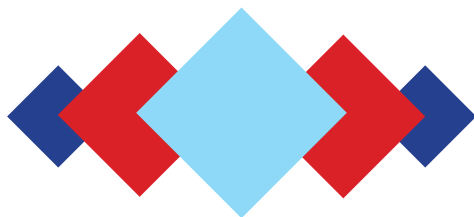


TURIZAM ZA SVE

PRIRUČNIK ZA TURISTIČKE I UGOSTITELJSKE RADNIKE



Савез за
приступачност
Србије



TURIZAM ZA SVE

PRIRUČNIK ZA TURISTIČKE I UGOSTITELJSKE RADNIKE



Савез за
приступачност
Србије

Naslov:

Turizam za sve - priručnik za turističke i ugostiteljske radnike

Autori:

**Vladimir Đurić
Ljupka Mihajlovska**

Dizajn:

Ivan Halupka

Izdavač:

Savez za pristupačnost Srbije



Priručnik je nastao u okviru projekta Beograd - grad turizma za sve – u susret velikim međunarodnim događajima, koji je podržao Sekretarijat za socijalnu zaštitu Grada Beograda. Sadržaj publikacije ne predstavlja nužno i stavove Sekretarijata za socijalnu zaštitu Grada Beograda.

SADRŽAJ:

Uvod.....	8
Definicije.....	10
1. Ko sve ima koristi od pristupačnog turizma.....	13
2. Pristupačan turizam kao poslovna prilika.....	17
2.1. Opšte preporuke Svetske turističke organizacije (WTO) za pristupačan turizam.....	19
2.1.1. Upravljačka tela.....	19
2.1.2. Turističko informisanje i oglašavanje.....	20
2.1.3. Urbanističko i arhitektonsko okruženje.....	20
2.1.4. Parkinzi.....	20
2.1.5. Komunikacija.....	21
2.1.6. Oznake i znaci.....	21
2.1.7. Vertikalno kretanje.....	21
2.1.8. Horizontalno kretanje.....	21
2.1.9. Higijenske prostorije (toaleti, sobe za odmor).....	22
2.1.10. Prevoz i transport putnika i njihove imovine.....	22
2.1.11. Smeštajne jedinice, konferencijski kapaciteti, priprema i služenje hrane.....	23
2.1.12. Kulturne aktivnosti.....	24
2.1.14. Obuka osoblja.....	25
3. Glavne prepreke za pristupačan turizam.....	27
3.1. Prepreke u okruženju.....	28
3.1.1. Planiranje i rezervacija (booking).....	29

3.1.2. Infrastruktura i transport.....	30
3.1.3. Komunikacija.....	30
3.1.4. Aktivnosti na destinaciji.....	31
Rezime.....	32
3.2. Društvene barijere.....	33
3.3. Nedostatak obuke.....	33
4. Kako obezbediti pristupačan turizam.....	35
4.1. Podizanje svesti, prevazilaženje prepreka u ophođenju prema osobama sa invaliditetom.....	36
4.2. Principi Univerzalnog dizajna.....	36
4.3. Razumevanje klijenata.....	38
4.4. ISO Standard 21902: Pristupačan turizam za sve.....	38
4.5. Implementacija pristupačnog turizma.....	39
4.6. Indikatori pristupačnosti.....	48
4.7. Obuka osoblja.....	51
5. Primeri dobre prakse u pristupačnom turizmu.....	55
5.1. Evropska komisija: inicijativa „Evropska prestonica i zeleni pionir pametnog turizma“ (European Capital & Green Pioneer of Smart Tourism).....	56
5.2. Irska: Nano Nagle Place – Kork, Irska.....	57
5.3. Nemačka: „Travel for All“.....	58
5.4. Francuska: vodič za pristupačan turizam u Bordou, kategorizacija objekata oznakom za pristupačan turizam.....	59
5.5. Wheelmap servis.....	59
5.6. Austrija: Albertina muzej, Beč.....	61
Literatura.....	62

Dobro došli na stranice Priručnika za pružanje pristupačnih usluga u ugostiteljstvu.

Najpre ćemo skrenuti pažnju da cilj ovog priručnika nije da pružaoce turističkih i ugostiteljskih usluga preplaši propisima, standardima i kaznama ukoliko svoje usluge nisu prilagodili osobama sa invaliditetom, niti da im nametne skupe i nepotrebne investicije. Namera nam je da vas upoznamo sa mogućnostima da svoje poslovanje poboljšate, a da istovremeno vaše usluge učinite pristupačnim osobama sa invaliditetom, kao rastućem potencijalnom tržištu na kojem možete naći nove korisnike vaših usluga, a sve to uz ulaganja koja nisu velika, niti su isključivo materijalna, a koja vam uloženo vraćaju brzo i višestruko.

Ako ste razmišljali kako da svoje poslovanje proširite, kako da se obratite tržišnim segmentima na koje konkurencija još nije bacila pogled, i da tako dobijete nove korisnike od kojih će većina postati redovni povratni gosti, onda je ovaj priručnik dobro polazište.

Sve ukupno, želja nam je da u pristupačnom turizmu vidite dobru poslovnu priliku, a ne izazov ili rizik.

*U Nemačkoj živi oko **8 miliona** osoba sa invaliditetom.*

*Prema studiji koju je objavilo Nemačko ministarstvo ekonomije i rada, **48% njih** izražava želju da češće putuje ukoliko postoje uslovi za pristupačan turizam na izabranoj destinaciji, a **60% njih** spremno je da plati veću cenu za korišćenje sredstava za pristupačnost.*

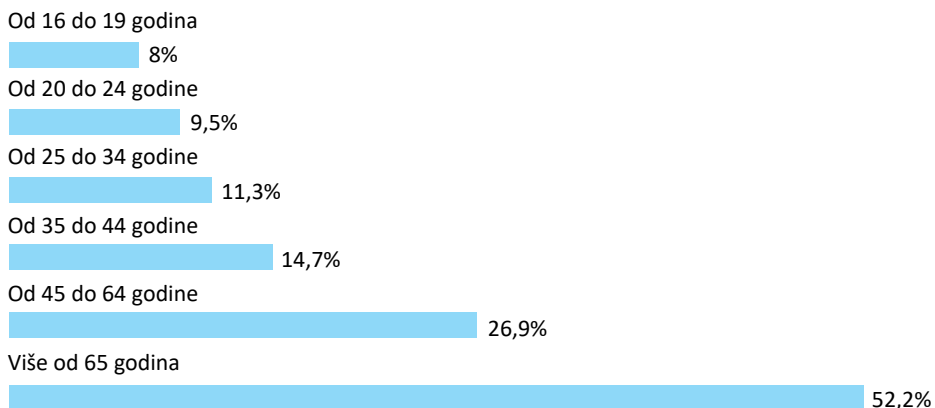
*Dakle, oko **4 miliona** nemačkih turista sa invaliditetom putovalo bi ako postoji pristupačnost na destinaciji, a oko **2,5 miliona** njih spremno je da plati više za pristupačnost.*

Uvod

“Pristupačnost je centralni element odgovornog i održivog turizma. Pristupačnost je imperativ iz ugla ljudskih prava, ali i izuzetna poslovna prilika. Iznad svega moramo uvažiti da od pristupačnog turizma korist nemaju samo osobe sa invaliditetom, već svi“

Taleb Rifai, Generalni sekretar Svetske turističke organizacije, 2016. godine.

