

ELEVATOR



Vodič po dostopnem turizmu

Drugi del - Turistični sektor

Bodite stopnico višje, ne le korak pred drugimi

ELEVATOR (2015-1-CZ01-KA204-014014)



Sofinancira program
Evropske unije
Erasmus+

VODIČ PO DOSTOPNEM TURIZMU | TURISTIČNI SEKTOR

Izjava o omejitvi odgovornosti: Evropska komisija je finančno podprla projekt in omogočila publikacijo tega poročila, ki v celoti izraža mnenja avtorjev, ne nujno stališč Evropske komisije. Evropska komisija ni odgovorna za vsebino poročila in posledice uporabe ugotovitev, predstavljenih v tem poročilu.

UVOD

Dostopnost je zelo pomembna tema, ki pa je žal v turizmu dostikrat spregledana. Glavna razloga sta pomanjkanje informacij in pomanjkanje sodelovanja med ključnimi partnerji.

Ta dokument je nastal z namenom predstaviti smernice in odgovoriti na spodnja vprašanja:

- Kaj je dostopni turizem?
- Kako je lahko dostopnost mogoče še izboljšati?
- Katere koristi lahko prinese dostopni turizem?

Dokument je sestavljen iz treh delov, kjer je vsak del, posvečen enemu ključnemu partnerju, ki igra pomembno vlogo pri razvoju dostopnega turizma: **gostje, turistični sektor in akterji sprejemanja odločitev in zakonodaje**.

Del "Postanite aktivni sooblikovalci, ne le pasivni udeleženci" je namenjen **gostom**, uporabnikom turistične infrastrukture in storitev, ki vključuje tudi prebivalce, ki bi lahko bili bolj aktivni pri svojih zahtevah za dostopno okolje, produkte in storitve.

Drugi del "Bodite stopnico višje, ne le korak pred drugimi" je namenjen **turističnemu sektorju** in ponudnikom turističnih storitev, ki bi morali uskladiti svojo ponudbo zahtevam dostopnega turizma in povečati konkurenčnost in trajnost podjetij.

Zadnji del "Omogočite in spodbujajte razvoj" pa je namenjen **akterjem sprejemanja odločitev in zakonodaje** (javni organi, turistične organizacije, politika), ki delujejo na lokalni, regionalni in nacionalni ravni. Upoštevati bi morali potrebe državljanov in omogočili primerno okolje za uspešno sodelovanje vseh ključnih partnerjev in spodbujati dvig ravni turistične ponudbe za goste in prebivalce.

Vsaka skupina ima posebno vlogo pri ustvarjanju dostopnih turističnih produktov. Najbolj pomembna naloga pa je vsekakor usklajevanje in dobro sodelovanje pri ustvarjanju skupne strategije. Uspeh je lahko omogočen le v primeru, da vsi ključni partnerji tesno sodelujejo.

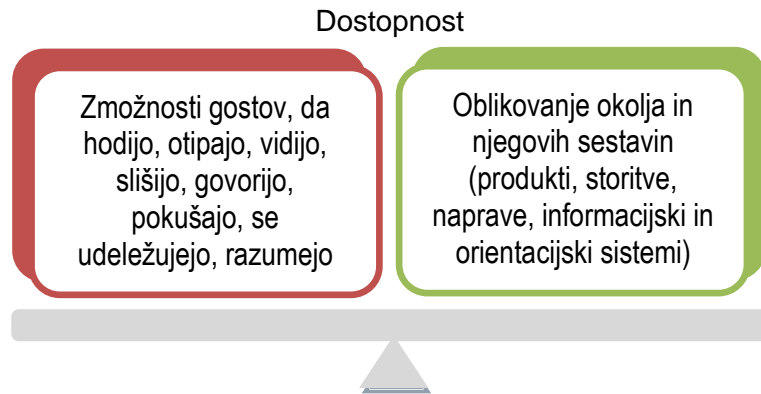
Torej, zakaj ne bi bili vi del takšne skupine ključnih partnerjev?

