

ELEVATOR



Vodič po dostopnem turizmu

Prvi del - Gostje

**Postanite aktivni sooblikovalci,
ne le pasivni udeleženci**

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



Sofinancira program
Evropske unije
Erasmus+

VODIČ PO DOSTOPNEM TURIZMU | GOSTJE

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.

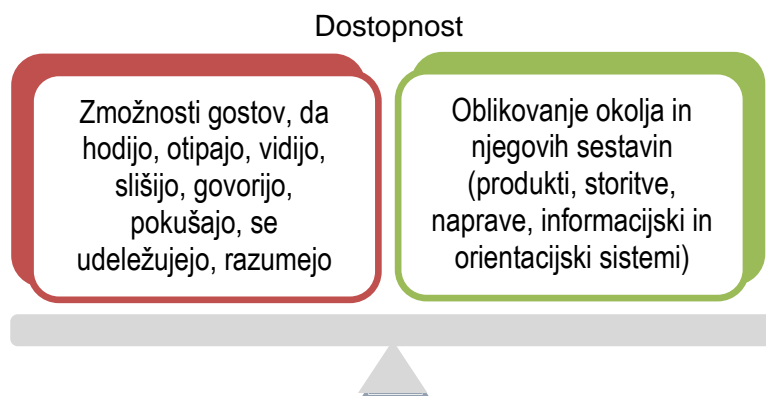
Torej, zakaj ne bi bili vi vodilna sila?

"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 NAREDITI TURIZEM BOLJ DOSTOPEN



Povprašajte po dostopnosti in izrazite vaše potrebe

Potovanja lahko odprejo nova obzorja, dobesedno! Prav tako lahko ljudem odpre nove poti v razmišljanju, kaj je pravzaprav mogoče. Veliko gostov ne povpraša po prilagojeni in dostopni ponudbi, vendar se raje prilagodijo na dane okoliščine. **Dostopnost ni usluga gostu, dostopne storitve so njegova pravica!**

Prošnje po dostopni ponudbi bodo spodbudile ponudnike turističnih storitev k razmišljanju o tej zelo pomembni temi in k prilagoditvi ponudbe potrebam dostopnosti. Prvi korak k izboljšanju dostopnosti turistične ponudbe je seznanitev ponudnikov turističnih storitev s potrebami po dostopnosti. **Ni ponudbe brez povpraševanja!**

Bodite natančni, ko opisujete vaše potrebe. Opišite stopnjo vaše samostojnosti, če potujete s spremljevalcem ali sami, kakšne pripomočke uporabljate med potovanjem, kakšne so vaše gibalne, govorne ali kakšne druge vrste omejitev in kakšno asistenco boste na poti potrebovali. Zelo je pomembno, da natančno opišete vaše potrebe, saj lahko le tako zaposleni v turizmu najdejo najbolj primerne rešitve. **Več kot boste dali, več boste dobili!**



Ne bojte se potovati

Veliko lažje lahko potujete, če natančno načrtujete vaše potovanje. Načrtovanje vašega potovanja vam lahko pomaga pri samozavesti in varnosti, poleg tega pa lahko lažje predvidite okoliščine. Poiščite primerne in natančne informacije, ki vam bodo pomagale pri načrtovanju potovanja. Ponudnikom turističnih storitev postavite natančna vprašanja, ne vprašajte, ali je soba dostopna, ampak vprašajte za natančen opis sobe. **Predpriprava je zelo pomembna!**

Ko načrtujete vaše potovanje, vprašajte za nasvet. Na voljo so vam orodja in turistične agencije, kjer vam lahko strokovnjaki podajo natančne informacije o dostopnosti. V primeru, da ne najdete turistične agencije, ki deluje na področju dostopnosti, se lahko obrnete na klasične turistične agencije in turistično informacijske centre, dostopne spletne strani ali na osebe s posebnimi potrebami, ki veliko potujejo. Priporočljivo je tudi poiskati lokalne prebivalce, ki vam lahko pomagajo z nasveti o dostopnosti destinacije kamor potujete. Vendar bodite vedno pripravljeni na nepredvidljive okoliščine. **Več glav več ve!**



Dostopne turistične agencije v Evropi

Bezbatour, Češka, <http://www.bezbatour.cz/>

Accessible Prague, Češka, <http://www.touchableprague.com/en/>

Premiki, Slovenija, <http://premiki.com/>

No Limits Tours, Slovenija, <https://nolimits-tours.com/>

Accessible Madrid, Španija, <https://www.accessiblemadrid.com/en/about-us#>

Accessible Spain, Španija, <https://www.accessiblespaintravel.com/contact-us/>

Chris Travel, Danska, <http://chrstravel.dk/kontakt-os/?lang=en>

Go Gal - Access Portugal, LDA, Portugalska, <http://www.gogal.pt>

Planet Viaggi Responsabili, Italija, <http://www.planetviaggiaccessibili.it/>

Grenzenlos, Barrierefrei Reisen, Avstrija, <http://www.barrierefrei-reisen.at/>



Delite vaše izkušnje

Veliko ljudi išče destinacije, kamor bi želeli potovati. Lahko jih navdušite z vašimi slikami, videi ali spletnimi dnevniki. Najboljša informacija je tista, ki jo je podala oseba s posebnimi potrebami!