Prema podacima Eurostata, 101 milion ljudi u EU ima neku vrstu invaliditeta, od čega vidljiv invaliditet ima oko 30%. Preostalih 70% ima teškoće koje nisu vidljive golim okom, ali im otežavaju funkcionisanje u svakodnevnom životu.



Grafikon 1: Osobe sa invaliditetom u EU, prema starosti, 2022.g (Izvor: EUROSTAT)

U Republici Srbiji je, takođe prema podacima Eurostata, u 2022. godini bilo 12,3% osoba sa nekom vrstom ograničenja u svakodnevnim životnim aktivnostima, dakle sa invaliditetom u širem smislu.

Globalno, 2006. godine broj osoba sa invaliditetom iznosio je oko 500 miliona, da bi se 2011. godine duplirao. Danas na svetu živi oko 1,3 milijarde ljudi sa invaliditetom.

Ovi podaci ne govore samo o tome da se broj osoba sa invaliditetom povećava, već i da raste tražnja za pružanjem pristupačnih usluga u turizmu.

Pristupačnost u turizmu će nesumnjivo predstavljati jedan od ključnih faktora konkurentskog pozicioniranja i diferenciranja u sektoru turizma i biće od

ključnog značaja za njegov ekonomski rast i poboljšanje poslovanja svih učesnika na tržištu turističkih i ugostiteljskih usluga.

Povećanje životnog veka, napredak u medicini, tehnološki napredak u asistivnim tehnologijama i proizvodima, opšte poboljšanje kvaliteta života, pogotovo bolja uključenost osoba sa invaliditetom u tržište rada, te povećanje njihovih prihoda tokom radnog veka i kasnije u penziji, doprinose povećanoj mobilnosti osoba sa invaliditetom i osoba sa otežanim funkcionisanjem.

Prema podacima Svetske zdravstvene organizacije, 2009. godine, populacija starija od 60 godina činila je oko 10% ukupne svetske populacije, a procene su da će se taj procenat do 2050. godine duplirati, naročito u visoko industrijalizovanim zemljama čiji građani imaju više želje i vremena, a i natprosečno više sredstava za putovanja na kojima ostaju duže i troše više. Zato je osposobljavanje pružalaca turističkih usluga za pristupačan turizam od sve veće važnosti ukoliko svojom ponudom žele da odgovore na rastuću tražnju za turističkim uslugama od strane populacije koja se uvećava i sve više putuje i konzumira turističke i ugostiteljske sadržaje.

Ideja ovog priručnika je da pružaocima turističkih usluga upozna sa konceptom pristupačnog turizma koji objedinjuje aktivnosti i mere pružanja usluga u turizmu koje su takve da su pristupačne svima koji imaju otežano funkcionisanje u najširem smislu. Pristupačan turizam mogao bi se definisati kao proces omogućavanja osobama sa invaliditetom i starijim osobama da funkcionišu nezavisno i sa dignitetom tokom isporučivanja univerzalnih turističkih proizvoda i usluga i u turističkom okruženju. Pristupačan turizam znači da su osobama sa invaliditetom turističke usluge i proizvodi pristupačni u smislu vidljivosti, čujnosti, razumljivosti i fizičkog kretanja. Namera pristupačnog turizma je da omogući osobama sa invaliditetom da neometano konzumiraju turističke sadržaje i da su u odnosu na te sadržaje uklonjene sve barijere, ne samo fizičke prepreke u prostoru, već i u svakom drugom smislu.

Prema podacima Republičkog zavoda za statistiku, u Republici Srbiji, u junu 2024. godine, u odnosu na jun 2023. godine, broj dolazaka turista veći je za 6,6%, dok je broj noćenja veći za 6,0%. Od izuzetne važnosti je podatak da je taj porast došao pre svega od inostranih turista. U junu 2024. godine, u odnosu na jun 2023. godine, broj noćenja domaćih turista veći je za 1,8%, a broj noćenja stranih turista veći je za 11,4%. Ako se poredi prvih 6 meseci 2024. i 2023. godine, uočava se **porast dolazaka i noćenja inostranih gostiju od 14,8 %**.

Kada je reč o Gradu Beogradu, njega je u 2023. godini posetilo ukupno 1.384.616 turista (od čega je čak 86,04% stranih posetilaca), što predstavlja povećanje od 17,4% u odnosu na 2022. godinu. Evidentiran je pad domaćih turista za 2,1%, dok je promet stranih turista u navedenom periodu povećan za 21,2%. U istom periodu, broj noćenja je takođe zabeležio rast od 8,6% u odnosu na 2022. godinu. Broj noćenja domaćih turista smanjen je za 3,3%, a inostranih povećan za 10,8% u odnosu na 2022. godinu. Najveći broj noćenja su ostvarili turisti iz Rusije (424.472), Turske (335.502), Nemačke (140.591), Kine i Hong Konga (129.906), Hrvatske (118.983) i Bosne i Hercegovine (109.254).

Navedeni podaci govore da **turizam u Srbiji beleži rast i sa tim rastom neminovno dolazi i do rasta tražnje za pristupačnim turizmom koji se tako nameće kao sredstvo za postizanje konkurentske prednosti i boljeg tržišnog pozicioniranja** pružalaca turističkih usluga. Važno je naglasiti da je procenat turista sa invaliditetom prema svim statističkim analizama sličan procentu osoba sa invaliditetom u opštoj populaciji i tolika je i šansa da ćete imati goste sa invaliditetom čijim potrebama je neophodno odgovoriti.

Definicije

Tradicionalno, invaliditetom se smatralo medicinsko ili biološko lično stanje ili disfunkcija koja se otklanja medicinskim tretmanom ili rehabilitacijom pojedinca. Danas, fokus nije na samoj osobi, već na društvenim barijerama koje su joj nametnute i na tome kako promeniti društvo da bi se prilagodilo pojedincu.

Invaliditet: onemogućenost osobe da u interakciji sa okruženjem ostvari svoje potrebe.

Osoba sa invaliditetom: bilo koja osoba čije je učešće u društvu, na bazi jednakih mogućnosti, onemogućeno barijerama u okruženju koje se ogledaju u fizičkim, informacijskim, komunikacijskim preprekama ili u odnosu prema toj osobi. U širem smislu, ta osoba ne mora imati invaliditet, već se jednostavno može raditi o starijoj osobi koja ima poteškoća da ponese svoj prtljag ili o osobi koja je jednostavno izrazito isoka i stoga ima problem sa enterijerom ugostiteljskog ili turističkog ili kulturnog objekta.