"Vir našega uspeha je dobro sodelovanje vseh ključnih partnerjev"

*(Józef Solecki, vodja oddelka za vključevanje oseb s posebnimi potrebami v mestni hiši v Poznaniu;
Nagrada za dostopno mesto 2014 – tretje mesto)*

KAJ JE DOSTOPNI TURIZEM

Dostopni turizem (turizem za vse, vključujoči turizem) je skupek produktov, procesov in storitev, ki so prilagojeni osebam s posebnimi potrebami, ne glede na njihove zmožnosti ali starost.



Obstaja veliko predpostavk, povezanih z dostopnim turizmom ali z dostopnostjo v širšem pomenu. Najbolj pogoste so:



”Dostopni turizem je namenjen le osebam s posebnimi potrebami...”

Ne drži! Čeprav imajo osebe s posebnimi potrebami največjo potrebo po dostopnosti, dostopni turizem vključuje tudi druge skupine s specifičnimi potrebami (ki niso vedno vidne), ki so lahko posledica omejitev, zdravstvenih težav, poškodb, starosti, rasti, različnih kultur in nepoznavanja tujega jezika. **Vse osebe**, ki imajo omejitve pri dostopu in uporabi turističnih storitev, bodo v ospredje postavile dostopnost turistične ponudbe.¹

Glavni uporabniki dostopnega turizma



¹ Vir: Svetovna turistična organizacija (2016), Priročnik za dostopni turizem za vse: načela, orodja in primeri dobrih praks – Modul I: Dostopni turizem – definicija in okoliščine, UNWTO, Madrid, <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284418077>

V bistvu, dostopni turizem lahko koristi vsem, saj bomo lahko vsi nekoč potrebovali dostopno okolje, dostopne storitve in dostopne produkte.

...dostopni turizem predstavlja majhno tržišče.”



Ravno nasprotno! Če upoštevamo, koga opisuje pojem “oseba s posebnimi potrebami”, ne moremo govoriti o majhnem tržišču. Poleg tega ima tržišče lojalne uporabnike, katerih število se z leti povečuje, kar predstavlja veliko novih poslovnih priložnosti². Storitve, ki so dostopne, imajo velik potencial v privabljanju novih gostov, povečanju kakovosti storitev in okrepitvi podobe destinacije.

Osnovne informacije o tržišču dostopnega turizma v Evropi



Vir: Evropska komisija (2014), Ekonomski vplivi in vzorci potovanj v dostopnem turizmu v Evropi – končno poročilo,

<http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/5566/attachments/1/translations/en/renditions/native>



“Dostopnost pomeni odsotnost fizičnih ovir.”

Da, vendar ne samo to. Dostopnost je dostikrat povezana le s prilagoditvijo fizičnih ovir, vendar so te ovire in s tem težave lahko zelo različne, tako da ima pojem dostopni turizem veliko širši pomen in je povezan z mnogimi turističnimi storitvami.

Turistične destinacije morejo poskrbeti, da so **vsi ključni partnerji**, kot so hoteli, prevozniki, turistično informacijski centri, ponudniki ostalih turističnih storitev vključeni v zagotavljanje dostopnosti. Predvsem je tudi pomemben njihov odnos in razumevanje pomena dostopnosti. Dostopnost turistične ponudbe mora biti tesno povezana tudi z **dostopnostjo javnih površin** in storitev, saj le tako lahko zagotovimo kakovostno storitev obiskovalcem.

² Vir: VisitEngland, Vam na uslugo, https://www.visitbritain.org/sites/default/files/vb-corporate/at_your_service_17.12.10.pdf



“Dostopnost je povezana z visokimi stroški.”

Ne vedno! Dostopnost ni vedno povezana z visokimi finančnimi naložbami. Že majhne prilagoditve in pametne rešitve lahko zelo pozitivno vplivajo na doživetje gosta.

