sesja była poświęcona narzędziu internetowemu do samodzielnej oceny. Wyjaśniono wszystkie elementy i komponenty narzędzia oraz zademonstrowano jak poruszać się po różnych modułach. Następnie uczestnicy sami przetestowali narzędzie internetowe. Podczas testów pojawiły się różne pytania i uczestnicy jednocześnie dzielili się swoimi opiniami.

Ostatnią częścią szkolenia była sesja dyskusyjna, podczas której wszyscy uczestnicy brali aktywny udział i dzielili się swoimi opiniami i punktami widzenia na różne tematy związane z ofertami turystyki dostępnej.

Krótkie sprawozdanie z wyników

Po zakończeniu szkolenia uczestnicy zostali poproszeni o wypełnienie formularza informacyjnego i ocenę szkolenia. Na podstawie otrzymanych informacji zwrotnych sformułowano następujące wnioski:

- Wszyscy uczestnicy odpowiedzieli pozytywnie i zgodzili się, że sesja szkoleniowa pomogła im poszerzyć wiedzę w dziedzinie turystyki dostępnej. Aż 12 respondentów całkowicie zgodziło się z taką oceną, natomiast 2 osoby odpowiedziały, że „ogólnie się z nią zgadzają”, co również uznaje się za odpowiedź pozytywną. Jeden uczestnik nie wypełnił kwestionariusza. Podobnie było w przypadku odpowiedzi na pytania „Sesja szkoleniowa pomogła mi lepiej przygotować się do projektowania i dostarczania dostępnych produktów i usług turystycznych” oraz „Sesja szkoleniowa pomogła nauczyć się wspólnie projektować dostępne produkty lub usługi turystyczne wraz z kluczowymi interesariuszami”, gdzie 11 respondentów odpowiedziało „Tak”, a 3 z nich odpowiedziało że „ogólnie się zgadza”.
- Na prośbę o ocenę materiałów szkoleniowych w skali od 1 (najniższa) do 5 (najwyższa), 13 respondentów wybrało ocenę 5 a jedna osoba wybrała ocenę 4. Na pytanie dotyczące

oceny ogólnej skuteczności szkolenia 11 wybrało ocenę 5 (najwyższą), 2 z nich wybrało ocenę 4, a 1 osoba nie odpowiedziała.

- Negatywne oceny od uczestników nie pojawiły się w przypadku żadnego z pytań
- Większość uczestników (10) wskazała, że wykorzysta materiały szkoleniowe jako wskazówki do doskonalenia swoich produktów i usług. Ponadto około połowa uczestników stwierdziła, że poleci materiały swoim współpracownikom (8 respondentów) i będzie je promować wśród innych interesariuszy w sektorze turystyki (7 respondentów).

Z tych wyników można wywnioskować, że warsztaty szkoleniowe były bardzo skuteczne i udane. Uczestnicy uznają szkolenie za interesujące i przydatne oraz rozważają wykorzystanie materiałów w swojej przyszłej pracy. Wszyscy oni stwierdzili, że chcieliby być informowani i otrzymywać dalsze informacje na temat turystyki dostępnej.



3. Dobre praktyki

Znaczenie projektowania uniwersalnego i dostępności w Europie

„Projektowanie uniwersalne (Universal Design - UD) to projektowanie produktów i środowisk, które mogą być wykorzystywane przez wszystkich ludzi, w jak największym stopniu, bez potrzeby adaptacji lub projektowania specjalistycznego. Intencją stojącą za koncepcją projektowania uniwersalnego jest uproszczenie życia dla wszystkich. Koncepcja projektowania uniwersalnego skierowana jest do wszystkich osób w każdym wieku, w każdym rozmiarze i o każdym poziomie sprawności.

Wracając do definicji, projektowanie uniwersalne to:

- Proces, który wspiera i zapewnia podmiotowość różnorodnej populacji poprzez poprawę ludzkich osiągnięć, zdrowia i dobrego samopoczucia oraz uczestnictwa w życiu społecznym.
- Czynienie rzeczy łatwiejszymi do użycia, zdrowszymi i bardziej przyjaznymi (Steinfeld i Maisel - 2012)
- Podejście do projektowania środowisk, produktów i usług, które uwzględnia wiele czynników ludzkich.

Projektowanie uniwersalne opiera się na 7 zasadach:

1. Równe korzystanie, 2. Elastyczność w użyciu, 3. Proste i intuicyjne wykorzystanie, 4. Dostrzegalne informacje, 5. Tolerancja dla błędów, 6. Niski wysiłek fizyczny i 7. Rozmiar i przestrzeń skłaniająca do podejścia i użytkowania.

Projektowanie uniwersalne to holistyczne podejście projektowe, odzwierciedlające sposób rozumienia i reagowania na różne potrzeby ludzi. W szerszej perspektywie jest ono kluczem do usunięcia barier i zapewnienia dobrego dostępu dla wszystkich, w tym dla osób niepełnosprawnych. Projektowanie uniwersalne wspiera funkcjonalność budynku, produktu lub usługi i zapewnia niezależność ludziom oraz przyczynia się do tworzenia wygodnych, zrównoważonych, sprzyjających integracji społecznej i bezpiecznych środowisk, produktów i usług dla WSZYSTKICH.

W związku z tym, w odniesieniu do turystyki, projektowanie uniwersalne musi być brane pod uwagę i stosowane w całym łańcuchu dostaw usług i produktów turystycznych.

Koncepcja projektowania uniwersalnego pochodzi ze Stanów Zjednoczonych. „Projektowanie dla wszystkich” („Design for All”) to podobne podejście opracowane w Europie. Oznacza ono projektowanie, rozwijanie i wprowadzanie do szerokiego obrotu produktów, usług, systemów i środowisk, w taki sposób, aby były one dostępne i użyteczne dla jak najszerszego grona użytkowników.

Projektowanie dla wszystkich jest obecnie uwzględniane przez Komisję Europejską w wielu obszarach polityki publicznej jako narzędzie na rzecz poprawy towarów i usług oraz dostosowania ich do potrzeb wszystkich konsumentów, tak jak wskazano w Europejskim Akcie o Dostępności (European Accessibility Act – EAA) z 2019 roku.

Projektowanie dla jak najszerszego grona gości, w tym także osób niepełnosprawnych, zapewnia wartość dodaną obiektowi turystycznemu lub lokalizacji turystycznej, ponieważ ze standardów przestrzeni i wielu ułatwień dostępu, których potrzebują osoby niepełnosprawne mogą skorzystać wszyscy ludzie. Przybywający klienci zmęczeni lub zestresowani po długiej podróży, przewożący ciężkie walizki, osoby starsze i rodziny z małymi dziećmi – wszyscy oni będą mogli skorzystać z bezpieczniejszego i wygodniejszego pobytu. Oczywiście, projektowanie uniwersalne musi uwzględniać w propozycjach projektowych wymagania w zakresie dostępności użytkowników z wieloma rodzajami niepełnosprawności i sposoby rozwiązywania tych problemów.

Turystyka dostępna jest w coraz większym stopniu uznawana za wyznacznik wysokiej jakości, służący szerokim interesom zarówno branży, jak i lokalnych mieszkańców w miejscach docelowych, a także różnorodności odwiedzających, którzy przybywają, aby cieszyć się dostępnymi doświadczeniami. Choć często myślimy o dostępności jako o podejściu lub narzędziu technicznym, jest ono czymś więcej. Jest to również atrybut kulturowy, który wspiera i wzbogaca wszystkie aspekty obsługi klienta, czyniąc każdego odwiedzającego cenionym gościem i przynosząc dodatkowe korzyści każdej firmie turystycznej.

Związek między dostępnością a turystyką

Nie istnieje jedna, powszechnie akceptowana definicja „turystyki dostępnej”. W tym miejscu odnosimy się do niektórych sposobów definiowania i używania tego terminu. Koncepcja ta z pewnością będzie ewoluować w miarę jej stosowania w coraz większej liczbie kontekstów na całym świecie.

„Turystyka dostępna umożliwia osobom ze szczególnymi wymaganiami w zakresie dostępności

- w tym dostępności w wymiarze mobilności, wzroku, słuchu i zdolności poznawczych
- niezależne funkcjonowanie, z poszanowaniem zasady sprawiedliwości i godności, poprzez dostarczanie produktów, usług i środowisk turystycznych zaprojektowanych w sposób



uniwersalny. Definicja ta obejmuje wszystkie osoby, w tym osoby podróżujące z dziećmi w wózkach dziecięcych, osoby niepełnosprawne i seniorów.” (Darcy & Dickson, 2009).

Turystyka dostępna, określana również jako turystyka inkluzywna, turystyka bez barier lub po prostu turystyka dla wszystkich, nie powinna być rozumiana jako odrębny rodzaj turystyki, ale jako zbiór warunków wstępnych dla każdego rodzaju turystyki. Osoby w każdym wieku i o różnych poziomach sprawności, w tym osoby niepełnosprawne i inni turyści o szczególnych wymaganiach w zakresie dostępności, doświadczają wielu barier dla uczestnictwa w turystyce podczas całej „podróż odwiedzającego” (visitor journey). Wynika to głównie z faktu, że produkty, usługi i środowisko zbudowane nie są zaprojektowane w taki sposób, aby były dostępne dla jak najszerszego grona użytkowników. Te grupy odwiedzających mogą wymagać pewnych udogodnień podczas podróży, jeśli chodzi o projektowanie informacji, projektowanie środowiskowe, sprzęt lub usługi oraz przyjazną postawę, zapewniającą im bezpieczne, wygodne i satysfakcjonujące doświadczenie.

Aby turystyka była „dostępna”, należy uczynić dostępnymi wszystkie części łańcucha wartości, od lepszego informowania i rezerwacji, transportu, przez obiekty w miejscu docelowym, w tym zakwaterowanie, wyżywienie i aktywności, a także usługi turystyczne - tak aby były lepiej dostosowane do potrzeb wszystkich klientów, w tym osób z niepełnosprawnościami i długoterminowymi problemami zdrowotnymi.

W Europie turystyka dostępna zyskuje coraz bardziej na znaczeniu jako potencjalny obszar wzrostu dla destynacji turystycznych i przedsiębiorstw, ze względu na trzy główne czynniki. Są to:

1. Demograficzne starzenie się społeczeństwa
2. Prawodawstwo dotyczące praw człowieka i dostępności
3. Uzasadnienie biznesowe dla turystyki dostępnej

Odniesienie:

“Accessible and Inclusive Tourism”, Ivor Ambrose, w: Encyclopaedia of Tourism Management and Marketing (2022), Buhalis, D. (red.).

<https://doi.org/10.4337/9781800377486.accessible>

Dlaczego turystyka dostępna jest ważna?

Wprowadzenie do turystyki dostępnej: Dlaczego turystyka dostępna jest taka ważna?

Wprowadzenie do turystyki dostępnej: Dlaczego turystyka dostępna jest taka ważna?

Turystyka dostępna to turystyka, która zaspokaja potrzeby różnych grup, w tym osób niepełnosprawnych, osób starszych, rodzin z dziećmi, kobiet w ciąży, osób z ograniczeniami ruchowymi lub szczególnymi potrzebami żywieniowymi.

Opiera się ona na filozofii projektowania uniwersalnego, która ma na celu stworzenie środowiska, miejsc i usług dogodnych dla wszystkich typów klientów, w tym osób z niepełnosprawnościami i/lub innymi szczególnymi wymaganiami w zakresie dostępności, bez konieczności dodatkowej adaptacji.

Turystyka dostępna stawia pewne oczekiwania wobec wszystkich jej podmiotów i organizatorów. Może się wydawać, że jest to rynek niszowy lub wymaga dużych nakładów finansowych np. na dostosowanie infrastruktury. Bardzo często jednak proste działania i udogodnienia znacznie ułatwiają pobyt turystom o szczególnych wymaganiach w zakresie dostępności, umożliwiając im komunikację, oraz dostanie się do danego miejsca i poruszanie się po nim, dając poczucie bezpieczeństwa i komfortu podczas podróży.