Pristupačan turizam za sve: proces u kojem sve zainteresovane strane sarađuju na kreiranju vrste turizma koji omogućava osobama onemogućenim fizičkim barijerama, osobama sa oslabljenim vidom, sluhom ili kognitivnim sposobnostima da funkcionišu nezavisno, jednako i dostojanstvano kroz celokupan lanac isporuke turističkih usluga i u turističkom okruženju. Već na prvi pogled je jasno da ova definicija obuhvata mnogo više od toaleta za osobe sa invaliditetom ili rampe za invalidska kolica na ulazu u turistički ili kulturno istorijski objekat.

Diskriminacija na bazi invaliditeta: bilo kakvo pravljenje razlike, isključenje ili ograničenje na osnovu invaliditeta koje za posledicu ima ugrožavanje ili poništavanje uživanja ljudskih prava i osnovnih sloboda na bazi jednakosti sa drugima, u političkom, ekonomskom, socijalnom, kulturnom ili bilo kom drugom građanskom domenu, uključujući i uskraćivanje razumnog prilagođavanja.

Razumno prilagođavanje: neophodno i adekvatno modifikovanje koje ne nameće disproportionalno i nepotrebno opterećenje, kako bi se obezbedilo da osoba sa invaliditetom neometano i jednako sa ostalima uživa u ljudskim pravima i osnovnim slobodama.

Univerzalni dizajn: dizajniranje proizvoda, okruženja, programa i usluga tako da budu upotrebljive svim ljudima, bez obzira na njihove lične karakteristike, u najvećoj mogućoj meri, bez potrebe za dodatnom adaptacijom ili prilagođavanjem

1. Ko sve ima koristi od pristupačnog turizma



Osobe sa invaliditetom kao korisnici turističkih usluga svakako dobijaju najviše od pristupačnog turizma, bilo da je reč o osobama sa fizičkim, čulnim ili intelektualnim smetnjama. Ipak, i populacija bez invaliditeta ima dodatnih koristi, i uspostavljanjem pristupačnog turizma turističke i ugostiteljske usluge postaće dostupnije i sledećim kategorijama potencijalnih korisnika:

- domaće stanovništvo postaće bolje informisano i više zainteresovano za turističku i ugostiteljsku ponudu u sopstvenoj sredini;
- starije osobe dobiće olakšan pristup uslugama;
- stranci će se bolje upoznati sa ponudom;

Dodatno, postoji još nekoliko kategorija osoba koje od pristupačnosti turističkih i ugostiteljskih usluga imaju koristi i mogu postati novi korisnici ovih usluga:

- trudnice,
- osobe sa privremenim teškoćama usled povrede, operacije ili lečenja;
- gojazne osobe;
- izrazito visoke ili izrazito niske osobe;
- osobe sa velikim prtljagom;
- deca;
- asistenti osoba sa invaliditetom,
- osobe sa alergijom ili netolerantnošću na određenu vrstu hrane;
- prijatelji i članovi porodice osoba sa invaliditetom.

Osim napred navedenih društvenih grupa, koristi od pristupačnog turizma za društvo u celini su i sledeće:

- kreiraju se nove poslovne mogućnosti, jer se turistička destinacija otvara i pozicionira se sa svojom prilagođenom ponudom prema novim rastućim tržišnim segmentima potencijalnih korisnika;
- tržište turističkih usluga pospešuje konkurenciju i raznolikost ponude;
- postižu se poboljšana iskustva gostiju i osećaj dobrodošlice;
- stvaraju se prilike za povećanje lojalnosti gostiju prema pružaocima turističkih i ugostiteljskih usluga na određenoj destinaciji, ponajviše se stvaraju preduslovi za dobijanje preporuka i dobrih ocena na osnovu ličnih iskustava, a to su i najbolji katalizatori prodaje u turizmu;
- poslovanje turističkih i ugostiteljskih kompanija i preduzetnika postaje finansijski stabilnije i održivo;
- društvena zajednica turističke destinacije promoviše inkluzivnost i društvenu odgovornost, te kroz ovakvo promovisanje pozitivnog sistema vrednosti doprinosi i ponosu svog stanovništva.

2. Pristupačan turizam kao poslovna prilika



Osobe sa invaliditetom u današnje vreme prolaze kroz globalnu evoluciju u pogledu svoje nejednakosti, različitosti i zavisnosti od drugih. Trendovi njihove pojačane uključenosti u svakodnevni život u nekim zemljama su sporiji, ali su svuda veoma jasni. Turistički i ugostiteljski radnici treba da iskoriste poslovnu priliku koju im ovi trendovi pružaju i uspostave pristupačan turizam, imajući u vidu da marketing pristupačnosti zahteva sveobuhvatan upravljački pristup u vođenju posla, koji se ne završava na prostom oglašavanju obezbeđenih mera pristupačnosti. Pristupačnost nije sama sebi svrha, već sredstvo za podizanje kvaliteta usluge, otklanjanje sezonskih trendova, mera adaptacije na konstantne promene okolnosti u poslovanju, isticanje ispred konkurencije i povećanje vrednosti ponude u celini.

Turisti kojima je neophodna pristupačnost predstavljaju tržišnu nišu koja je dugo bila zanemarena, a koja u novije vreme donosi puno ponuđačima koji su spremni da joj se obrate:

- **Broj ostvarenih putovanja u stalnom je porastu**, što turistički sektor čini jednom od najvažnijih privrednih grana, te neminovno dolazi i do povećane tražnje za pristupačnim turizmom.
- **Multiplikacija klijenata**: prema svim studijama, turisti u pristupačnom turizmu najčešće putuju sa još nekim, tako da svaki turista u pristupačnom turizmu ima multiplikujući efekat;
- **Smanjenje sezonskog efekta**: mnogi turisti sa invaliditetom, stariji turisti sa teškoćama i slično, nemaju fiksni radni angažman ili su u penziji, te nisu vezani za sezone godišnjih odmora i najvećih praznika i rado će iskoristiti vansezonske popuste i dodatne pogodnosti;
- **Korist lokalnom stanovništvu**: pristupačnost glavnih turističkih atrakcija, hotela i ugostiteljskih objekata je korisna i za lokalno stanovništvo koje koristi ove lokacije u svakodnevnom životu;

Na osnovu aktuelnih trendova jasno je da će pristupačan turizam iz tržišne niše da preraste u „mainstream“ turističku granu i da kao takav donosi sveukupno poboljšanje poslovanja pružaocima ovakvih usluga.