Primeri varčnih ukrepov s pozitivnim učinkom na potrebe oseb s posebnimi potrebami:

- vključujoče trženje,
- dostopne spletne strani in informacije v različnih oblikah (glasovne in prikazne oblike, enostaven razumljiv jezik, dober kontrast besedila in ozadja, možnost povečanja teksta),
- zanesljive informacije o dostopni infrastrukturi in storitvah,
- usposobljeno osebje,
- tehnični pripomočki in oprema, ki je na voljo za najem ali posojajo (invalidski vozički, kopalniški stoli, toaletni pripomočki),
- brezplačen in omogočen vstop psov vodnikov,
- mesta za počitek gostov,
- dobra osvetlitev,
- na dostopnosti zasnovani turistični produkti in dejavnosti.

Učinkovitost naložb v dostopnost se pogosto meri kot strošek v povezavi s številom gostov s posebnimi potrebami. V bistvu, ukrepi za izboljšavo dostopnosti zvišajo varnost in udobje in omogočajo dostojno doživljanje okolja, produktov in storitev. Zato bi se morale naložbe v dostopnost obravnavati kot naložbe v kakovost in dostojno preživljanje prostega časa za vse.

“Dostopnost je osnovni element vsake odgovorne in trajnostne politike. Je osnova za upoštevanje človekovih pravic kot tudi zelo dobra poslovna priložnost. Predvsem pa je potrebno razumeti, da dostopni turizem ne služi le osebam s posebnimi potrebami, ampak služi nam vsem”

Taleb Rifai, UNWTO Generalni sekretar

KAKO NAREDTI TURIZEM BOLJ DOSTOPEN



Obiskovalce obveščajte o dostopnosti

Preverite dostopnost vaše ponudbe. Uporabite lahko različne sheme, ki so na voljo na spletu.

Zagotovite podrobne informacije o dostopnosti vaših objektov in ponudbe. Za osebe s posebnimi potrebami so ključnega pomena informacije o dostopnosti ponudbe, saj se na osnovi tega odločijo ali bodo potovali in kam. Točne informacije jim omogočijo, da lahko precenijo, ali se lahko izpolnijo vse njihove zahteve dostopnosti. Zagotovite objektivne informacije o dostopnosti, ne glede na njihovo stopnjo dostopnosti. Na vaši spletni strani objavite izjavo o dostopnosti, ki jo lahko gostje na spletni strani hitro najdejo. Natančne, točne in objektivne informacije o dostopnosti vaših storitev, ki so na voljo na spletu, lahko zelo koristijo morebitnemu gostu, poleg tega pa so lahko v pomoč zaposlenim.

Promovirajte dostopnost. Čeprav so dostopne storitve pomembne za vse obiskovalce, se le redko uporabljajo pri trženju. Vključite informacije o dostopnosti vaše ponudbe v vaša promocijska gradiva. Uporabite različne oblike informacij (pisna, glasovna in video oblika) glede na potrebe vaših gostov in vrsto promocijske dejavnosti.



Orodja za ocenjevanje in zagotavljanje podrobnih informacij o dostopnosti prostorov in storitev

Pantou izjava o dostopnosti, <https://pantou.org/access-statement>

Izjava se uporablja za informiranje morebitnih obiskovalcev o dostopnosti ponudbe in je zelo pomembno orodje za osebe s posebnimi potrebami, ko načrtujejo svoje potovanje. Na voljo je tudi spletna različica: <http://www.apptouryou.eu/index.php/your-facilities/add-a-new-facility>. Potrebna je prijava, ki je brezplačna, nato pa izpolnite zahtevane podatke.



Primeri promocije dostopnosti objektov in storitev

Pantou – direktorij za dostopni turizem, <https://pantou.org/>

Pantou (grška beseda za besedo vsepovsod) je spletna stran, ki jo je s partnerji razvil ENAT za Evropsko komisijo. Na spletni strani najdete ponudnike turističnih storitev in kraje, ki jih lahko obiščete, ki so primerni in varni. Vpis na spletno stran Pantou je brezplačen.