Szczególnie ważne jest, aby operatorzy turystyczni informowali odwiedzających o warunkach w zakresie dostępności we wszystkich materiałach informacyjnych, pamiętając, że turystyka dostępna to nie tylko sama podróż, ale że wymaga ona również starannego przygotowania do podróży, tj. określenia celu podróży, środka transportu, znalezienia odpowiedniego zakwaterowania i możliwości zwiedzania. Wymogi dostępności obowiązują już w materiałach informacyjnych publikowanych przez organizatorów turystyki (głównie na stronach internetowych) i polegają na precyzyjnym przekazywaniu informacji o wszystkich udogodnieniach, ale także zwracaniu uwagi na trudności, z jakimi borykają się niektórzy klienci.

Otwarta postawa, dobre intencje i życzliwość organizatorów oferty turystycznej powinny stanowić punkt wyjścia do stworzenia przestrzeni i usług dostępnych dla wszystkich turystów. Turystyka dostępna daje takie same prawa do podróżowania i korzystania z usług i atrakcji turystycznych wszystkim osobom, które kochają podróżować.

Dlatego nie wystarczy, że dany obiekt zostanie dostosowany np. do potrzeb osób niepełnosprawnych, ale ważne jest, aby pamiętać o odpowiednich i kompleksowych



informacjach o wszystkich udogodnieniach oraz oferować różne formy komunikacji i rezerwacji.

Generuje to szczególne wymagania wobec organizatorów turystyki, takich jak biura turystyczne, instytucje związane z transportem, obiekty noclegowe, atrakcje turystyczne, organizatorzy imprez, ale także wobec samych klientów, którzy powinni być w stanie komunikować swoje potrzeby w sposób bezpieczny i poufny.

Dostępność dotyczy nie tylko - jak się powszechnie wydaje - osób niepełnosprawnych, a często jeszcze węższej grupy - osób poruszających się na wózkach inwalidzkich. Trudno jest zaspokoić wszystkie potrzeby wyżej wymienionych grup, ale bardzo ważne jest uwzględnienie jak największej liczby tych potrzeb. Podnoszenie świadomości i szkolenia w zakresie dostępności i obsługi klienta umożliwiają operatorom i personelowi dbanie o potrzeby wszystkich klientów.

Jak to zrobić? – Sprawdź swoje obiekty

Wiejskie obiekty noclegowe w większości przypadków zbudowane zostały dawno temu. W tamtych czasach ludzie nie zwracali zbytnej uwagi na zapewnianie, aby obiekty były dostępne dla klientów z różnymi upośledzeniami. Dlatego wiele zespołów wiejskich już w samej swojej strukturze posiada przeszkody, których nie da się łatwo zmodyfikować i ulepszyć. Właściciele takich obiektów często zdają sobie z tego sprawę i boją się myśli o konieczności przebudowy swojej nieruchomości. Prawie nikt nie chce zainwestować zbyt wiele czasu lub pieniędzy w wielką przebudowę bez pewności, że uzyska odpowiedni i natychmiastowy zwrot z inwestycji.

Właściciele nie zdają sobie sprawy, że istnieje wiele „małych” ulepszeń, które mogą łatwo wprowadzić we własnym zakresie i przy ograniczonym budżecie. Te ulepszenia mogą wydawać się niewielkie, ale stanowią ogromną różnicę dla klientów z pewnymi trudnościami. Taki właśnie jest zamysł filmu „Jak to zrobić? – Sprawdź swoje obiekty”. Chcieliśmy pokazać właścicielom obiektów, jak łatwo jest samodzielnie sprawdzić swoje obiekty i wykryć problemy. Dlatego udaliśmy się do wiejskiego kompleksu o nazwie „Las Monjas” w hiszpańskiej Maladze. Ten kompleks ma 300 lat i został odrestaurowany 20 lat temu bez uwzględnienia dążenia do uczynienia go dostępnym.

W celu znalezienia przeszkód wykorzystaliśmy wózek inwalidzki, kule, okulary i zatyczki do uszu. Właścicielka korzystała z wózka inwalidzkiego i kul podczas zwiedzania części kompleksu, które chciałyby uczynić bardziej dostępnymi. Zwróciliśmy uwagę na wszystkie przeszkody, które napotkaliśmy na naszej drodze, takie jak schody bez ramp, wąskie drzwi lub miejsca, które wymagają poręczy dla zapewnienia łatwiejszego dostępu (np. łazienka). Sprawdziliśmy również, czy sygnały akustyczne (np. dzwonek, który jest używany w sytuacjach wyjątkowych) były wystarczająco głośne dla klientów z upośledzeniem słuchu. Symbole i komunikaty

pisemne (np. hasło Wi-Fi) musiały być łatwe do odczytania podczas noszenia okularów, które pogarszają nasz wzrok.

Ponieważ ten wiejski obiekt noclegowy posiada obszar zewnętrzny, który jest powszechnie używany, sprawdziliśmy również tę część używając wózka inwalidzkiego. Dla użytkownika wózka inwalidzkiego dostanie się do kilku miejsc było niemożliwe bez pomocy innej osoby i wskazywało to, że miejsca te wymagają poprawek (zwykle tylko ramp).

Podsumowując, jeśli chcesz, aby Twoje obiekty były bardziej dostępne dla Twoich klientów i aby ich pobyt był przyjemniejszy, nie musisz wcale poświęcać dużo czasu ani pieniędzy. Wystarczy, że podążysz za naszym przykładem i zrobisz wycieczkę po swoim obiekcie samodzielnie lub z pomocą znajomego. Zajmie to tylko trochę Twojego czasu i wysiłku, ale będzie miało ogromny pozytywny wpływ na ogólną satysfakcję Twoich klientów.

Jak to zrobić? - Wdrożenie prostych rozwiązań

Kolejnym krokiem po przeanalizowaniu kwestii dostępności usługi turystyki wiejskiej jest decyzja o możliwych usprawnieniach, ich planowaniu i realizacji.

Po obejściu całego wiejskiego kompleksu noclegowego w poszukiwaniu przeszkód związanych z dostępnością przygotowaliśmy raport zawierający propozycje ulepszeń. Raport został poddany przeglądowi i zdecydowano, które działania zostaną wdrożone. Jeśli myślisz o zwiększeniu dostępności swojego wiejskiego obiektu noclegowego, te pomysły mogą być łatwo powielane i mogą okazać się pomocne.

Kolejnym krokiem jest poszukiwanie potrzebnych materiałów. Aby tego dokonać możesz:

- Szukać na stronach internetowych - zacznij wpisywać „sprzęt dla osób niepełnosprawnych”, a wyszukiwarka wygeneruje inne istotne sugestie.
- Pójść do sklepów typu „Zrób to sam” - przedmioty takie jak balustrady, poręcze i inne podstawowe przedmioty znaleźć można w korzystnych cenach
- Poprosić specjalistyczne sklepy, które udzielają pomocy niepełnosprawnym o udzielenie porady

Oto kilka ulepszeń, które wymyśliliśmy:

- Dla użytkowników wózków inwalidzkich, w celu umożliwienia samodzielnego poruszania się (bez konieczności obecności osoby obsługującej), należy zapewnić rampę dla wszystkich stopni/schodów. Rampa może być stała lub ruchoma i powinna mieć wystarczającą szerokość i maksymalnie nachylenie 5-6% (10% przy krótkich odległościach, takich jak 2 kroki, z pomocą).



- Wszystkie schody powinny mieć poręcze po obu stronach lub poręcz pośrodku w przypadku szerokich klatek schodowych.
- Należy odpowiednio przystosować co najmniej jedną łazienkę w jednym z apartamentów lub pokoi.
 - Możesz poszerzyć drzwi dla użytkownika wózka inwalidzkiego, aby mógł przez nie samodzielnie przejść a także zainstalować uchwyty dla użytkowników, którzy mogą pokonać krótkie odległości o własnych siłach.
 - Zainstaluj brodzik na poziomie podłogi (tak aby możliwe było wjechanie do niego).
 - Zastąp kabinę zasłonami.
 - Przygotuj odpowiednie krzesło.
 - Umieść wszystkie elementy armatury na wysokości odpowiedniej dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich i osób niskiego wzrostu.
- Upewnij się, że podłogi są równe, ale mają lekko chropowatą powierzchnię, aby zapobiec ślizganiu się zarówno wewnątrz pomieszczenia, jak i we wspólnych obszarach zewnętrznych.
- Wszystkie teksty (hasło WiFi, menu, ulotki, itp.) powinny być napisane dużą czcionką, czytelną nawet bez okularów.
- W sytuacjach awaryjnych należy stosować zarówno dźwiękowe, jak i wizualne urządzenia alarmowe (sygnał dźwiękowy i świetlny jednocześnie).
- Umieść oznaczenia ostrzegawcze i materiały zabezpieczające przed zagrożeniami w miejscach, gdzie występują przeszkody w obszarach o słabej widoczności, tak aby każda osoba mogła je zauważyć i ich uniknąć (np. opuścić głowę).

Cena materiałów dla uzgodnionych przez nas ulepszeń wynosi mniej niż 500 EURO (bez instalacji). Niektóre rozwiązania są nawet dostępne za darmo.

Chociaż nie są to doskonałe rozwiązania, są one bardzo łatwe do wdrożenia i mogą znacznie poprawić dostępność w przypadku wielu pięknych wiejskich kompleksów noclegowych.

Jak to zrobić? – W jaki sposób osoba z niepełnosprawnościami będzie podróżować?

Coraz więcej osób z niepełnosprawnościami lub osób o szczególnych wymaganiach w zakresie dostępności, takich jak seniorzy, chce podróżować i uczestniczyć w aktywnościach turystycznych. Mogą one podróżować samodzielnie lub z rodziną, z grupą przyjaciół lub z asystentem.

Film pokazujący, jak zaplanować wycieczkę dla osób z upośledzeniem ruchowym, przedstawia usługi i obiekty w Miejscu Dziedzictwa Światowego Parques de Sintra w Portugalii.

Touroperator organizujący tego typu działalność musi pamiętać, że każda wycieczka jest wyjątkowa i wymaga indywidualnego podejścia, dostosowanego do zróżnicowanych potrzeb klienta. Organizator musi z wyprzedzeniem dokładnie sprawdzić wszystkie obiekty i usługi, aby zagwarantować dobre doświadczenie dla każdego gościa. Wycieczka musi być zaplanowana w sposób logiczny, zorientowany na klienta, z uwzględnieniem warunków dostępności zakwaterowania i transportu; dostępu do lokalnego przewodnika z wymaganymi kwalifikacjami językowymi; lokalizacji dostosowanych do specjalnych potrzeb toalet oraz zakupu wymaganych biletów. Wszystkie te elementy wycieczki muszą zostać zidentyfikowane, ocenione i ostatecznie wybrane przed datą wycieczki.

Do sprawdzenia dostępności danego miejsca podczas przygotowywania wycieczki niezbędna jest lista kontrolna zadań i pytań. Po pierwsze, ważne jest poznanie potrzeb i możliwości każdego członka grupy, aby zrozumieć wymagania dotyczące dostępności. Następnym krokiem jest wyszukanie informacji. Dobrym źródłem informacji jest internet. Następnie należy skontaktować się z danym obiektem telefonicznie lub za pomocą e-maila, aby zapytać o kwestie dostępności, takie jak dostęp do obiektu, wynajem sprzętu, dostępność przewodnika, dostępne toalety, itp. Ponieważ niektórzy klienci korzystający z wózków inwalidzkich potrzebują zaadaptowanych pojazdów z rampą lub windą, organizator musi je dla nich przygotować. Przed potwierdzeniem usługi klient powinien otrzymać propozycję planu podróży i ceny.

W celu sprawdzenia, czy klient był zadowolony z usług, może on zostać poproszony o wypełnienie ankiety satysfakcji klienta po zakończeniu wycieczki. Aby uniknąć sytuacji kryzysowej, konieczne jest posiadanie „planu B” dla wszystkich głównych elementów wycieczki. Na przykład typowym problemem na wycieczce może być awaria autobusu... Lider zespołu MUSI wiedzieć, gdzie może szybko pozyskać autobus zastępczy.

Jak promować turystykę dostępną? – Praktyczny przewodnik

Film prezentuje aktywność w zakresie turystyki dostępnej prowadzoną przez autorów bloga „Robimy podróże”. Materiał nie jest lekcją marketingu i promocji, ale zestawem praktyk, które wynikają z doświadczenia autorów, z których jednym jest osoba niepełnosprawna - poruszająca się na wózku inwalidzkim.