2.1 Opšte preporuke Svetske turističke organizacije (WTO) za pristupačan turizam

Svetska turistička organizacija usvojila je na svojoj Generalnoj skupštini 2013. godine set Opštih preporuka za kreiranje pristupačnog turizma koje obuhvataju kompletan lanac isporuke turističkih i ugostiteljskih usluga i entitete uključene u taj lanac.

Preporuke postavljaju opšte osnove za kreiranje pristupačnog turizma i upućuju na oblasti koje treba imati u vidu pri organizovanju prostora, osoblja i sveukupnih aktivnosti:

- a) Upravljačka tela zadužena za definisanje strateških dokumenata na različitim nivoima javne uprave;
- b) Turističko informisanje i oglašavanje;
- c) Urbanističko i arhitektonsko okruženje;
- d) Prevoz i transport putnika i njihove imovine;
- e) Smeštajne jedinice, konferencijski kapaciteti, priprema i služenje hrane;
- f) Kulturni sadržaji i aktivnosti;
- g) Ostale turističke aktivnosti i događaji.

Odmah na početku treba reći da pružalac turističkih usluga troškove postizanja ili približavanja nivou usluga pristupačnog turizma treba da predvidi u svojim budžetima za tekuće održavanje i investiciono ulaganje. Ti dodatni troškovi ne bi smeli da padnu na teret korisnika sa invaliditetom kroz posebne cene za ovakve goste, što je česta situacija u praksi.

2.1.1. Upravljačka tela

Administracija javne uprave treba da kreira strategiju pristupačnog turizma na nivou svoje teritorijalne nadležnosti. Ovakvim strateškim dokumentom javna uprava će stvoriti radno i tržišno okruženje koje će dati podsticaj tržišnim učesnicima da lanac isporuke turističkih usluga učine pristupačnim na kompetentan i sveobuhvatan način.

2.1.2. Turističko informisanje i oglašavanje

Turističke brošure i drugi promotivni materijal treba da sadrže jasne navode o pristupačnosti objekata, prostorija i usluga. Potrebno je obezbediti i listu dodatnih usluga turistima sa invaliditetom. Sistemi za rezervaciju treba da omoguće da svaki turista može sa njima nezavisno da ostvari interakciju u skladu sa preporukama za pristupačnost web sadržaja (Web Content Accessibility Guidelines, www.w3c.org).



Osoblje koje je zaduženo za prigovore korisnika treba da evidentira i razreši sve prigovore u vezi sa nedostacima u uslugama i na objektima koji se odnose na pristupačnost.

2.1.3. Urbanističko i arhitektonsko okruženje

Pristupačnost izgrađenog okruženja za pružanje turističkih usluga potrebno je obezbediti u nekoliko sledećih oblasti.

2.1.4. Parkinzi

Za turiste sa invaliditetom potrebno je izgraditi dovoljan broj propisno izgrađenih i obeleženih parking mesta. Ova mesta treba da su pozicionirana što bliže ulazu u objekat ili turističkoj atrakciji. Posebno je važno obezbediti monitoring ovih parking mesta kako bi se sprečila njihova zloupotreba od strane nesavesnih vozača bez invaliditeta. Osim parkinga, za turiste sa invaliditetom poželjno je obezbediti i dodatni prostor za ulazak u vozilo i izlazak iz vozila radi njihove bezbednosti. Sve ove lokacije treba da budu pod nadzorom kako bi se sprečilo da one budu zakrčene ili blokirane preprekama kao što su druga vozila ili stvari odložene na otvorenom prostori i kako ne bi ometale manevrisanje vozila osoba sa invaliditetom, te kako bi se osiguralo bezbedno i nesmetano kretanje osoba sa invaliditetom koje koriste kolica kao i osobama sa drugim pomagalima, ali i ostalim turistima.

2.1.5. Komunikacija

Dobro bi bilo da u objektu koji je predmet turističke ili ugostiteljske ponude informacije turistima budu dostupne i uz upotrebu Brajeve azbuke, znakovnog jezika, kao i drugih alternativnih vidova komunikacije, što znači da bi među osobljem u objektu trebalo biti zaposlenih koji su obučeni za ove vidove komunikacije.

2.1.6. Oznake i znaci

Info pultovi, recepcija, šalteri i slično trebalo bi da budu jasno označeni i imaju pristupačni deo rezervisan za osobe sa invaliditetom ili ograničenom mobilnošću, pozicioniran što bliže ulazu.

Objave na informativnim tablama trebalo bi da budu vizuelne i zvučne. Pristupačni objekti i usluge treba da su označeni lako razumljivim simbolima adekvatne veličine i boje u kontrastu sa pozadinom.

Posebno je važno obratiti pažnju na upozoravajuće informacije kao što su, na primer, protivpožarni alarm i označavanje izlaza za slučaj opasnosti.

2.1.7. Vertikalno kretanje

Ukoliko objekat u kojem se pružaju turističke usluge ima više spratova, potrebno je obezbediti dovoljan broj liftova sa širinom ulaznih vrata adekvatnom za invalidska kolica i postarati se da prilaz liftu nije onemogućen arhitektonskim barijerama kao što su stepenice, tesni ili zakrčeni koridori i slično. Svaka promena nivoa u enterijeru trebalo bi, da bude podržana rampom (strmom ravni) za invalidska kolica čiji nagib ne prelazi maksimum propisan standardima.

2.1.8. Horizontalno kretanje

Organizacijom prostora potrebno je obezbediti koridore dovoljne širine kako bi se omogućilo što nezavisnije kretanje osoba sa invaliditetom. Glavni prolazi i koridori kroz enterijer objekta trebalo bi da su oslobođeni i očišćeni od stvari koje kreiraju fizičke ili vizuelne barijere, kako bi se obezbedio koridor dovoljne širine za prolazak invalidskih kolica.

2.1.9. Higijenske prostorije (toaleti i slično)

Pristupačne toalete, izgrađene i opremljene na način propisan odgovarajućim standardom i propisima potrebno je izvesti neposredno pored svih ostalih toaleta. Potrebno je obratiti pažnju na pristupni prostor ka toaletu, kako isti ne bi bio uzak ili zakrčen. U pristupačnom toaletu treba obezbediti osobama sa invaliditetom da koriste sredstva za hitne slučajeve i poziv u pomoć.

2.1.10. Prevoz i transport putnika i njihove imovine

2.1.10.1. Transportna sredstva

Vozila (automobili, autobusi, taksi, tramvaji, žičare, plovila i dr.) treba da omoguće bezbedno i udobno prevoženje osoba sa invaliditetom ili ograničenom mobilnošću. Informacije koje se putnicima pružaju pre i tokom putovanja treba da uzmu u obzir potrebe osoba sa senzornim invaliditetom i da se pored pisane forme pruže i u zvučnom formatu i znakovnim jezikom, pogotovo ako je reč o informacijama za hitne slučajeve ili bezbednosnim informacijama.