Vodiči o dostopnosti (PDF dokumenti), kot primeri kako promovirati dostopnost

- Algarve, destinacija za upokojece

https://pantou.org/sites/default/files/access_statements/Pantou_Access_Statement_2014_Algarve_Senior_Living.pdf

- Edinburgh, kraljevi botanični vrtovi

<http://www.rbge.org.uk/assets/files/Gardens/accessibility/Access%20Statement%20Ed%20July.pdf>



Zagotovite skrbno in prilagojeno nego vsem obiskovalcem

Skrb za goste s posebnimi potrebami vključuje gostoljubnost in zagotavljanje kakovostne storitve. Skrb za goste ni povezana le z doseganjem standardov, vendar je bolj povezana z **načinom razmišljanja**.

Predvsem je za skrb gostov s posebnimi potrebami potrebna dobra priprava in poznavanje njihovih potreb. Goste vprašajte o njihovih potrebah o dostopnosti, saj jih boste le tako lahko poznali in ustrezno prilagodili vašo ponudbo. Dostopnosti ne pomeni le prilagoditve vaše ponudbe, ampak je potrebno dostopnosti razumeti kot okolje, kjer lahko gostje dostojno uživajo vaše storitve. Ko zagotovite storitve, ki so dostopne, ne zadovoljujete le potreb oseb s posebnimi potrebami, ampak potrebe vseh gostov.

Prav tako je pomemben pravi odnos in primerna komunikacija. Ovire v komunikaciji lahko prav tako kot fizične ovire vplivajo na kakovost storitev in zadovoljstvo gostov. Poskrbite, da so vaši zaposleni obveščeni o vseh posebnih potrebah vaših gostov, da so zmožni podati pravilne informacije in se pravilno odzvati na potrebe gostov. Za usposabljanje vaših zaposlenih izberite kakovostne programe usposabljanja.



Mnenja strokovnjakov o dostopnem turizmu

Razmislite o možnostih dostopnosti (krajša verzija) (ENAT)

<https://www.youtube.com/watch?v=uNgEQvPj1N8&t=0s&index=77&list=PLC648CE68AB900757>

Posnetek o koristih in poslovnih priložnostih na področju dostopnega turizma, ki ga je pripravil ENAT za Evropsko komisijo. V njem so predstavljeni glavni akterji in strokovnjaki, posnet pa je bil na konferenci Evropske komisije "Razmislite o možnostih dostopnosti", 6. Junija 2014. (4 minute).

Študija primera: Rimske Toplice, Združeno Kraljestvo

https://www.youtube.com/watch?v=qh_8ZVbVmyY&t=0s&index=40&list=PLC648CE68AB900757

Primeri nagrajenih turističnih atrakcij, kjer se je izkušnja gostov zboljšala le z nekaj enostavnimi prijemi.

Dostopni turizem – Zakaj dostopni turizem, Združeno Kraljestvo

<https://www.youtube.com/watch?v=Hrq6bOJuGfI&index=161&t=0s&list=PLC648CE68AB900757>

Posnetek, kjer lastniki podjetij opisujejo, kako so investirali majhne količine sredstev v posodobitev dostopnosti in s tem privabili več gostov in povišali prihodek.

Ustvarjanje dobička v dostopnem turizmu, VisitEngland, Združeno Kraljestvo

<https://www.youtube.com/watch?v=GtutzNnlt0Q&index=171&t=0s&list=PLC648CE68AB900757>

Lastniki podjetij opisujejo, kako so dostopnost vključili v turistično ponudbo in s tem ustvarili ponudbo, ki je dostopna za vse, s tem pa ustvarili tržišče povratnih in lojalnih gostov in povečali svoj dobiček.

Kaj smo se naučili (konferenca o dostopnosti/koncert/dogodek v gledališču), Združeno Kraljestvo

Posnetek, kjer je prikazan pomen dostopnega javnega prevoza pri organizaciji dogodkov.