Głównymi elementami prezentowanego filmu są wypowiedzi blogerów, a także zdjęcia i filmy z ich podróży.



Autorzy opowiadają o sposobie prezentowania informacji na temat dostępnych atrakcji turystycznych w ramach swojego bloga.

Ważną kwestią w promowaniu turystyki dostępnej są dokładne i wiarygodne informacje. Autorzy bloga podkreślają, że wszystkie materiały przygotowane przez organizatorów oferty turystycznej powinny dokładnie wskazywać ofertę turystyczną i przedstawiać stan faktyczny. Jeśli materiały są wiarygodne, to osoby zainteresowane będą skłonne skorzystać z tej oferty.

Należy również pamiętać, że wysoka jakość komunikacji z klientami o specjalnych potrzebach oznacza, że polecą oni obiekty i atrakcje innym klientom.

Klienci o określonych wymaganiach w zakresie dostępności to także klienci, którzy mają pieniądze do wydania podczas podróży. Muszą jednak mieć pewność, że dana oferta jest dla nich odpowiednia. Dlatego też najlepszą promocją dostępnego obiektu turystycznego jest przygotowanie oferty z uwzględnieniem specjalnych wymogów grup docelowych w zakresie dostępności, a także dostarczenie/opublikowanie odpowiednich informacji o dostępności dla potencjalnych klientów.

Przykłady dostępnych obiektów noclegowych

Ten film pokazuje nam przykład w pełni dostępnego obiektu noclegowego na wsi. W 2006 r. trzy rodziny kupiły stare tradycyjne wiejskie gospodarstwo w Can Morei w Barcelonie z zamiarem jego renowacji w celu stworzenia pozbawionego ograniczeń dostępności środowiska dla wszystkich typów klientów.

Kompleks Can Morei ma ponad 450 lat i w momencie zakupu był w bardzo złym stanie. Ten kompleks obejmuje cztery piętra z siedmioma apartamentami, taras, basen, dużą salę konferencyjną, obszary wspólne i parking. Wszystkie są w pełni dostępne dla użytkowników korzystających z wózków inwalidzkich.

W sali konferencyjnej znajduje się magnetyczna pętla indukcyjna, która łączy się bezprzewodowo z aparatem słuchowym gościa. W wyniku zastosowania koncepcji przestrzeni otwartej (open space) wszystkie pokoje są bardzo przestronne, z dostępem po obu stronach łóżka. Pod łóżkami zapewniona jest przestrzeń umożliwiająca podjechanie do nich na wózek inwalidzkim. Przesuwane drzwi o szerokości 90 cm zapewniają łatwy dostęp do sypialni.

Ponadto goście w Can Morei mają dostęp do specjalnego rodzaju krzesel, z kółkami i bez nich, do wykorzystania w łazience. Umywalka i lustro są umieszczone na niższym poziomie, dzięki czemu goście mogą korzystać z nich z wózka inwalidzkiego. Prysznic jest wolny od barier dostępowych. Rączka baterii w umywalce jest bardzo długa i zamontowany jest również wysuwany stół roboczy. Nazwy pokoi są napisane w języku Braille'a, dzięki czemu goście

niedowidzący mogą odnaleźć się w przestrzeni obiektu. Kompleks Can Morei posiada również basen z łatwym w montażu krzesłem hydraulicznym i wysokim hamakiem umożliwiającym bezpieczne przejście z wózków inwalidzkich.

Ogólnie rzecz biorąc obiekt Can Morei wskazuje nam łatwe i praktyczne rozwiązania. Uwzględnianie niezbędnych środków na rzecz środowiska pozbawionego barier od samego początku planowania umożliwia później łatwe wdrożenie odpowiednich rozwiązań. W związku z tym nie wystąpiły żadne dodatkowe koszty remontu gospodarstwa. Jednak niektóre bariery można w łatwy sposób wyeliminować także na późniejszym etapie. Przykładem jest choćby zapewnienie łatwego dostępu do tarasu.

W ciągu ostatnich kilku lat właściciele rozwinęli ścisłą współpracę z kilkoma biurami podróży specjalizującymi się w turystyce dostępnej za pośrednictwem różnych kanałów. W latach 2019–2020, rezerwacje obejmujące osoby niepełnosprawne, a w szczególności osoby poruszające się na wózkach inwalidzkich, stanowiły 10% całości. Te rezerwacje dokonane zostały przez gości z 8 różnych krajów.

Wszyscy klienci opuszczający obiekt są bardzo zadowoleni, zwłaszcza z idei „niewidzialnej dostępności”. Właściciele obiektu noclegowego są bardzo wdzięczni za informacje zwrotne umożliwiające poprawę obecnych praktyk i optymalizację obiektu w jak największym stopniu.

Przykłady dostępnego transportu

Historia firmy Santilli Trasporti jest historią jedyne go przewoźnika w Molise posiadającego pojazd wyposażony w rampy umożliwiające realizację turystyki dostępnej w śródlądowych obszarach regionu Molise.

W regionie, w którym ruch drogowy nie stoi na najwyższym poziomie i gdzie transport publiczny ma słabo wyposażone i niesprawdzone pojazdy do transportu osób niepełnosprawnych fizycznie, znaczenie i wartość tej historii są oczywiste. Carlo, właściciel firmy, jest 30-letnim mężczyzną, który wraz z ojcem Polifemo od kilku lat wyposaża swoje środki transportu w rampy, tak aby każdy mógł korzystać z transportu w śródlądowych obszarach regionu Molise. Carlo powiedział nam, że na początku tej przygody, w 2012 roku, promowanie tego typu rozwiązań nie było łatwe. Jak mówi Carlo, na początku popyt na takie usługi był niemal zerowy. Dopiero od 2017 roku popyt stał się bardziej ustabilizowany. Trudności występowały jednak również w zarządzaniu i w relacjach z osobami z niepełnosprawnością fizyczną. „Nie znaleźliśmy właściwej etykiety obowiązującej wobec osób niepełnosprawnych, zawsze baliśmy się zranić ich uczucia. Projekt Access It pomaga nam w zarządzaniu komunikacją interpersonalną, ale także w zarządzaniu naszą stroną internetową i w lepszym komunikowaniu naszej oferty.



Od 2017 roku Carlo i jego ojciec zdołali sprowadzić setki osób niepełnosprawnych fizycznie z Rzymu i Pescary do trudno dostępnych obszarów śródlądowych regionu Molise. Ci ludzie w przeciwnym razie nie byłoby w stanie odwiedzić tych pięknych miejsc. Aktywność ta przyczynia się również do poprawy dostępności turystycznej całego regionu. „Jesteśmy nie tylko zadowoleni, że udało nam się sprowadzić do Molise wiele osób niepełnosprawnych, ale również, że mogliśmy im pomóc w różnych aspektach - w znalezieniu hoteli i pensjonatów, które są w stanie zaoferować im odpowiednie usługi, hoteli i obiektów noclegowych, które mają dostępne pokoje i promują usługi kulturalne dostępne dla wszystkich”.

Historia firmy Santilli pokazuje, że mała inicjatywa, taka jak instalacja rampy w jednym pojeździe, można stać się początkiem szerszej dyskusji. Może nawet poprawić ofertę turystyczną całego obszaru. Ta historia pokazuje również, w jaki sposób odpowiednie szkolenia, takie jak te promowane przez Access It, mogą pomóc organizatorom wycieczek w lepszym odnoszeniu się do każdego rodzaju niepełnosprawności.

Przykłady rekreacji dostępnej dla osób z niepełnosprawnościami

Play and Train jest stowarzyszeniem non-profit, zadeklarowanym jako organizacja użyteczności publicznej, której celem jest zapewnienie rodzinom osób niepełnosprawnych dostępu do możliwości uprawiania sportu. W ten sposób sport jest wykorzystywany jako narzędzie normalizacji, włączania społecznego i edukowania osób z niepełnosprawnościami i bez nich. Stowarzyszenie to zarządza Ośrodkiem Sportów Dostosowanych w Ośrodku Górskim La Molina. Od ponad dziesięciu lat oferuje ono dostępne przez cały rok dostosowane zajęcia sportowe w środowisku naturalnym.

Narciarstwo jest jedną z dyscyplin sportowych najbardziej podatnych na dostosowanie do potrzeb osób z wszelkiego rodzaju niepełnosprawnością, zarówno fizyczną, psychiczną, jak i sensoryczną. Sprzęt wykorzystywany w tym sporcie jest bardzo zróżnicowany, charakteryzuje się wysokim poziomem zaawansowania i komfortu. W celu uprawiania jakiegokolwiek rodzaju sportu lub jakiegokolwiek aktywności dostosowanej do potrzeb osób niepełnosprawnych niezbędne jest posiadanie dostępnego środowiska.

Ośrodek górski La Molina, we współpracy z Fundacją Johana Cruyffa i Stowarzyszeniem Play and Train, od lat pracuje nad stworzeniem odpowiednich i dostępnych dla każdego obiektów. Ośrodek Sportów Dostosowanych dysponuje preferencyjnymi miejscami parkingowymi dla osób niepełnosprawnych, płaskim wejściem i odpowiednio dostosowaną łazienką. Ponadto znajduje się przed stokiem dla początkujących, preferowanego dla osób niepełnosprawnych. Istnieje także wyciąg narciarski ułatwiający dostęp do stoków narciarskich.

Innym aspektem, który należy wziąć pod uwagę, jest dostosowanie materiałów. Koszt takich materiałów jest wysoki, więc jest to jedno z największych wyzwań w praktyce sportów dostosowanych. Z tego powodu stowarzyszenie Play and Train, poprzez darowizny i współpracę, od lat pozyskuje różnego rodzaju dostosowane materiały w celu ułatwienia większej liczbie osób dostępu do świata sportów zimowych.

Każdego roku Play and Train przeprowadza specjalne szkolenie w zakresie narciarstwa dostosowanego dla instruktorów narciarstwa i snowboardingu. Do tego wszystkiego niezbędne jest posiadanie kadry profesjonalistów, którzy rozumieją potrzeby każdej osoby.

W rezultacie ponad 500 osób niepełnosprawnych wraz ze swoimi rodzinami i przyjaciółmi może cieszyć się aktywnością sportową i górami, ze wszystkimi korzyściami z tego wynikającymi.

Kluczowa dla osiągnięcia tego celu była adaptacja ośrodka i uczynienie dostępnymi różnych jego usług i wyciągów. Ponadto Play and Train oferuje szeroką gamę dostosowanych urządzeń, które są dostarczane bezpłatnie na potrzeby lekcji jazdy na nartach.

Stowarzyszenie posiada wreszcie zespół świetnie wyszkolonych i wyspecjalizowanych ekspertów, którzy rozumieją znaczenie przełamywania barier i zmierzania w kierunku społeczeństwa, w którym każdy ma takie same prawa i możliwości.

Zalety / korzyści z turystyki dostępnej w społeczeństwie i w zatrudnieniu

Evrika Beach Club Hotel w Bułgarii jest dobrym przykładem odpowiedzialnego pracodawcy dla osób z upośledzeniami słuchu. W ciągu ostatnich pięciu lat hotel oferował tym osobom sezonowe zatrudnienie w hotelowej kuchni, restauracji, barze, pralni i recepcji, w tym na stanowiskach wymagających kontaktu z klientami. Proces zatrudnienia przebiega w kilku kluczowych etapach i jest prowadzony przez konsultanta wyspecjalizowanego w pracy z osobami niesłyszącymi i posiadającego kwalifikacje tłumacza języka migowego. W pierwszej kolejności konsultant omawia z zarządem hotelu istniejące wakaty i tworzy arkusze kalkulacyjne opisujące szczegółowo funkcje i wymagania dla każdego stanowiska. Następnie rozpowszechnia te informacje wśród swojej sieci osób z upośledzeniem słuchu i prowadzi proces rekrutacji. Wybrani kandydaci odbywają rozmowę z kierownikiem hotelu, który podejmuje ostateczną decyzję o zatrudnieniu.