2.1.10.2. Stanice, terminali i slični objekti

Putnicima sa invaliditetom potrebno je obezbediti jednak pristup svim transportnim sredstvima, terminalima i staničnim objektima, te je poželjno da, kada god je to moguće, terminali budu u istom nivou, odnosno da se obezbede rampe, liftovi ili platforme, ako je promena nivoa neizbežna.

Informacije treba da budu dostupne i u akustičnom i u vizuelnom formatu, tako da njihova percepcija bude što manje ometena ambijentalnom bukom i rasvetom. Poželjno je i da su informacije sa staničnih objekata i terminala dostupne i na internet kanalima (sajtovi, mobilni telefoni) i da su redovno ažurirane.

Pešačke prelaze treba opremiti semaforima sa zvučnom signalizacijom. Prevozna sredstva treba da budu opremljena za prevoz osoba koje koriste invalidska kolica, što znači da treba da imaju ulazne rampe i prilagođena mesta.

2.1.11. Smeštajne jedinice, konferencijski kapaciteti, priprema i služenje hrane

2.1.11.1. Smeštajne jedinice

Objekat bi trebao da poseduje dovoljan broj smeštajnih jedinica koje su potpuno pristupačne, što znači da su uređene prema svim standardima koji omogućavaju samostalno i neometano kretanje gostu sa invaliditetom, uključujući i pristupačno kupatilo i toalet. Ove sobe treba da su smeštene što bliže koridorima i izlazima za slučaj opasnosti. Opremanje ovakvih soba treba uraditi po principima univerzalnog dizajna.

Ukoliko gosti sa invaliditetom koriste psa vodiča, onda je potrebno obezbediti i stvari potrebne za njihov smeštaj.

Alarmni sistemi i komunikacija sa recepcijom treba da budu tako izvedeni da omogućavaju komunikaciju i osobama sa oštećenim sluhom ili bilo kojim osobama koje imaju teškoće u komunikaciji.

2.1.11.2. Prostorije za služenje hrane

Uređenje ovih enterijera treba da uzme u obzir nesmetano kretanje osoba sa invaliditetom kroz prostor, naročito za korisnike invalidskih kolica i drugih pomagala, kao i za bebe u kolicima. Jelovnici u formatu koji je lak za čitanje i razumevanje („easy to read“ i “easy to understand”) formatu, kao i jelovnici ispisani Brajevom azbukom ili u alternativnim formatima (web ili mobilne platforme) treba da su dostupni.

U ovim objektima takođe je potrebno imati pristupačan toalet, projektovan, izveden i opremljen prema odgovarajućim standardima.

Sve navedeno treba da bude jasno označeno.

2.1.11.3. Konferencijski prostori

Pored svega napred navedenog, a u pogledu opremanja hotela, ukoliko u hotelu postoji i konferencijska sala, potrebno je obezbediti posebna sedišta za osobe u invalidskim kolicima, neposredno uz koridore.

Za osobe oštećenog sluha potrebno je obezbediti posebne slušalice ili zvučne indukcione petlje.

Video materijal koji se prezentuje treba dodatno titlovati za osobe oštećenog sluha.

2.1.12. Kulturne aktivnosti

Muzeji, bioskopi, pozorišta i slični objekti treba svoje sadržaje da ponude u pristupačnim formatima. Pristupačnost enterijera treba da bude uređena u skladu sa standardima koji omogućavaju nesmetano samostalno kretanje osoba sa invaliditetom.

Bioskopske i pozorišne sale treba da obezbede mesta za osobe koje koriste kolica, bilo tako što će obezbediti posebna sedišta ili posebne zone za osobe koje koriste invalidska kolica.

Sva pravila za prezentovanje materijala i informacija važe i ovde: informacije treba pružiti u alternativnim pristupačnim formatima – vizuelno i zvučno, Brajevom azbukom, slušalicama i zvučnim indukcionim petljama za osobe oštećenog sluha.

2.1.13. Ostale turističke aktivnosti

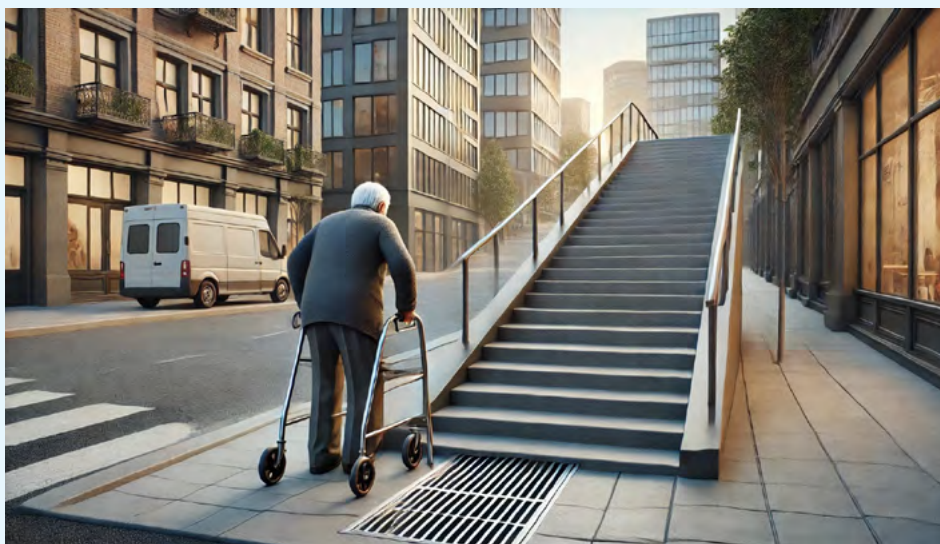
Kada je reč o ekskurzijama, osobama sa invaliditetom potrebno je obezbediti adekvatna prevozna sredstva i informacije. Sadržaji koji će biti deljeni sa putnicima treba da budu u formatima pogodnim za osobe sa oštećenim sluhom ili vidom. Kada god je to potrebno, treba angažovati i prevodioca za znakovni jezik.

Slično je i sa sportskim terenima, zelenim površinama, stazama za trčanje. Ovi objekti trebalo bi ne samo da omoguće prisustvo i kretanje osobama sa invaliditetom, već i da ohrabre njihovo učešće u aktivnostima.

2.1.14. Obuka osoblja

Osoblje igra ključnu ulogu u rešavanju neprijatnih situacija u kojima se gosti mogu naći. Može se desiti da u određenim situacijama pristupačnost usluga ne bude onakva kakva je oglašena, da nešto nedostaje, da gost po tom osnovu ima prigovor. Ukoliko osoblje ima visoku svest o potrebama osoba sa invaliditetom i upoznato je sa standardima pristupačnosti, ono će znati da pruži i adekvatne informacije gostima i da pomogne da se problemi reše, čime se smanjuje rizik nezadovoljstva korisnika usluga. Senzibilisanost osoblja za potrebe osoba sa invaliditetom podrazumeva i osposobljenost za adekvatan način ophođenja, kako osobe sa invaliditetom ne bi naišle na nerazumevanje ili dobile utisak da njihov način funkcionisanja predstavlja neželjeno dodatno opterećenje ugostiteljima.