<https://www.youtube.com/watch?v=SZCtS1V2wow&index=199&t=0s&list=PLC648CE68AB900757>



Poskrbite, da so objekti prijetni za uporabo in dostopni

Dostopno okolje brez ovir je zelo pomemben del dostopnega turizma. Vključuje: dostopna parkirišča, poti, toaletne prostore, dostopna prevozna sredstva, dostopne vhode, ravne površine, široke prehode, oporne ročke, območja za počitek, robnike s klančinami, senzorične elemente (taktilne, glasovne in vizualne elemente), dostopne klančine, nizke površine miz, slušne zanke. Vključuje tudi opremo, ki si jo lahko gostje izposodijo ali najamejo.

Fizične ovire se lahko odstranijo z arhitekturnimi prilagoditvami, dodatno opremo ali s pomočjo navodil, ki so razumljiva. Kadar se dostopnost upošteva pri gradnji objektov, se strošek naložbe znatno ne poveča. Poleg tega so na voljo različne ugodne rešitve, ki imajo velik učinek na dostopnost objekta. Kadar je dostopnost prilagojena na pravilen način, postane nevidna in jo lahko uporabljajo vsi gosti.



Primeri enostavnih in pametnih rešitev dostopnosti

Scandic hoteli, severne države, Poljska in Nemčija

Značilnosti in rešitve v Scandic hotelih za osebe s posebnimi potrebami.

<https://www.scandichotels.com/always-at-scandic/special-needs>

https://www.scandichotels.com/contentassets/2ce6650a89b24e6e8e54e6ec8c14da49/accessibility-at-scandic_eng.pdf

Visit England, British Tourist Authority - „Z lahkoto gre“

Vodič, kjer so navedene enostavne in ugodne rešitve prilagoditve dostopnosti za podjetja.

https://www.visitbritain.org/sites/default/files/vb-corporate/Images/Business-Advice-Hub/easy_does_it.pdf

KAJ VAM LAHKO DOSTOPNOST PRINESE

Dostopnost se navezuje na področje človekovih pravic, kjer ima vsaka oseba pravico koriščenja turističnih storitev, poslovnih priložnosti, dostopnosti pa je tudi osnovni element vsake odgovorne in trajnostne politike.

Za vas, turistični sektor, pa je najprej **poslovna priložnost**. Pomembno je razumeti, da je dostopni turizem namenjen osebam s posebnimi potrebami, ampak na koncu prinaša koristi vsem gostom. Prilagoditev dostopnosti vaše ponudbe bo tako imela pozitiven učinek na kakovost vaše ponudbe in s tem na vašo tržno konkurenčnost.