Wybrani kandydaci rozpoczynają pracę na początku sezonu. Dla tych, którzy mieszkają w innych miejscowościach organizowany jest transport do hotelu i zakwaterowanie w pobliskich wioskach. Hotel organizuje również transport swoich nowych pracowników z miejsca ich zamieszkania do pracy. Sama praca rozpoczyna się od kompleksowego szkolenia



wprowadzającego realizowanego przez kierownika hotelu, pracowników wyższego szczebla zajmujących podobne stanowiska oraz konsultanta (tłumacza języka migowego). Szkolenie wprowadzające ma charakter bardzo praktyczny. Instrukcje ustne uzupełnione są materiałami zawierającymi wszystkie istotne informacje. Nowym pracownikom pokazuje się, co dokładnie mają robić. Podczas gdy szkolenie wprowadzające jest ułatwione przez obecność konsultanta/tłumacza, w czasie normalnego dnia pracy głównymi środkami komunikacji między pracownikami niesłyszącymi a innymi pracownikami są tablice informacyjne. Zapisywane są tam wszystkie zadania przydzielone osobom niesłyszącym (a także innym pracownikom).

Większość stanowisk oferowanych osobom z upośledzeniem słuchu nie wymaga bezpośredniej komunikacji z gośćmi hotelowymi. Czasami jednak osoby niesłyszące są zatrudniane jako barmani i kucharze przygotowujący dania przy gościach i muszą przyjmować zamówienia od swoich gości. Hotel wspiera ten proces, zapewniając menu ze zdjęciami wszystkich dań i napojów oferowanych w restauracji i barze. Goście powinni po prostu wskazać zdjęcie tego, co chcą zamówić. Jeśli próbują zacząć rozmowę z niesłyszącym pracownikiem, on pokazuje im specjalny znak ucha na swoim uniformie i próbuje wyjaśnić językiem migowym, że nie słyszy. Doświadczenie Evriki dowiodło, że zatrudnianie osób ze specjalnymi potrzebami w zakresie dostępności jest korzystne dla obu stron. Osoby niesłyszące uzyskują zatrudnienie na sprawiedliwych warunkach. Stały personel hotelu jest przeszkolony do pracy z osobami z potrzebami w zakresie dostępności, a tym samym lepiej przygotowuje się do spotkań z gośćmi, którzy mogą mieć podobne uwarunkowania zdrowotne. Hotel buduje wizerunek odpowiedzialnego dostawcy usług turystycznych, co pomaga mu przyciągnąć więcej turystów krajowych i zagranicznych.

Informowanie o turystyce dostępnej - przykład 1

Multimedialne Centrum Turystyczne „Tsarevgrad Tarnov” w Wielkim Tyrnowie w Bułgarii, znane również jako Muzeum Figur Woskowych, jest jedynym tego typu muzeum na Półwyspie Bałkańskim podobnym do słynnego na całym świecie Muzeum Figur Woskowych Madame Tussauds.

Muzeum prezentuje postaci historyczne i pamiętne wydarzenia z okresu Drugiego Królestwa Bułgarskiego w formie rzeźb i murali. Wystawa obejmuje 29 figur rzeźbiarskich przedstawiających postaci z różnych warstw społecznych w średniowiecznym społeczeństwie bułgarskim – królów, bojarów, duchownych i rzemieślników.

Figury wykonane są ze specjalnego silikonu stosowanego w przemyśle filmowym przypominającego ludzką skórę, dzięki czemu są bardzo realistyczne i wyglądają autentycznie. Wszystko to pozwala omawianemu muzeum przedstawiać historię w sposób atrakcyjny, ciekawy i zrozumiały. Ekspozycje - figury, ich ubrania i akcesoria a także sceny, które przedstawiają, bardzo skutecznie przekazują zwiedzającym muzeum historię, informacje

i wiadomości. Goście potrafią dokładnie zrozumieć i rozróżnić różne grupy społeczne, poszczególne przedstawione aktywności i sposoby życia w czasach historycznych. Dlatego osobom z niepełnosprawnościami bardzo łatwo jest zrozumieć informacje, które przekazuje wystawa.

Ponadto w całym muzeum znajduje się kilka kiosków z interaktywnymi ekranami dotykowymi. Zawierają one opisy i dodatkowe informacje na temat wyświetlanych na ekranach treści, a także ogólne informacje o muzeum. Treści i teksty są specjalnie opracowane w taki sposób, aby były czytelne i zrozumiałe dla wszystkich odwiedzających, niezależnie od ich wieku lub niepełnosprawności. Dodatkowo opisy są uzupełnione obrazkami ekranów, aby czytelnicy mogli łatwo znaleźć informacje, których szukają. W ten sposób goście są w stanie samodzielnie zrozumieć treść bez żadnego wsparcia. Wewnątrz muzeum znajdują się strzałki nawigacyjne rozmieszczone równomiernie po całym centrum. Pokazują one zwiedzającym kierunek do kolejnej części wystawy. Wyświetlane są również inne charakterystyczne znaki umożliwiające odwiedzającym poruszanie się po obiekcie i znalezienie konkretnych obszarów, toalet, wyjść awaryjnych, itp.

Informowanie o turystyce dostępnej - przykład 2

Historia Muzeum Samnitów w Campobasso pokazuje, jak stosowanie zasad projektowania uniwersalnego może sprawić, że struktury muzealne staną się dostępne nie tylko z punktu widzenia dostępności fizycznej, ale że użyteczne będą także ścieżki kulturowe proponowane dla wszystkich rodzajów niepełnosprawności sensorycznej.

Dostępność kultury dla wszystkich członków społeczeństwa jest tematem, który został w konkretny sposób wdrożony dopiero w ostatnich latach, również dzięki możliwościom, jakie stwarzają nowe technologie cyfrowe. Uniwersytet Molise i Ministerstwo Dziedzictwa Kulturowego opracowały dwie aplikacje, które można pobrać na smartfony w Muzeum Samnitów w Campobasso. Pozwalają one osobom z upośledzeniem wzroku i słuchu korzystać ze ścieżek kulturalnych wewnątrz muzeum. Profesorka Maddalena opowiedziała nam o immersyjnej narracji dotykowej zwanej „podróżowaniem z Asparukh”: Aplikacja obejmuje trzy aspekty. Z jednej strony jest innowacyjny aspekt technologiczny, tzw. beacons. Obiekty odtworzone są w technologii 3D i mają wbudowany system elektroniczny niezbędny do rozpoczęcia narracji. Ten system narracji głosowej łączy się z obecnością realnych przedmiotów, które można dotknąć. To sprawia, że osoba niewidoma uczestniczy w materiale kulturowym proponowanym przez muzeum, a ponadto otwiera nowe możliwości dla osób sprawnych, które chcą doświadczyć tej ścieżki z zawiązanymi oczami, tj. postawić się w sytuacji osoby niedowidzącej i doświadczyć niepełnosprawności na własnej skórze. „Ta aplikacja pełni podwójną funkcję, pozwalając na korzystanie ze ścieżek kulturowych dla osób niesłyszących,



a jednocześnie podnosząc świadomość na temat niepełnosprawności i dostępności”. Z kolei dr Delfino opowiedział nam o innej aplikacji dla niesłyszących, która nazywa się Tik & Tuk: „Ta aplikacja składa się z szybkiego ruchu, z grafikami, które zostały zaczerpnięte z europejskiej sztuki rockowej. Ponieważ nawet osoby niesłyszące czują pewne wibracje rytmu, w ten sposób mogą zrozumieć treść gabloty w sali protohistorycznej, która opowiada o wynalezieniu techniki metalurgicznej”.

Profesor Maddalena i dr Delfino mówią nam, że po opracowaniu tych aplikacji spotkali się z bardzo pozytywnymi reakcjami ze strony opinii publicznej. Historia Muzeum Samnitów pokazuje, jak projektowanie uniwersalne może działać zarówno jako metoda przyciągania i upowszechniania kultury dla wszystkich, jak również jako narzędzie zwiększania świadomości opinii publicznej w temacie dostępności.

Dostarczanie informacji o dostępności na stronach internetowych oraz w informacjach marketingowych dla gości

Informacje o dostępności lokalizacji turystycznej, jej obiektach i usługach mogą mieć kluczowe znaczenie dla osób z niepełnosprawnościami, długoterminowymi schorzeniami lub innymi szczególnymi wymogami dotyczącymi dostępności. Dostawcy usług, którzy przedstawiają informacje o dostępności na swojej stronie internetowej i w innych kanałach marketingowych, nie tylko dotrą do szerszej grupy klientów i przyciągną ich do siebie, ale także wzmocnią swoją reputację jako odpowiedzialnego i sprzyjającego integracji społecznej operatora turystycznego.

Informacje o dostępności powinny być gromadzone w sposób systematyczny, zgodnie z listą kontrolną, przez kierownika danej lokalizacji albo przez audytora dostępności. (Patrz rozdział: „Jak to zrobić - sprawdź swoje obiekty”, powyżej). Informacje należy przedstawiać w sposób merytoryczny i obiektywny, unikając subiektywnych opinii. Ponadto powinny być prezentowane w czytelny i dobrze zorganizowanym układzie graficznym. Tekst powinien być łatwy do zrozumienia, a ponadto pomocne może być wykorzystanie obrazów i planów pomieszczeń.

Ważne jest, aby sama strona internetowa była dostępna dla osób niepełnosprawnych. Oznacza to, że strona powinna być zaprojektowana zgodnie z uznanymi międzynarodowo [wytycznymi dotyczącymi dostępności treści internetowych](#) (Web Content Accessibility Guidelines - WCAG), które gwarantują, że strony są prawidłowo zorganizowane i że są przygotowane do nawigacji i użytkowania przez użytkowników, którzy mogą mieć upośledzenie ruchowe, sensoryczne lub poznawcze.

Przykłady dobrze udokumentowanych informacji na temat dostępności można znaleźć na następujących stronach internetowych:

- [Parques de Sintra, Portugalia](#)
- [Eden Project, Przewodnik dostępności w Wielkiej Brytanii](#)
- [Hotel Hochfilzer, Austria](#)
- [Jaskinia Unicorn, Niemcy](#)



4. Historie sukcesu

Zajęcia testowe i sesje szkoleniowe opracowane podczas projektu ACCESS IT dostarczyły informacji na temat szerokiego zakresu realiów i możliwych podejść stosowanych w celu poprawy dostępności usług na obszarach wiejskich. Z każdej sesji wybraliśmy jedną historię stowarzyszenia, MŚP, trenera kształcenia i szkolenia zawodowego lub innych osób, które przyciągnęły naszą uwagę jako najlepsza praktyka lub przykład.

Włochy: Dostępność w górach

Interesariusz

Przedstawiciel regionu Molise

Tytuł projektu:

Dostępność w górach

Cel:

Uczynienie górskiego obiektu turystycznego Campitello Matese dostępnym dla osób z niepełnosprawnościami w zakresie uprawiania sportów zimowych, a także w zakresie turystyki letniej.

Główne punkty wymagające poprawy:

1. Poprawa dostępności strony internetowej;
2. Zawarcie umowy z agencją zapewniającą dostępne usługi transportowe;
3. Stworzenie wyciągów odpowiednich dla osób z różnego rodzaju niepełnosprawnościami;
4. Zakup specjalnego sprzętu umożliwiającego osobom niepełnosprawnym z wszelkiego rodzaju deficytami uprawianie sportów zimowych;
5. Tworzenie nowych tras, które będą dostępne dla osób z wszelkiego rodzaju niepełnosprawności;
6. Przeszkolenie wykwalifikowanego personelu do przyjmowania turystów z wszelkiego rodzaju niepełnosprawnościami i pozwolenie im na pełne wykorzystanie specjalnego sprzętu i nowych tras.

Opinie zwrotne interesariuszy

„Szkolenie było naprawdę stymulujące, narzędzie internetowe do samodzielnej oceny było responsywne i było w stanie prawidłowo określić nasz poziom wiedzy na temat problemu dostępności a także dostępności w turystyce. I oczywiście jest jeszcze wiele do poprawy zarówno w zakresie naszej wiedzy, jak i w podejściu sektora turystycznego regionu Molise do kwestii dostępności. Przedstawione wytyczne pomogły nam lepiej zrozumieć aspekty projektowania uniwersalnego i koncepcję dostępności dla wszystkich. Z drugiej strony seria filmów wideo stanowiła stymulujące podsumowanie dobrych praktyk. Dzięki temu projektowi, dowiedzieliśmy się o projekcie Muzeum Samnitów w Campobasso, a dzięki filmowi o sportach zimowych, wpadliśmy na pomysł, aby przygotować projekt, który mógłby uczynić ośrodek narciarski Campitello Matese bardziej przyjaznym dla turystów.”