Vaše vtise lahko delite na spletnih straneh, kot so Trip Advisor, kjer so informacije točne in dostopne. Prav tako lahko svoje izkušnje delite na spletnih straneh krajev ali ponudnikov, ki ste jih obiskali.

Dobra slika pove več kot tisoč besed. Ko opisujete vaše izkušnje, bodite natančni, izognite se predsodkom, opisujte vaše dejanske izkušnje:

- S kakšnimi ovirami (zunanji, notranji) ste se srečali na vašem potovanju?
- Kakšna doplačila so bila potrebna?
- Katere izmed vaših potreb turistični ponudniki niso razumeli?
- Katere dostopne storitve turističnih ponudnikov ste lahko rezervirali/najeli?

Vaše izkušnje, ki ste jih izpostavili, lahko pomagajo turističnim ponudnikom in akterjem sprejemanja odločitev in zakonodaje pri izboljšanju dostopne ponudbe. **Izkušnje so najboljši učitelj!**



Spletni dnevniki o potovanju in dostopnosti

Tony Giles – slep neodvisni popotnik, <http://www.tonythetraveller.com/>

Toni je Anglež, ki je slep in ima le 80 % sluha v obeh ušesih brez slušnih pripomočkov. Sam potuje po različnih državah in v svoje spletnem dnevniku piše o svojih izkušnjah in ljudeh, ki jih sreča na poti. Do sedaj je prepotoval že 125 držav, otokov in kneževin. Poleg popotnika je tudi motivacijski govorec, njegovi spisi pa so objavljeni v obliki e knjig. Sam sebe opiše kot slepi avtor in popotniški pisatelj.

Martyn Sibley – “fant, ki ima posebne potrebe”, <http://martynsibley.com/>

Martyn ima hrbtenično mišično atrofijo. To pomeni, da ne more hoditi, dvigniti predmetov, ki so težji od knjige ali se oprhati. Je pa velik ljubitelj potovanja, vozi prilagojen avtomobil, vodi

svoje podjetje, je že vozil letalo, uživa v smučanju in potapljanju in živi samostojno življenje. Njegov spletni dnevnik vključuje seznam z desetimi popotniškimi nasveti za osebe s posebnimi potrebami "Deset nasvetov Martyna Sibleyja".

Jill von Büren, <https://www.hearinglikeme.com/deaf-persons-travel-survival-guide/>

Jill je vodja področja spletnih medijev v podjetju Sonova (Švica) in urednica spletnega portala Hearing Like Me. Zelo je izkušena na področju novinarstva, njena strast sta pripovedovanje zgodbe in povezovanje ljudi. Ko ne deluje na področju izgube sluha, zelo rada potuje. Piše: Imam zelo veliko izkušenj s potovanji kot oseba s posebnimi potrebami. Lahko se zgodi, da je potovanje zelo zapleteno, vendar je ves trud poplačan, ko prispem na destinacijo! Stran v spletnem dnevniku: "Šest nasvetov za osebe z izgubo sluha".

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, obiskovalce in prebivalce, sta glavni koristi dostopnosti **izboljšane priložnosti za potovanje in izboljšanje okolja v vsakdanjem življenju.**

Koristi za obiskovalce in prebivalce

- Boljša kakovost turistične ponudbe
- Prijazno, udobno in varno okolje brez ovir
- Gostoljubnost – boljši odnos zaposlenih v turizmu
- Spoštovanje pravic in dostojanstva
- Boljša izbira in kakovost turističnih produktov

Razvoj dostopnega turizma ni odvisen le od posameznih ponudnikov turističnih storitev. Posamične rešitve ne morejo prinesiti dobrih rezultatov, ampak je dostopnost skupna naloga vseh ključnih partnerjev. Bolj, kot je tesno sodelovanje med ključnimi partnerji, boljši so rezultati. **Kjer je volja, je tudi pot.**





Projekt ELEVATOR IO3. VODIČ PO DOSTOPNEM TURIZMU / PRVI DEL - GOSTJE

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