3. Glavne prepreke za pristupačan turizam



Preduslov uspostavljanja pristupačnog turizma je upoznavanje sa preprekama koje ga sprečavaju. Prepreke u okruženju, komunikaciji i razumevanju su znak da je nejednaka pažnja posvećena onima sa smanjenim mogućnostima. Svaka uklonjena prepreka vodi korak bliže ka ravnopravnosti u društvu.

Ljudi imaju svoje interne poteškoće, baš kao što se svi razlikuju po sposobnostima. Zapravo se svako od nas pre ili kasnije suočava sa preprekama u kretanju, komunikaciji, informisanju ili razumevanju. Osoba koja nema nikakav invaliditet jednostavno može biti suočena sa nerazumevanjem informacije saopštene modernim komunikacionim sredstvom i time biti ometena u nekoj svojoj nameri. Naravno, najčešće kada govorimo o pristupačnosti, mi govorimo o kretanju kroz izgrađeno okruženje, ali pristupačnost je zapravo mnogo više od toga. Nekada jednostavno korišćenje nekog proizvoda može biti nepristupačno određenoj kategoriji ljudi, jer je proizvod dizajniran po meri imaginarne „standardne osobe“, koja nije realan reprezent korisnika.

Barijere sa kojima se suočavaju korisnici turističkih usluga se mogu svrstati u dve glavne kategorije: barijere u okruženju i društvene barijere.

3.1. Prepreke u okruženju

Govorimo najpre o preprekama koje se nalaze između korisnika turističkih usluga i okruženja u kojem se te usluge isporučuju, a koje su takve da sprečavaju korisnika da ih na ravnopravnoj osnovi u celosti konzumira. Te barijere su najpre arhitektonske barijere, dakle prepreke u izgrađenom okruženju, i to je svakako ona kategorija prepreka koja svakome prva padne na pamet, ali sa čijim uklanjanjem se po pogrešnom uverenju većine sve i završava. Pored ovih barijera, postoje i mnoge druge, na prvi pogled manje uočljive barijere, koje se pojavljuju u transportu, komunikaciji, informisanju i slično, a za sve njih je zajedničko da otežavaju, a često i potpuno onemogućavaju korišćenje usluga. Dodatno se ne sme zanemariti ni bezbednosni aspekt. Neke prepreke možda neće onemogućiti korišćenje turističkih sadržaja, ali će to korišćenje možda biti na nedovoljno bezbedan način, na primer kada izlazi za slučaj opasnosti nisu dobro obeleženi ili se prilagođeno pružanje usluge turistima sa invaliditetom pruža daleko od njih.

Evo nekoliko primera prepreka u okruženju.

3.1.1. Planiranje i rezervacija (booking)

Pristup informacijama je izuzetno važan. Informisanje korisnika turističkih usluga ne završava se samo fotografijama smeštaja i informacijama o cenama, popustima i dodatnim pogodnostima. Planiranje putovanja i rezervacija smeštaja danas se dominantno odvijaju preko internet kanala komunikacije i osobe sa invaliditetom mogu lako upasti u takozvanu digitalnu izolovanost.

Većina web sajtova nema pristupačnu verziju, što otežava pretraživanje i informisanje, te podiže šansu da ponuđač turističkih usluga odmah bude diskvalifikovan od strane potencijalnog korisnika ili da po dolasku i korišćenju usluge turista bude nezadovoljan činjenicom da neke stvari nisu onakve kako su na sajtu predstavljene.

Turistima sa invaliditetom su analiza ponude, planiranje putovanja i rezervisanje posebno važni, jer su njihove mogućnost za prilagođavanje drugačijim okolnostima i stvarnom stanju na licu mesta smanjene. Turisti bez invaliditeta će u većini ovakvih situacija samo izraziti nezadovoljstvo, ostaviti lošu ocenu i neće ponoviti dolazak. Sa druge strane, turisti sa invaliditetom u istoj situaciji mogu biti dovedeni u ozbiljan i često nerešiv problem i rizičnu situaciju.

Glavni problemi u vezi sa informisanjem su:

- Netačne informacije
- Nedovoljno detaljne ili nejasne informacije
- Zastarele informacije
- N pristupačne web stranice

Slični problemi javljaju se i pri informisanju putem tradicionalnih kanala kao što su turističke agencije. Ovde ne govorimo samo o pristupačnosti prostorija turističkih agencija, već i o njihovoj ažurnosti u verifikaciji informacija koje prezentuju u ime i za račun ponuđača turističkih usluga. Ovakvi problemi uvećavaju se ukoliko pružaoci turističkih usluga i informacija o njima, nemaju adekvatno obučeno osoblje koje dobro razume različitost turista sa invaliditetom i ume da iznađe adekvatno rešenje.

Ponuđač turističke usluge koji nije senzibilisan za turiste sa invaliditetom će strmo stepenište ili stazu i uspone na destinaciji okarakterisati kao normalnu stvar, o tome neće ništa napisati u svojoj ponudi ili će čak informisati turiste kako je okruženje rekreativno, dok će ponuđač koji uvažava i turiste sa invaliditetom posebno upozoriti na postojanje ovakvih i sličnih izazova. Suština je u tome da se o ovakvim preprekama svima jednako pruži celovita, ažurna, lako dostupna i razumljiva informacija iz koje će svaki turista izvući zaključak za sebe.

3.1.2. Infrastruktura i transport

Prevoz predstavlja jedan od glavnih izazova za turiste sa invaliditetom. Bez primene principa Univerzalnog dizajna dobija se transportna infrastruktura koja obiluje preprekama kao što su česte promene nivoa, uski prolazi, nedovoljno osvetljenje, predugi hodnici bez odmorišta, klizavi podovi i slično. Čak i osobe bez invaliditeta, spretne i u dobroj kondiciji, mogu doživeti pravi izazov da se kreću po mokrim i klizavim pločnicima izvedenim od glatkih kamenih ili keramičkih ploča. Pogotovo kada se po pljuskaju ubrzanim korakom vraćaju sa plaže u obući za plažu.

Nedostatak prostorija za presvlačenje izazov je i za roditelje sa malom decom, a ne samo za osobe sa invaliditetom.

Šalteri, info pultovi i slični elementi enterijera mogu predstavljati problem ukoliko nisu postavljeni na adekvatnu visinu, u skladu sa mogućnostima osoba koje koriste kolica.

Veoma često većina objekata nije prošla ni elementaran inspekcijski nadzor kojim bi se barem proverila njihova usklađenost sa postojećom regulativom. Provera iz ugla upotrebe principa Univerzalnog dizajna je još ređa.