Spostrzeżenia

Z przyjemnością zauważamy, że historia projektowa przedstawicieli regionu Molise została pobudzona przez oglądanie filmów przedstawiających historie sukcesu. Filmy wideo po raz kolejny okazują się być skutecznym medium zarówno do celów edukacji, jak i rozpowszechniania dobrych praktyk i historii sukcesu, które są wdrażane w całej Europie. Jeśli zestaw do oceny i wytyczne stanowią o treści i strukturze całego kursu, to filmy i historie sukcesu są z pewnością częścią, która przykuwa uwagę i najbardziej pobudza wyobraźnię uczestników szkolenia. Cieszymy się, że nasz kurs był w stanie zainspirować myśl o zaprojektowaniu dostępnych szlaków turystycznych dla gór Campitello Matese.

Polska: Modernizacja muzeum

Interesariusz

Modernizacja Muzeum Józefa Piłsudskiego w Sulejówku. Kompleks muzealno-edukacyjno-konferencyjny z parkiem kulturowym o powierzchni 4 ha. Połączenie intymności zabytkowego dworku i okolicy z nowoczesną przestrzenią nowego budynku.

Projekt interesariuszy i historia sukcesu

Budynek jest jedną z najlepiej przystosowanych do zaspokajania potrzeb osób niepełnosprawnych atrakcji turystycznych w regionie. Ulepszenia w budynku:

- Ścieżki dotykowe na poziomach 0 i -3 oraz w klatkach schodowych (+ poręczce i miejsca odpoczynku)
- Na placu znajdują się dwa miejsca parkingowe dla osób niepełnosprawnych.



- Wszystkie drzwi wejściowe - szerokość min. 90 cm, wejścia bez progów.
- Szklane ściany ze znakami ostrzegawczymi zwiększającymi widoczność.
- Główna winda łączy wszystkie poziomy budynku. Wyposażona w zestaw głośnomówiący i napisy wykonane w alfabecie Braille ,a (+ windy na wystawie).
- Antresola - 90 cm rampa o nachyleniu 8% z miejscami odpoczynku lub z windą.
- Modele dotykowe wystawy stałej. Makiety są opisane w alfabecie Braille'a.
- Pętle indukcyjne wzmacniające sygnał w aparatach słuchowych, w kasie i w punkcie audio-przewodnika.
- 3 wózki dla dorosłych.
- System komunikacyjny w toaletach dla osób niepełnosprawnych.
- Modele dotykowe wystawy stałej.
- Makiety są opisane w alfabecie Braille ,a.
- Audio-przewodniki zawierają opis dźwiękowy ścieżki zwiedzania. 50 pojedynczych pętli na szyję (audio-przewodnik lub przewodnik turystyczny).
- Prezentacja tłumacza języka migowego wyświetlana na ekranie audio-przewodnika.
- Ścieżka zwiedzania na wystawie głównej nigdy nie jest węższa niż 90 cm.

Elementy które nadal trzeba poprawić:

- Chodniki otaczające kompleks muzealny oraz wejścia do budynku nie posiadają ścieżek dotykowych.
- Aleja przed głównym wejściem i dziedziniec Muzeum pokryte są żwirem. Wejście administracyjne przy ulicy Paderewskiego ma utwardzoną nawierzchnię z kostki brukowej.
- Klatka schodowa prowadząca do Wystawy Stałej nie posiada ścieżki dotykowej (poręczy).
- Wystawa Stała nie posiada ścieżek dotykowych.
- Kratki w podłodze
- Wąskie przejścia
- Niektóre podpisy są umieszczone zbyt wysoko
- Zabytkowy ogród nie jest dostosowany do potrzeb osób z niepełnosprawnością fizyczną. Ścieżki w ogrodzie są wąskie, nieutwardzone i pokryte żwirem. Brak ścieżek dotykowych, makiet i tyflografów placu
- Brak wykorzystania audio-przewodników - brak audio-deskrypcji ścieżki zwiedzania oraz brak wyświetlenia na ekranie tłumacza języka migowego. 50 indywidualnych pętli indukcyjnych - przewodnik turystyczny.

STRONA INTERNETOWA I MATERIAŁY INTERNETOWE

Strona internetowa Muzeum jest dostosowana do wytycznych dotyczących dostępności treści internetowych Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) w standardowym zakresie:

- Zachowane są proporcje kontrastu i rozmiaru znaków
- Informacje są łatwe do odczytania za pomocą aplikacji wspomagających
- Większość obrazów na stronie posiada tzw. teksty alternatywne (są one również systematycznie uzupełniane)
- Nieustannie pracujemy nad uzupełnieniem napisów do materiałów filmowych udostępnianych przez muzeum na platformie YouTube
- W większości przypadków nowe nagrania są tłumaczone na polski język migowy
- „Sulejówek w sąsiedztwie” - opisy audio 20 materiałów

Opinie zwrotne interesariuszy

Niezwykle ważne jest, aby kolejne atrakcje turystyczne zmieniały się na potrzeby osób o szczególnych potrzebach w zakresie dostępności. Obiekt jest przykładem dobrej praktyki. Informacje na ten temat powinny być rozpowszechniane w kraju i za granicą.

Spostrzeżenia

Ważne jest, aby muzeum stało się wzorem dla instytucji turystycznych również w innych regionach. Obecnie można spodziewać się wprowadzenia zmian w atrakcjach zlokalizowanych w dużych miastach. Muzeum powinno być inspiracją dla obiektów znajdujących się także w mniejszych miejscowościach i wsiach.



Hiszpania: Usprawnienia w lokalnym biurze informacji turystycznej

Interesariusz

Biuro turystyczne średniej wielkości miasteczka (12,000 mieszkańców) w wysokich górach (Seu d'Urgell, Katalonia, Hiszpania).

Projekt interesariuszy i historia sukcesu

Miasto to ma solidną pozycję jako destynacja turystyczna i cechuje się niezwykle atrakcyjnym dziedzictwem kulturowym. Proponuje się, aby uczynić jego ofertę tras turystycznych przez historyczne i monumentalne centrum dostępną dla segmentów społeczeństwa z upośledzeniami sensorycznymi (tj. osób z upośledzeniem słuchu, niedowidzących i niewidomych). Trasa przez historyczne centrum i zabytki jest już dostępna dla osób o ograniczonej sprawności ruchowej.

Realizowane są działania ulepszające:

- Zwiedzanie historycznego centrum dla osób niewidomych i niedowidzących
- Specjalny przewodnik audio dla osób niewidomych (do pobrania na telefony komórkowe).
- Stworzenie trasy przez historyczne centrum dla osób niewidomych poprzez zainstalowanie bazy przewodniczej, która pozwala im podążać za planem zwiedzania dzięki wykorzystaniu laski-przewodnika.
- Wprowadzenie oznakowania pionowego z informacjami w alfabecie Braille'a.

Poprawa jakości zwiedzania zabytków dla osób z upośledzeniem słuchu:

- Konkretnie filmy wideo dla osób z wadami słuchu (informacje dźwiękowe są przesyłane dwoma kanałami: uwzględniony jest tłumacz języka migowego + napisy w różnych językach).

Ulepszenie przekazywanych przed wizytą informacji dla osób niepełnosprawnych:

- Uwzględnienie na stronie internetowej miasta wtyczki, która umożliwi konwertowanie tekstu na komunikaty dźwiękowe.
- Wprowadzenie ulepszeń w projektowaniu strony internetowej w celu ułatwienia czytania (w tym możliwość zwiększenia czcionki tekstów).
- Przygotowanie broszury-katalogu wszystkich informacji na temat tras i głównych

atrakcji dziedzictwa kulturowego dostosowanych do różnych segmentów społeczeństwa z niepełnosprawnościami (z deficytami w zakresie mobilności i zdolności sensorycznych). Materiał ten będzie przygotowany do dystrybucji on-line (format pdf + audio) oraz w wersji papierowej (również w alfabecie Braille'a).

Opinie zwrotne interesariuszy

„Projekt jest w fazie przygotowawczej i mamy nadzieję, że będzie mógł liczyć na wsparcie miejskich polityków.”

Spostrzeżenia

Doskonała propozycja dla średniej wielkości miasta posiadającego solidną pozycję jako destynacja turystyczna. Polega ona na wprowadzeniu różnych ulepszeń w zakresie dostępności, które pozwolą mu stać się inkluzywną destynacją turystyczną, zwiększając wartość jego marki turystycznej i umożliwiając przyciągnięcie nowych segmentów klientów.

Jest to dobry przykład projektu, który mógłby być realizowany w wielu innych miejscach w naturalnych i wiejskich regionach Europy.

Irlandia: Polityka korporacyjna i działania w zakresie dostępności: Gleneagle Hotel Group

Interesariusz

Gleneagle Hotel Group, Killarney, Irlandia (<https://www.gleneaglehotel.com/>)

W latach 2016-2018 trenerzy ze stowarzyszenia ENAT, we współpracy z irlandzkimi konsultantami *Universal Access* przeprowadzili program szkoleniowy na temat świadomości problematyki niepełnosprawności i dostępności dla personelu Gleneagle Hotel Group w trzech 3-gwiazdkowych i 4-gwiazdkowych hotelach w kraju. Szkolenie zostało przeprowadzone w ramach sponsorowanego przez rząd irlandzki programu na rzecz podnoszenia kwalifikacji pracowników w MŚP, z dotacją w wysokości 90% dla uczestniczących przedsiębiorstw.

Ponad 60 menedżerów i szeregowych pracowników przeszło interaktywne szkolenie „twarzą w twarz”, trwające 4 godziny w przypadku menedżerów i 8 godzin w przypadku szeregowego personelu. Szkolenie zostało powiązane z programem ENAT „World Tourism for All Quality



Programme”, który obejmuje: 1. Audyty dostępności obiektów, 2. Opracowanie planów działania na rzecz dostępności, 3. Opracowanie deklaracji politycznych w sprawie dostępności i włączenia społecznego, 4. Dostarczanie informacji o dostępności i marketing dostępności.

Odniesienie: ENAT World Tourism for All Quality Programme

<https://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.world-quality-programme>

Projekt interesariuszy i historia sukcesu

Grupa Gleneagle Hotel wdrożyła szeroki program inwestycji w dostosowanie obiektów do potrzeb dostępności i rozwój dostępnych usług, aby zaspokoić potrzeby klientów o szczególnych wymaganiach w zakresie dostępności. Kierownictwo hotelu przedstawia swoją misję w zakresie poprawy dostępności na swojej stronie internetowej i zdobyło kilka krajowych nagród za dostępność. Według słów kierownictwa:

„zgodnie ze swoim etosem Gleneagle Group ma być czymś więcej niż tylko grupą hoteli - ma oferować naszym gościom więcej i robić dla nich więcej. Dlatego w sierpniu 2015 roku - co było nowością dla naszej firmy, ale także pierwszym takim przypadkiem w irlandzkim sektorze hotelarskim - rozpoczęliśmy misję, której celem jest sprawienie, aby nasze obiekty były dostępnym, przyjaznym i wspierającym środowiskiem dla wszystkich.”

Opinie zwrotne interesariuszy

„Grupa Gleneagle zdobywa główną nagrodę turystyczną za swoją pracę w obszarze turystyki dostępnej”

Grupa Gleneagle została uznana za „Najlepsze Innowacyjne Miejsce na Pobyt” podczas gali Irish Tourism Industry Awards. Grupa hotelowa otrzymała nagrodę za swoją innowacyjną pracę w zakresie dostosowywania swoich hoteli i atrakcji, aby były dostępne dla wszystkich odwiedzających.