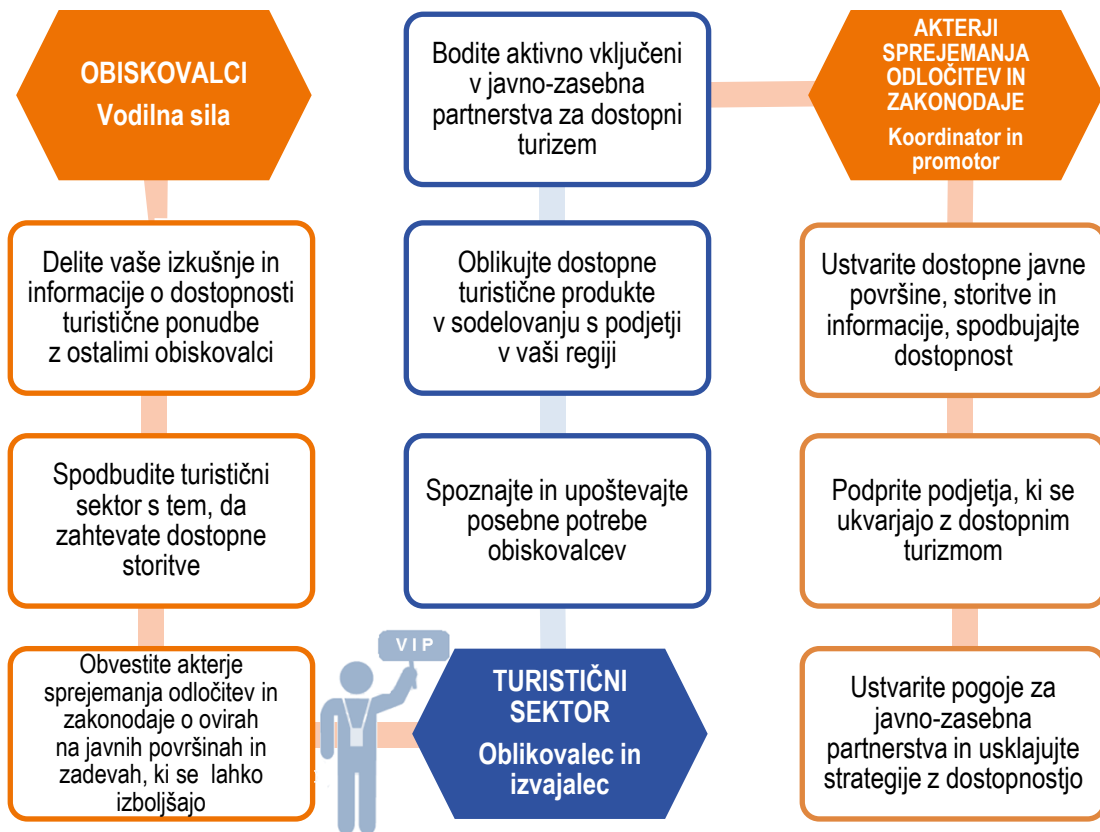
Podjetja, ki vlagajo v razvoj dostopnosti, privabijo večje število gostov, saj s tem nudijo svoje storitve širšemu krogu gostov. Osebe s posebnimi potrebami le redko potujejo same, v velikih primerih jih spremljajo družinski člani in/ali spremljevalec, ki jim nudi oporo. V primeru, da so s storitvijo zadovoljni, bodo zagotovo podali priporočilo svojim prijateljem, prav tako pa je velika verjetnost, da se bodo na destinacijo vrnili.

Koristi za turistični sektor

- Več gostov, lojalni (povratni) gostje
 - Dodaten prihodek
 - Konkurenčna prednost
 - Več gostov izven glavne sezone
 - Trajnostni razvoj poslovanja
-

Razvoj dostopnega turizma ni odvisen le od posameznih lastnikov podjetij in ponudnikov turističnih storitev. Posamične rešitve ne prinašajo vseh zgoraj naštetih koristi. Razvoj dostopnega turizma je skupna naloga vseh ključnih partnerjev. Bolj kot je sodelovanje med ključnimi partnerji tesno, boljše skupne rezultate lahko sodelovanje prinese. **Kjer je volja, je tudi pot.**

Vloga ključnih partnerjev pri razvoju dostopnega turizma





Projekt ELEVATOR IO3. **VODIČ PO DOSTOPNEM TURIZMU / DRUGI DEL - TURISTIČNI SEKTOR**

VSEBINO SO PRIPRAVILI PARTNERJI PROJEKTA ELEVATOR:

EUROPEAN NETWORK FOR ACCESSIBLE TOURISM - ENAT ASBL, BRUSELJ, BELGIJA, ENAT@ACCESSIBLETOURISM.ORG

KAZUIST, SPOL. S R.O., TRINEC, ČEŠKA, INFO@KAZUIST.CZ

TANDEM, SOCIALNO PODJETJE, RIM, ITALIJA, TANDEM.COOP@GMAIL.COM

PREMIKI ZAVOD ZA SVETOVANJE, PROMOCIJO IN RAZVOJ DOSTOPNEGA TURIZMA, LJUBLJANA, SLOVENIJA, INFO@PREMIKI.COM

SPLETNA STRAN PROJEKTA: [HTTP://WWW.ACCESSIBLETOURISM.ORG/ELEVATOR](http://www.accessibletourism.org/elevator)

© 2018