Posebno izazovni trenuci u transportu su ukrcavanje i iskrcavanje putnika, pogotovo kada prevozno sredstvo nije prilagođeno ili uređaji nisu u funkciji, ili kada je sve podešeno, ali osoblje nije adekvatno obučeno da ih koristi.

3.1.3. Komunikacija

Prepreke u komunikaciji nastaju kada informacije nisu saopštene u pristupačnom ili alternativnom formatu, kada poruke nisu jasne i koncizne i kada informacije nisu plasirane na dovoljnom broju mesta.

Možda objekat ima pristupačan ulaz, ali ako se taj ulaz nalazi u dvorišnoj strani objekta i ako je informacija o tome postavljena samo ispred samog pristupačnog ulaza, ili u objektu, onda je takav pristupačan ulaz ograničeno upotrebljiv.

Komunikacija je posebno značajna kada je reč o informacijama koje se tiču bezbednosti. Takve informacije naročito treba saopštavati u pristupačnom formatu i na različite načine: zvučno, a ne samo vizuelno, kako bi one bile lako dostupne i ljudima sa oštećenjem sluha i slepim i slabovidim osobama. Poznavanje znakovnog jezika od strane barem nekog člana osoblja pomaže sporazumevanju sa gluvim turistima koji koriste znakovni jezik.

3.1.4. Aktivnosti na destinaciji

Kada je okruženje na destinaciji prilagođeno samo određenoj populaciji, bez uzimanja u obzir različitosti i bez ponuđenih alternativa za drugačije profile ljudi, onda se može govoriti o lošoj poslovnoj praksi u turizmu. Mnoge turističke destinacije uređene su u skladu sa svojim istorijskim nasleđem i često su prilagođavanja otežana zbog njegovog ugrožavanja. Ipak, iskustvo pokazuje da se okruženje i njegova istorija mogu očuvati i nakon adaptacije za turiste sa invaliditetom.

Rezime

Planiranje i rezervacije	<ul style="list-style-type: none">- Nepristupačni web sajtovi- Turističke agencije – nepristupačne prostori je i neobučeno osoblje
Transport	<ul style="list-style-type: none">- Transfer od kuće do destinacije- Pristup terminalima – stanicama, peronima i slično- Ukcavanje, iskrcavanje- Nedostatak prilagođenih usluga – pristupačnih toaleta, informacionih sistema, bezbednosnih sistema
Zgrade	<ul style="list-style-type: none">- Pristupačnost okruženja i enterijera – soba, hodnika, holova, toaleta, prostorija i sredstava za slobodno vreme, rekreaciju i razonodu- Pristupačnost turističkih atrakcija
Komunikacija	<ul style="list-style-type: none">- Netačnost, neažurnost, nepotpunost, nejasnoća informacija- Odsustvo alternativnih formata saopštavanja informacija
Destinacija	<ul style="list-style-type: none">- Prepreke koje otežavaju kretanje kroz urbano i ruralno okruženje- Pristup prirodnim, kulturnim, istorijskim i drugim turističkim atrakcijama- Sadržaji koje nude destinacije: rekreacija, razonoda i kulturne aktivnosti

Tabela 1: Rezime glavnih prepreka za pristupačan turizam

3.2. Društvene barijere

Društvene barijere posledica su načina na koji društvo tretira osobe sa invaliditetom. Ako u društvu preovladava politika smeštaja i izolacije osoba sa invaliditetom u specijalizovane institucije, umesto stvaranja preduslova za njihovu inkluziju i aktivan život u društvenoj zajednici, takvo društvo će smanjiti mobilnost svojih sugrađana sa invaliditetom, neće stvoriti svest o njihovoj inkluziji, niti naviku na njihovo svakodnevno prisustvo u društvu. U takvom društvu manje su šanse da se promišlja o učešću osoba sa invaliditetom u turizmu i ugostiteljstvu i turistička i ugostiteljska ponuda u takvoj sredini teško će postati pristupačna, jer će napori na uspostavljanju pristupačnog turizma nailaziti na nerazumevanje, a često i na aktivan otpor i protivljenje. Neke društvene barijere mogu se lakše otkloniti i nalaze se u domenu rada samih ponuđača turističkih i ugostiteljskih usluga.

3.3. Nedostatak obuke

Socijalne prepreke u turizmu se po pravilu manifestuju u interakciji gostiju sa turističkim radnicima, pre svega u situacijama u kojima ti radnici nisu pripremljeni na drugačije zahteve gostiju. Ovakve situacije mogu nastati i kada je reč o gostima bez invaliditeta, ali su naravno češće kada se radi o zahtevima za premošćavanje prepreka i izazova sa kojima se suočava turista sa invaliditetom. Osobe sa invaliditetom imaju zahteve sa kojima se osoblje susreće ređe, teže ih razume, ti zahtevi često nisu oni na koje su pružaoci usluga navikli, sredstva za ispunjenje tih zahteva nisu odmah dostupna, zaposleni često nemaju informaciju da su im ta sredstva dostupna ili ne znaju kako da ih iskoriste. Jedan od najčešćih primera ovakvih situacija jesu autobusi opremljeni za osobe sa invaliditetom u kojima vozač ne ume da koristi dodatnu opremu.

Postoje i nematerijalne društvene prepreke koje se ogledaju u tome da osoblje nije obučeno kako da se verbalno ophodi prema turistima sa invaliditetom na nediskriminišući način.

Stoga je od izuzetne važnosti pristupačnost i druga pitanja u vezi sa osobama sa invaliditetom uključiti u standardne programe obuke turističkog i ugostiteljskog osoblja.

4. Kako obezbediti pristupačan turizam



4.1. Podizanje svesti, prevazilaženje prepreka u ophođenju prema osobama sa invaliditetom

Nedostatak svesti o položaju i načinima funkcionisanja osoba sa invaliditetom, razumevanje da je uključivanje osoba sa invaliditetom u svakodnevni život, pa i u korišćenje ugostiteljskih i turističkih usluga, pitanje ljudskih prava, je širi društveni problem i on je u određenoj društvenoj zajednici najčešće posledica loših i odsustva dobrih politika prema ovoj društvenoj grupi. Invaliditet u društvu nedovoljno razvijene svesti o položaju osoba sa invaliditetom uglavnom ima negativnu percepciju. Stoga se društvo i prema turistima sa invaliditetom najčešće odnosi sa negativnom predrasudom. Oni se doživljavaju kao osobe koje osoblju donosi neželjene komplikacije, njihovi zahtevi su shvaćeni kao hir, a ne kao osnovna potreba da se usluge konzumiraju kao što je to slučaj sa svim drugim korisnicima.