Irlandzkie Nagrody Turystyczne, uznawane za najważniejsze wyróżnienia w branży turystycznej, mają na celu promowanie, rozpoznawanie i docenianie najwyższej jakości w sektorze turystycznym. Są one organizowane przez Irlandzką Konfederację Przemysłu Turystycznego (Irish Tourism Industry Confederation - ITIC), Fáilte Ireland oraz Tourism Ireland. Gospodarzem uroczystej gali, która odbyła się w Dublinie w Clayton Hotel Burlington Road, była prezenterka Kathryn Thomas. Nagrody wręczył minister transportu, turystyki i sportu Shane Ross, będący również członkiem irlandzkiego parlamentu.

Przemawiając w imieniu panelu sędziowskiego prezes Glen Dimplex Group John Naughton powiedział: „Jako zwycięzcę tej kategorii wybraliśmy The Gleneagle Group. Opracowali oni doskonałą i dobrze przemyślaną koncepcję i wdrożyli ją w życie. Poparli to zobowiązaniem inwestycyjnym do rozszerzenia dostępności dla wszystkich i uznajemy ich za lidera w tej dziedzinie i godnego zwycięzcę”.

Komentując zwycięstwo, dyrektor generalny Gleneagle Group Patrick O’Donoghue powiedział: „To zaszczyt być docenianym za naszą pracę w obszarze turystyki dostępnej dla osób niepełnosprawnych. Naszym etosem jest bycie czymś więcej niż tylko grupą hoteli, oferowanie naszym gościom czegoś więcej, a także robienie dla nich czegoś więcej. Przez ostatnie trzy lata koncentrowaliśmy się na tym, aby nasze obiekty stały się dostępnym, przyjaznym i wspierającym środowiskiem dla każdego. Wdrożyliśmy szereg ulepszeń i innowacji, aby zapewnić naszym gościom nieprzerwany łańcuch dostępności podczas ich podróży. Nasze wysiłki w tym obszarze są kontynuowane i jesteśmy w pełni zaangażowani w ciągłe doskonalenie naszej oferty poprzez badania i analizowanie opinii zwrotnych od klientów”.

Grupa Gleneagle przeszła do historii w branży hotelarskiej już w lipcu 2018 roku, stając się pierwszą firmą na świecie, która uzyskała akredytację w ramach Europejskiej Sieci na rzecz Turystyki Dostępnej.

Spostrzeżenia

Trzy hotele grupy Gleneagle w południowo-zachodniej Irlandii są uwzględnione w Pantou - Międzynarodowym Katalogu Turystyki Dostępnej zarządzanym przez ENAT pod adresem www.pantou.org.

Hiszpania: Adaptacja wiejskiego domu dla potrzeb osób w zaburzeniami słuchu

Interesariusz

Wiejski obiekt noclegowy Sierra Alcaide. Wieś Zagrilla Alta, Priego de Córdoba. Andaluzja. Hiszpania. <https://www.ruralandpersonal.com/sierra-alcaide/> Nocleg dla maksymalnie 7 osób w trzech sypialniach. Na zewnątrz patio i basen. Działa od lutego 2001 roku. Właściciel był zmotywowany do rozpoczęcia poprawy dostępności obiektu dla osób z upośledzeniem słuchu po udziale w szkoleniu Access IT. Jest specjalistą w dziedzinie turystyki i byłym nauczycielem z obszaru kształcenia i szkolenia zawodowego, dlatego miał doświadczenie w zajmowaniu się dokumentami technicznymi i był w stanie prowadzić własne badania.



Projekt interesariuszy i historia sukcesu

Infrastruktura obiektu noclegowego (położenie na stromym wzniesieniu i tradycyjna konstrukcja) sprawiają, że jego adaptacja dla potrzeb osób z upośledzeniami ruchowymi jest prawie niemożliwa. Dlatego właściciel postanowił skupić się na niepełnosprawności sensorycznej - a zwłaszcza słuchowej. Mają one coraz większe znaczenie ze względu na ogólny trend w postaci procesu demograficznego starzenia się społeczeństwa. Problemy ze słuchem są powszechne w grupie odwiedzających w wieku 55 lat i powyżej, podczas gdy wysoki poziom hałasu w środowisku miejskim i pracy skutkuje większą częstotliwością występowania tych problemów również w młodszym pokoleniu.

Dostosowanie obiektu noclegowego do tej grupy docelowej odbywało się w różnych fazach:

1. Badanie materiałów i zasobów udostępnionych w ramach projektu Access-It, w szczególności tych dotyczących upośledzenia słuchu. Uzupełnieniem tego było zapoznanie się z przedstawionymi dokumentami oraz przeprowadzenie własnych badań w Internecie.
2. Porównawcza samodzielna ocena aktualnej sytuacji obiektu noclegowego w odniesieniu do wymagań niezbędnych do przystosowania go dla osób z upośledzeniem słuchu. Obejmowało to samodzielny test z zatyczkami do uszu i silnymi słuchawkami do ochrony słuchu.
3. Po określeniu potrzeb w zakresie poprawy dostępności właściciel skontaktował się z osobami fizycznymi i interesariuszami posiadającymi potwierdzone doświadczenie w adaptacji budynków dla potrzeb osób z niepełnosprawnością słuchu: stowarzyszeniami dla osób niesłyszących, wyspecjalizowanymi biurami architektonicznymi, projektantami stron internetowych i mediów społecznościowych itp. Jedno stowarzyszenie wyświadczyło usługi doradztwa na miejscu, w innym przypadku rozmowa odbywała się za pośrednictwem wideokonferencji online.
4. Po uwzględnieniu poprzedniego raportu z samodzielnej oceny oraz wszystkich obserwacji poczynionych w trakcie wizyty technicznej i rozmowy online, projekt adaptacji został zdefiniowany w następujący sposób:
 - Aktualizacja strony internetowej obiektu w celu jej dopasowania do kryteriów powszechnej dostępności
 - Szkolenie personelu w podstawowym wykorzystaniu języka migowego w zakresie najistotniejszych tematów
 - Stosowanie symboli i ulotek z symbolami języka migowego
 - Filmy wideo o obiekcie i ofercie turystycznej w okolicy (z podpisami)
 - Specjalne oznakowanie wewnątrz obiektu noclegowego dla osób niesłyszących i niedośćających

- Używanie pętli magnetycznych dla osób z aparatami słuchowymi lub innych technologii
- Zwiększające świadomość spotkania z właścicielami innych uzupełniających usług podstawowych we wsi (bar-restauracja, sklepy) mające na celu poinformowanie ich o możliwym w przyszłości wzroście liczby klientów mających problemy ze słuchem i przekazanie podstawowych sugestii odnośnie radzenia sobie z takimi klientami.

Proces adaptacji zapoczątkowano w czerwcu 2022 roku. Zakończenie planowane jest do końca roku lub na początku 2023 roku (180-300 dni).

Opinie zwrotne interesariuszy

„Access IT dał mi ogłęd sytuacji pozwalający ocenić, które adaptacje są realistyczne w moim przypadku. Jedynie niewielka część usług turystycznych na obszarach wiejskich odnosi się konkretnie do potrzeb osób doświadczających zaburzeń sensorycznych i upośledzeń słuchu. Jestem pewien, że jest to interesująca nisza rynkowa, pomocna dla dużej liczby potencjalnych odwiedzających.”

Spostrzeżenia

Doświadczenie to pokazuje, że działania w zakresie dostępności nie ograniczają się do kwestii mobilności, które czasami są trudne do rozwiązania na obszarach wiejskich. Wskazówki w postaci zorganizowanego kursu, jak i filmów wideo miały kluczowe znaczenie dla zwiększania świadomości i ukierunkowania na realistyczne opcje. Wcześniejsze doświadczenie zawodowe właściciela pozwoliło mu na bezpośrednie wykorzystanie materiałów Access IT. Właściciele bez takiego doświadczenia będą potrzebować dalszego wsparcia, takiego jak doradztwo, tutoring lub usługi mentorskie.



Bułgaria: Velosigners - niesłyszący rowerzyści

Interesariusz

Velosigners to grupa osób niesłyszących, które są aktywnymi rowerzystami.

Projekt interesariuszy i historia sukcesu

Grupa aktywnie podróżuje po Bułgarii i Europie oraz bierze udział w różnych wycieczkach i wyścigach rowerowych. Aby dotrzeć do odległych miejsc docelowych, grupa bardzo często wykorzystuje jako środek transportu kolej. Ponieważ członkowie grupy są bardzo często w dobrej kondycji fizycznej, doświadczają oni trudności w komunikowaniu się z innymi, są niezrozumiani i nie mogą uzyskać potrzebnych informacji.

Celem zadania szkoleniowego jest stworzenie planu rozwoju oferty turystycznej odpowiedniej dla grupy Velosigners. Oferta turystyczna obejmuje transport i zakwaterowanie dla grupy w pensjonacie na terenie wiejskim.

Główne kwestie do rozważenia

W celu stworzenia odpowiedniej oferty turystycznej uczestnicy opracowali następującą listę tematów/ informacji, które powinny zostać zebrane i wzięte pod uwagę:

- Długość odbywanej podróży, pożądane miejsce docelowe (jeśli istnieje), wszelkie konkretne aktywności, które muszą być zorganizowane podczas podróży; informacje o wszelkich dostępnych usługach, które są dostosowane dla potrzeb osób niesłyszących; informacje o grupowych wizytach w muzeach, lokalnych atrakcjach, zabytkach kultury.
- Wybór odpowiednich kanałów komunikacyjnych w celu komunikacji z grupą.
- Sposób zbierania informacji o zadowoleniu grupy z oferty turystycznej

Sugestie i rozwiązania

- W zakresie przygotowania podróży i jej realizacji cała komunikacja z grupą odbywać się będzie w formie pisemnej za pośrednictwem wiadomości e-mail, SMS, aplikacji Viber lub Whatsapp oraz innych aplikacji umożliwiających rozmowy wideo, gdy dostępny jest tłumacz języka migowego.
- Po zebraniu potrzebnych informacji agent turystyczny/organizator wycieczek musi poinformować wszystkich usługodawców o szczególnych wymaganiach grupy w celu uniknięcia jakichkolwiek nieporozumień.
 - Obiekt noclegowy – musi zostać poinformowany o specyfice grupy i w miarę

możliwości na miejscu zapewnić tłumacza języka migowego. Alternatywnie, mogą nagrać film wideo z tłumaczeniem na język migowy, który opisuje oferowane usługi i zasady funkcjonowania pensjonatu. Ponadto pensjonat musi oferować odpowiednie miejsce do przechowywania rowerów należących do grupy.

- Transport – kierowca musi być z wyprzedzeniem poinformowany o wymaganiach grupy i musi wiedzieć, że grupa będzie podróżować z rowerami. Należy zorganizować odpowiedni pojazd do przewozu pasażerów i ich bagażu.
- Atrakcje turystyczne – gdy grupa prześle listę z atrakcjami, które chce odwiedzić, należy sprawdzić, czy miejsca te oferują tłumaczenie na język migowy. Jeśli tłumaczenia nie są dostępne, zaleca się znalezienie alternatywnych rozwiązań przed przyjazdem grupy, w celu uniknięcia nieporozumień.
- Najlepszym sposobem na otrzymanie opinii zwrotnej od grupy jest stworzenie formularza online (Formularza Google) lub innego kwestionariusza, który można wysłać pocztą elektroniczną.

Opinie zwrotne interesariuszy

„Istotnie, bardzo ważne jest zaangażowanie wszystkich zainteresowanych stron w celu opracowania prawdziwie dostępnych produktów i usług turystycznych. Szczególnie ważne jest aktywne uczestnictwo rządu i władz lokalnych. Na przykład potrzebne i bardzo ważne jest, aby informacje o dostępnych destynacjach turystycznych i lokalizacjach były tłumaczone na język migowy. Jest tak, ponieważ ludzie niesłyszący często nie w pełni rozumieją teksty pisane. Dlatego, aby mogli zrozumieć daną wiadomość, muszą mieć tłumaczenie na język migowy.”

Spostrzeżenia

Jest to bardzo dobry przykład analizy i opracowania oferty turystycznej dla grup / osób o szczególnych wymaganiach w zakresie dostępności. Praktyka pokazuje, w jaki sposób należy myśleć o tych problemach i jak angażować innych interesariuszy z łańcucha dostaw usług i produktów turystycznych w celu zapewnienia dobrego ogólnego doświadczenia dla turystów.



5. Wskazówki dotyczące implementacji

Ogólne informacje

Projekt ACCESS IT zapewnia szeroki wachlarz zasobów, które obejmują następujące tematy:

- Planowanie i programowanie turystyki pogłębiające wiedzę teoretyczną na temat turystyki dostępnej i scenariuszy na przyszłość; umieszczenie dostępnych produktów i usług turystycznych na rynku międzynarodowym; przegląd europejskich ram prawnych dotyczących turystyki dostępnej.
- Innowacyjne programy dostępnej i zrównoważonej turystyki pogłębiające dostępność tras turystycznych; sektor hotelarski dla wszystkich, dobre praktyki i korzystne działania związane ze zwracaniem uwagi na potrzeby wszystkich członków społeczeństwa, tworzenie oferty dla nisz rynkowych.
- Modele zarządzania destynacją turystyczną, które poprawiają zarządzanie turystyką dostępną w danej destynacji.
- Kanały finansowania dla turystyki dostępnej.

Są one przeznaczone dla dostawców usług na obszarach wiejskich i powiązanych interesariuszy, takich jak gminy lub małe destynacje turystyczne. Mogą być wykorzystywane na wiele sposobów i w różnych formatach.

- Podnoszenie świadomości
- Samokształcenie i szkolenie
- Wsparcie techniczne poprzez podmioty pośredniczące (biura turystyczne, organizacje zawodowe, usługi doradcze)
- Działania szkoleniowe związane z dostępnością, realizowane przez wyżej wymienione mniejsze organizacje, ale także za pośrednictwem formalnego i nieformalnego systemu kształcenia i szkolenia zawodowego

Przede wszystkim mają one na celu wzbudzenie zainteresowania i motywacji jako warunku wstępnego do włożenia wysiłku i poświęcenia w dalsze szkolenia. Gdy użytkownicy zdobędą określone umiejętności za pośrednictwem materiałów Access IT, powinni być w stanie

- wprowadzić w życie innowacyjne alternatywne rozwiązania w zakresie rozwoju turystyki
- tworzyć inicjatywy i innowacyjne przedsiębiorstwa
- projektować i rozwijać usługi, produkty i pakiety turystyczne
- identyfikować i tworzyć dostępne trasy wycieczkowe lub szlaki turystyczne

- generować nowe korzyści dla sektora turystycznego
- tworzyć podstawy dla dalszej ewolucji i rozwoju w przyszłości

Oprócz zdobycia wiedzy na temat tego, jak zadbać o aspekt organizacyjny i jak zaspokoić „szczególne” potrzeby tej grupy docelowej turystów, uczestnicy będą mogli również monitorować świadczone usługi i ewentualnie interweniować w celu ich poprawy.

Zasoby i opcje wdrażania

Zasoby projektu ACCESS IT są zorganizowane na czterech różnych poziomach, które mają być wykorzystywane i łączone w zależności od przyjętego celu i grupy docelowej. Poniższa tabela podsumowuje zasoby i wskazuje kontekst wdrożenia, w którym są one najbardziej odpowiednie:

	Świadomość	Samokształcenie	Doradztwo i wsparcie	Szkolenie ustrukturyzowane	Kształcenie i szkolenie zawodowe
Badanie rozpoznawcze					
Filmy					
Krótkie wytyczne					
Pełne wytyczne					
Plany sesji					
Samodzielna ocena					
Podręcznik					



**Najlepsze
zastosowanie**



**Ograniczone
zastosowanie**



Niezalecane

Badanie rozpoznawcze dostarcza ważnych informacji i danych na temat znaczenia i priorytetów związanych z dostępnością, z punktu widzenia użytkowników, MŚP i władz publicznych. Stanowi to doskonałą „dodatkową lekturę” w przypadku podnoszenia świadomości i samokształcenia dla zainteresowanych osób. W innych przypadkach użycia,



określa podstawę dla personelu zaangażowanego w usługi doradcze lub szkolenia, w celu uzyskania pełnego oglądu tematu.

Materiały wideo okazały się bardzo skuteczne i cieszyły się doskonałym przyjęciem ze strony MŚP podczas testów i szkoleń próbnych. Są one idealne do samodzielnej konsumpcji bez wcześniejszej wiedzy na temat kwestii dostępności i są pierwszym obowiązkowym krokiem w każdym z pięciu przypadków użycia.

Krótkie wytyczne zawierają podsumowanie pięciu podstawowych tematów związanych z dostępnością, które są następnie szczegółowo przedstawione w pełnych wytycznych. Doświadczenie zdobyte w czasie testów wskazuje, że krótkie wytyczne są odpowiednie dla sytuacji samodzielnego kształcenia. Pełne wytyczne uznane jednak zostały przez MŚP za zbyt złożone i trudne do samodzielnego kształcenia. W większości przypadków będą one wymagały dodatkowego wsparcia za pośrednictwem usług doradczych, instruktażowych lub mentorskich, które pomagają w ich zrozumieniu. *Ze względu na ich kluczową rolę w materiałach szkoleniowych Access IT, Wytyczne zostały przedstawione w bardziej szczegółowy sposób poniżej.*

Plany sesji są specjalnie zaprojektowane w celu usprawnienia ustrukturyzowanego szkolenia, takiego jak lokalny plan rozwoju dostępności, szkolenie indywidualne lub grupowe oraz kształcenie i szkolenie zawodowe. W pierwszym z tych przypadków pomagają one doradcom lub instruktorom zorganizować określone sesje tematyczne lub działania w zależności od popytu i potrzeb. W pozostałych są one integralną częścią odpowiedniego zorganizowanego programu szkoleniowego.

Narzędzie do **samodzielnej oceny** online jest idealne dla przedsiębiorstw i innych dostawców usług turystycznych. Aby narzędzie mogło dać korzystającym przydatne wyniki i orientację odnośnie dalszych potrzeb w zakresie doskonalenia, konieczne jest podstawowe zrozumienie i znajomość pięciu tematów wytycznych.

Ponadto niniejszy **podręcznik** zawiera kompleksowe informacje i wytyczne dla podmiotów wdrażających stosujących materiały projektu Access IT w zakresie doradztwa, wsparcia lub szkolenia dla szerszego grona odbiorców. Podobnie jak w przypadku „podręcznika nauczyciela”, nie jest on przeznaczony do bezpośredniego wykorzystania przez uczniów, przynajmniej w sytuacji gdy mają oni jedynie niski lub średni poziom wiedzy.

Formaty wdrażania

Proponujemy kilka standardowych (niewyczerpujących) formatów wdrażania zasobów Access IT, jak już wspomniano powyżej:

- **Podnoszenie świadomości** wśród lokalnych lub regionalnych interesariuszy ze strony przedsiębiorstw, obiektów dla odwiedzających i administracji publicznej. Można to robić np. poprzez sesje informacyjne, w kontekście corocznych lub okresowych spotkań lub w ramach samodzielnej kampanii na szczeblu lokalnym lub regionalnym.
- **Samokształcenie i szkolenie.** Samokształcenie będzie w większości wykorzystywać zasoby, które są dostępne na platformie internetowej projektu Access IT. Wyniki zależą od motywacji interesariuszy do poświęcania odpowiedniego czasu i wysiłku. Możliwa głębokość jest ograniczona, chyba że dodatkowe wytyczne i wsparcie zapewnione zostaną przez podmiot pośredniczący, taki jak stowarzyszenie zawodowe, organizacja odpowiedzialna za zarządzanie destynacjami turystycznymi, lub podmiot szkolący.
- **Usługi doradcze i pomocnicze** mogą w doskonały sposób wykorzystać przygotowane materiały. Na pierwszym etapie przyszli doradcy / instruktorzy / mentorzy powinni przejść pogłębione szkolenie oparte na materiałach Access IT i równoważne „szkoleniu trenera”. Następnie mogą oni dostarczać dostosowane do potrzeb informacje i doradzać stowarzyszonym MŚP lub dostawcom usług turystycznych lub sami organizować małe lokalne kursy szkoleniowe.
- **Szkolenie ustrukturyzowane** Najczęściej stosowane opcje to uczenie się „twarzą w twarz”, tradycyjna lekcja z nauczycielem występującym przed grupą, dyskusja, grupa fokusowa, układanka, burza mózgów, studia przypadków. To szkolenie może zostać przeprowadzone dla pełnego zakresu tematów i wytycznych programu Access IT lub koncentrować się na jednym lub kilku z nich. Wykorzystuje ono wszystkie dostępne zasoby. W przypadku szkoleń o mieszanej strukturze zasoby są łączone na platformie Access IT. Platforma ta jest przydatna do uzupełniania szkoleń prowadzonych na miejscu w celu samokształcenia podczas sesji szkoleń mieszanych. Zawiera ona również narzędzie do **samodzielnej oceny**.
- **Szkolenie z zakresu kształcenia i szkolenia zawodowego.** Choć nie są one w głównej mierze przeznaczone do tego celu, zasoby z programu Access IT mogą być również wykorzystywane w formalnych lub nieformalnych (kształcenie ustawiczne / szkolenie w miejscu pracy) działaniach w zakresie kształcenia i szkolenia zawodowego. Placówki kształcenia i szkolenia zawodowego lub prywatne jednostki szkoleniowe mogą stosować treści z projektu Access IT, wykorzystywać je jako podstawę do rozszerzonych programów szkoleniowych lub po prostu wykorzystywać część jego zasobów, takich jak filmy wideo, plany sesji lub narzędzie do samodzielnej oceny w swoim programie nauczania.



Czas trwania

Czas trwania wdrażania zasobów programu ACCESS IT różni się w zależności od grupy docelowej i przyjętych celów. Niektóre wartości wstępne to:

- Podnoszenie świadomości
10 minut (krótkie wystąpienie),
40 minut (okrągły stół),
2 godziny (pełne informacyjne spotkanie poświęcone zwiększaniu świadomości)
- wstępne szkolenie podstawowe dla personelu
12/16 godzin
- pełne szkolenie dla personelu
30-50 godzin
- szkolenie modułowe (dotyczące danej wytycznej)
5-10 godzin
- szkolenie trenera
50-70 godzin

Praktyczne sugestie i wskazówki

Każdy format wdrożenia musi mieć organiczną i spójną strukturę, która określa cele, czas trwania, materiały do wykorzystania i moment ich wykorzystania, praktyczne sesje itp. Należy również jasno określić koncepcję operacyjną, np. tworzenie symulowanych stanowisk szkoleniowych, objazdowe imprezy seminaryjne, doroczne spotkania na rzecz rozpowszechniania tematów wśród polityków i przedsiębiorców, także przy użyciu narzędzi komunikacji cyfrowej itp.

Pierwszym krokiem jest rozważenie docelowej grupy odbiorców i warunków fizycznych, w których będzie miała miejsce realizacja: elementy te mają kluczowe znaczenie i determinują następne decyzje.

Praktyczne pomysły. Szkolenia dla dostawców usług, pracowników i decydentów politycznych może zostać przeprowadzone w formie rozmowy lub okrągłego stołu, poprzez naukę w trybie mieszanym, a rezultaty mogłyby być udostępnione również do późniejszego wykorzystania (nagrania wideo). Można zaprogramować symulowane sytuacje z klientami, w których szkolenie koncentruje się na nauce emocjonalnej i empirycznej (np. kolacja w ciemności). Proponujemy prostą metodologię poznawczą do prowadzenia szkolenia, na przykład można stworzyć mapę poznawczą turystyki dostępnej, aktywności na świeżym powietrzu, instalacji itp.

Po prezentacji działania sugerujemy prezentację członków grupy, w której wyjaśniają oni swoją motywację do uczestnictwa. Może to być połączone z tzw. „burzą mózgów”. Trenerzy muszą podtrzymać aktywną dyskusję i powoli „naprowadzać” powstające wyniki w kierunku przygotowanej mapy poznawczej. Po zakończeniu burzy mózgów trener może pokazać swoją mapę poznawczą. Mapa poznawcza jest łatwym sposobem ilustrowania dostępności w turystyce z różnych perspektyw.

W kolejnym działaniu poświęconym konkretnemu tematowi ta mapa poznawcza może być używana jako przewodnik orientacyjny dla uczestników. Inną możliwą metodologią może być technika układanki: po prezentacji, uczestnicy zostają podzieleni na różne grupy robocze, które skupiają się na jednym temacie i otrzymują do lektury odpowiednie materiały na ten temat. Pod koniec każda grupa powinna przedstawić prezentację, przekazując innym grupom swoją wiedzę i wnioski, do których doszła. Po prezentacji następuje pełna / plenarna dyskusja na różne tematy. Podczas dyskusji możecie pomóc uczestnikom w zrozumieniu tematu lekcji, odnosząc się do kluczowych punktów lub stwierdzeń, które powinny zostać wcześniej przygotowane. Metodę tę można również wykorzystać w postaci rozważań „opartych na konkretnym przypadku”, wybierając w tym celu przypadek „najlepszej praktyki” dostępnej usługi turystycznej i omawiając ją w odniesieniu do różnych aspektów, których dotyczy działanie szkoleniowe.

Wytyczne ACCESS IT

Program Access IT zapewnia podstawowy zestaw materiałów, który został wskazany powyżej i szczegółowo opisany w tym rozdziale. Jednak dla każdego konkretnego przypadku wdrożenia będziecie musieli wyszukać dodatkowe filmy, rozmowy techniczne, materiały audio jak podcasty, wywiady, czasopisma, gazety, dokumenty instytucjonalne, prawodawstwo itp. Dodanie takich materiałów nie tylko wzbogaca treści już dostarczone przez Access IT. Dzięki nim całe działanie staje się bardziej zróżnicowane i ciekawsze dla uczestników. Do celów dydaktycznych można wykorzystać materiały każdego rodzaju. Ważne jest, aby odpowiednio je ustrukturyzować.

PRZYKŁADEM jest materiał ACCESS IT dla potrzeb kursu szkoleniowego, zorganizowany w następujący sposób.

Temat 1 - Jak ocenić dostępność produktu/usługi turystycznej

Temat 2 - Jak sprostać wymaganiom poszczególnych segmentów klientów docelowych

Temat 3 - Jak opracować prawdziwie dostępną ofertę turystyczną i zaspokoić istniejący popyt

Temat 4 - Jak wprowadzić na rynek i promować produkt z obszaru turystyki dostępnej

Temat 5 - Jak zaangażować interesariuszy w rozwój produktów turystyki dostępnej



Temat 1 Jak ocenić dostępność produktu/usługi turystycznej

Temat **Jak ocenić dostępność produktu/usługi turystycznej** zawiera ogólne wskazówki dotyczące tego jak należy analizować etapy „podróży odwiedzającego” (visitor journey) i możliwe problemy, które mogą pojawić się, gdy klienci wejdą w kontakt z firmami lub destynacjami poprzez tak zwane „punkty kontaktowe” (touch points). Punktami kontaktowymi mogą być, na przykład, strona internetowa podczas wyszukiwania informacji lub spotkanie z recepcjonistą przy recepcji podczas meldowania się w obiekcie noclegowym.

Przed pobytem nacisk kładziony jest na etapie planowania i rezerwacji oraz podróży i przyjazdu/wyjazdu, w tym transportu multimodalnego zarówno przy podróży na duże odległości jak i podróży lokalnych. W destynacji turystycznej dostępność należy rozważyć w odniesieniu do noclegów, miejsc przeznaczonych do jedzenia i picia, aktywności lub lokalizacji turystycznych oraz ogólnej infrastruktury. Do budowy pozytywnego wizerunku i długoterminowej promocji usług i destynacji turystycznych ważne jest wreszcie przypomnienie i dzielenie się doświadczeniami, co może być wspierane przez media społecznościowe i treści dostarczane przez operatora turystyki lub organizację odpowiedzialną za zarządzanie i marketing destynacji turystycznej.

Operator turystyczny powinien postępować zgodnie z listą kontrolną dostępności lub zatrudnić profesjonalnego audytora dostępności w celu dokonania dokładnej oceny oferowanych obiektów i usług. Współpraca z lokalnymi stowarzyszeniami osób niepełnosprawnych również pomaga zidentyfikować istniejące bariery i trudności.

Temat 2 Jak sprostać wymaganiom poszczególnych segmentów klientów docelowych

Temat **Jak sprostać wymaganiom poszczególnych segmentów klientów docelowych** ilustruje jakie znaczenie ma dla menedżera turystyki dostępnej zrozumienia pojęć takich jak rynek docelowy, segmentacja rynku, grupa docelowa. Pojęcie grupy docelowej odnosi się do grupy potencjalnych klientów, którym firma chce sprzedać swoje usługi/produkty. Znajomość potrzeb i preferencji związanych z tym celem jest warunkiem wstępnym do zdefiniowania krytycznych elementów, które muszą zostać uwzględnione w oferowanych produktach i usługach. Grupa ta obejmuje również określonych klientów, do których firma kieruje swoje działania marketingowe.

Temat 3 Jak opracować prawdziwie dostępną ofertę turystyczną i zaspokoić istniejący popyt

Temat Jak opracować prawdziwie dostępną ofertę turystyczną i zaspokoić istniejący popyt wykorzystuje koncepcję „Podróży odwiedzającego”. Zaczyna się ona od przeglądania ofert i rezerwacji, następnie podróży transportem międzynarodowym i lokalnym, zakwaterowania, doświadczania atrakcji turystycznych na miejscu, powrotu do domu oraz wspomnienia i dzielenia się wspomnieniami z tego wydarzenia. Na wszystkich tych etapach dostawca usług turystycznych lub touroperator powinien brać pod uwagę ewentualne przeszkody, które mogą utrudnić skorzystanie z usługi osobom o szczególnych wymaganiach w zakresie dostępności. Mogą być one związane z prezentacją online (dostępność internetowa), ze środkami transportu i terminalami transportowymi, z noclegami, lub atrakcjami, wydarzeniami, lub innymi obiektami. Niniejszy przewodnik „Jak to zrobić” uzupełniony jest filmem wideo, który ilustruje etapy organizowania jednodniowej wycieczki do muzeum, zamku i ogrodów Parques de Sintra (Portugalia) dla grupy osób z upośledzeniem ruchowym.

Temat 4 Jak wprowadzić na rynek i promować produkt z obszaru turystyki dostępnej

Temat Jak wprowadzić na rynek i promować produkt z obszaru turystyki dostępnej przedstawia przegląd problemu marketingu dostępności. Jeśli chodzi o nowe technologie, obejmuje to korzystanie z kanałów i treści mediów społecznościowych, informacji dostępnych na stronach internetowych oraz automatycznych wtyczek konwertujących treści tekstowe na komunikaty dźwiękowe. Teksty lub materiały drukowane powinny uwzględniać dostępne czcionki, symbole i obrazki (rozmiar i kontrast), także w przypadku indywidualnej komunikacji np. za pośrednictwem poczty elektronicznej. Udział w wydarzeniach dostosowanych do klientów docelowych może być bardzo efektywny, ponieważ pozwala na osobisty bezpośredni kontakt między dostawcą usług a gościem, co pozwala na zbudowanie wyższego poziomu zaufania.

Temat 5 Jak zaangażować interesariuszy w rozwój produktów turystyki dostępnej

Organizacja odpowiedzialna za zarządzanie destynacją turystyczną (lub gmina lub grupa współpracujących przedsiębiorstw), która planuje działania w zakresie dostępności, musi określić odpowiednią grupę interesariuszy, którzy mogą współpracować na szczeblu regionalnym i lokalnym. Szczególnie decydenci polityczni i osoby odpowiedzialne za kształtowanie polityki publicznej mogą odegrać kluczową rolę w ustanawianiu odpowiednich ram dla działań, z zastosowaniem wsparcia finansowego i odpowiednich zachęt. Kluczowe



korzyści należy określić na wczesnym etapie, aby zapewnić zaangażowanie i trwałe uczestnictwo w inicjatywie. Wdrażanie wymaga jasnych wytycznych i przywództwa, a jednocześnie wymaga zachowania przejrzystości i uczestnictwa w dyskusjach i procesach. Po rozpoczęciu działania innymi kluczowymi elementami, o których należy pamiętać są kampanie komunikacyjne i informacyjne na rzecz podnoszenia świadomości i pozyskiwania funduszy.

Oczekiwane wyniki

Każde wdrożenie ma na celu stworzenie podmiotów, które mogą opracować ofertę zawierającą zróżnicowane dostępne rozwiązania dla wszystkich odwiedzających ze szczególnymi wymaganiami w zakresie dostępności. Odpowiednie informacje muszą być w łatwy sposób komunikowane klientom, np. za pomocą filmów wideo z napisami, druku i narracji. W przypadku szkolenia pracowników i innych osób oraz w odniesieniu do osób odpowiedzialnych za kształtowanie polityki publicznej prezentowane informacje muszą być szczegółowe i oparte na zweryfikowanych danych. Ponadto materiały szkoleniowe wykorzystywane w kursach muszą być jasne, precyzyjne, szczegółowe i zawsze aktualne.

Wdrożenie ma na celu podniesienie świadomości i wiedzy uczestników, oraz wyposażenie ich w następujące umiejętności i kompetencje:

- Identyfikowanie i zwiększanie zapotrzebowania edukacyjnego w zakresie turystyki dostępnej na danym obszarze oraz tworzenie nowych kursów dotyczących turystyki dostępnej i zrównoważonej;
- Zrozumienie wymagań gości będących osobami z niepełnosprawnościami i innymi szczególnymi wymaganiami w zakresie dostępu
- Przygotowanie i wspieranie kursu szkoleniowego w zakresie dostępności turystycznej
- Promowanie nowych produktów turystycznych w kanałach online i offline
- Promowanie i koordynowanie relacji między gośćmi, prywatnymi operatorami i biurami turystycznymi poprzez agregację podmiotów, instytucji i firm w celu tworzenia oferty edukacyjnej dla turystyki dostępnej
- Pokazywanie w jaki sposób można zostać Operatorem Turystyki Dostępnej, wyjaśnianie wymaganej wiedzy i umiejętności oraz profilu zawodowego w przypadku specjalistycznego stanowiska.
- Zrozumienie i znajomość rynku oraz roli organizatorów wycieczek, biur podróży, lokalnych organizacji turystycznych, linii lotniczych, hoteli lub pozahotelowych obiektów noclegowych takich jak wiejskie kwatery, wsie lub kempingi, szczególnie w kontekstach zawodowych, które są zorganizowane i ukierunkowane na pozyskiwanie nowych fragmentów rynku turystycznego o wysokim potencjale rozwoju.

6. Odniesienia do otwartych zasobów edukacyjnych w dziedzinie turystyki dostępnej.

Linki zewnętrzne do materiałów związanych z tematyką projektu ACCESS IT

Zasoby turystyczne (strony internetowe) dostępne online

Accessible Poland Tours <https://accessibletour.pl/en/>

Komisja Europejska – Turystyka Dostępna

https://ec.europa.eu/growth/sectors/tourism/offer/accessible-tourism_en

Europejska Sieć Turystyki Dostępnej (The European Network for Accessible Tourism)

<https://www.accessibletourism.org>

Europejskie Stowarzyszenie Greenways

<http://www.oevv-egwo.org/>

Pantou - Katalog Turystyki Dostępnej

<https://pantou.org>

Światowa Organizacja Turystyki Narodów Zjednoczonych – Turystyka Dostępna

<https://www.unwto.org/accessibility>

Bezpłatne szkolenia w zakresie turystyki dostępnej (finansowane przez ERASMUS+)

Szkolenie wstępne ETCAATS w zakresie turystyki dostępnej

<http://www.accesstraining.eu/?i=accessibility-training.en.etcaats-course>

GRY BEZ BARIER - zestaw szkoleniowy dla nauczycieli

<https://www.gameswithoutbarriers.eu/training/online-teachers-training/>

NEWSCAT - nowe umiejętności w zakresie dostępnych usług turystycznych

Zarejestruj się na stronie <https://dlot.eu>

i przejdź do NEWSCAT <https://dlot.eu/course/index.php?categoryid=19>

TAD - Doradca w zakresie sprawności

<https://learning.abilityadvisor.eu/>





ACCESS IT

ACCESS-IT

Innowacje w zakresie turystyki bez granic
na obszarach naturalnych i wiejskich

www.accessitpro.eu