Iz navedenog se može zaključiti da društvene barijere često predstavljaju mnogo veće prepreke od samih fizičkih barijera sa kojima se suočavaju turisti sa invaliditetom.

4.2. Principi Univerzalnog dizajna

Nakon što smo definisali okvire za uspostavljanje pristupačnog turizma i objasnili osnovne kategorije prepreka sa kojima se turisti sa poteškoćama suočavaju, ukazaćemo na sredstva za postizanje pristupačnog turizma.

Cilj univerzalne pristupačnosti i univerzalnog dizajna je da okruženje, procesi, proizvodi i usluge budu upotrebljivi svima, na komforan, nezavistan i bezbedan način, u što većoj mogućoj meri.

Univerzalni dizajn zasniva se na sledećim principima:

1. **Jednaka upotreba:** dizajn je prilagođen osobama sa različitim mogućnostima;
Turizam dizajniran za sve svima obezbeđuje ista sredstva i izbegava segregaciju i stigmatizaciju korisnika.
2. **Fleksibilnost u korišćenju:** dizajn omogućava širok spektar ličnih preferencija i sposobnosti.

Resursi u turizmu stoga moraju omogućiti izmene u skladu sa okolnostima i potrebama različitih korisnika.

3. **Jednostavna i intuitivna upotreba:** dizajn je takav da je proizvod, uslugu ili, u opštem slučaju situaciju, lako razumeti, bez obzira na korisnikovo iskustvo, znanje, poznavanje jezika ili nivo koncentracije.
4. **Razumljive informacije:** sredstva komunikacije saopštavaju neophodne informacije efikasno, bez obzira na ambijent ili korisničke senzorne i kognitivne sposobnosti.
5. **Tolerancija na grešku:** dizajn je takav da minimizira rizik i štetne posledice slučajnih ili neželjenih poteza korisnika. Upozorenja od pogrešne upotrebe su jasno naznačena.
6. **Nizak fizički napor:** upotreba ne zahteva prevelik fizički napor, prekomernu silu ili saginjanje, neprirodan položaj tela, prekomerna ponavljanja istih aktivnosti.
7. **Veličina i prostor za pristup:** pristup proizvodu ili usluzi obezbeđeni su sredstvima adekvatne veličine i prostorno.

Napred navedeni principi univerzalnog dizajna predstavljaju osnovne postulate. Sama definicija sadrži odrednicu „u što većoj mogućoj meri“, te navedeno ne treba shvatati bukvalno, jer takav pristup najčešće služi kako izgovor za nepristupačnost.

Kada je reč o već izgrađenom okruženju, ranije dizajniranim proizvodima i uslugama, velika je verovatnoća da principi univerzalnog dizajna nisu uvaženi, te je tada potrebno sprovesti mere uklanjanja barijera i razumnog prilagođavanja. Razumno prilagođavanje po svojoj definiciji, između ostalog, obuhvata i mere sprovedene na ranijem dizajnu koji nije univerzalan.

4.3. Razumevanje klijenata

Turisti sa invaliditetom ili poteškoćama u suštini pri upuštanju u turizam razmatraju tri osnovne grupe faktora:

1. Socio-ekonomski faktor;
2. Mogućnost za putovanje;
3. Dodatni troškovi koje će turisti sa invaliditetom ili poteškoćama imati, a koje nameću određena destinacija ili pružaoci turističkih i ugostiteljskih usluga.

Faktori koji motivišu na putovanje i konzumiranje turističkih i ugostiteljskih sadržaja su razni: emocionalni razlozi, želja za odmorom, opuštanjem, osećaj prestiža, zdravstveni razlozi, praktikovanje zdravog načina života, rekreacija, društvena interakcija ili jednostavno uživanje u vremenu provedenom sa porodicom i prijateljima. Sa druge strane, faktori koji će dovesti do promišljanja su opšti utisak o destinaciji izgrađen na osnovu dostupnih informacija sakupljenih „na daljinu“, pre svega o dostupnim mogućnostima za ispunjenje planiranih potreba i želja, a pre svega koliko su izabrana mesta pristupačna i prilagođena što većem i bezbednom korišćenju, uz prihvatljiv ekonomski trošak, koji uključuje i eventualne razumne dodatne troškove. Na osnovu evaluacije ove dve grupe faktora, donosi se odluka o putovanju, a na osnovu ukupnog iskustva sa putovanja donosi se opšti utisak koji vodi ili ka gubitku klijenta ili ka dobijanju lojalnog i potencijalno povratnog gosta.

4.4. ISO Standard 21902: Pristupačan turizam za sve

Kao odgovor na rastuću tražnju za pristupačnim turizmom, njegovu nedovoljnu ponudu, te različitosti u nacionalnim standardima i svakodnevnoj praksi, jula 2021. godine doneta je prva verzija ISO standarda 21902: Turizam i povezane usluge – Pristupačan turizam za sve – Zahtevi i preporuke („ISO 21902: Tourism and related services – Accessible Tourism for All – Requirements and Recommendations“). Ovaj dokument daje informacije o glavnim aspektima kreiranja politika i strategija, infrastrukturi, proizvodima i povezanim uslugama i obraća se svima koji su uključeni u lanac isporuke vrednosti korisnicima

usluga u turizmu, bilo da su iz javnog ili privatnog sektora. Primenljiv je kako na lokalnom, tako i na nacionalnom i internacionalnom nivou.

Dokument pre svega na samom početku daje precizne i opsežne definicije pojmova pristupačnosti, pristupačnog turizma, razumnog prilagođavanja, invaliditeta, Univerzalnog dizajna i ostalo.

Standard u opštem delu daje generalne smernice za dizajniranje usluga i proizvoda, uspostavljanje monitoringa i evaluacije, plana pristupa, informisanja i komunikacije (telefonske, verbalne licem u lice, digitalne itd.), obuke osoblja, funkcionalnih zahteva za izgrađeni enterijer i eksterijer (tzv. izgrađeno okruženje) itd.

Pored navedenog, date su i informacije o tome šta bi kreatori javnih politika trebalo da imaju u vidu, te informacije u vezi sa podizanjem svesti u društvu i obukom. Standard nudi i informacije i sugestije u vezi sa marketingom pristupačnog turizma. Svaki pružalac turističkih sadržaja trebalo bi da koristi smernice iz standarda ako drži do pružanja kvalitetne usluge.

4.5. Implementacija pristupačnog turizma

Pristupačan turizam postiže se nizom mera. Uvođenje pristupačnosti od samog početka poslovanja smanjuje investiciona ulaganja za kasnije adaptacije. Da bi lanac isporuke usluga obezbedio pristupačan turizam, te privukao nove i dobio povratne goste, potrebno je strateško postupanje kroz sledećih 11 oblasti delovanja:

1. Procena pristupačnosti

Analiza tražnje, prikupljanje znanja o ponašanju i specifičnim potrebama turista sa invaliditetom, kao i o njihovim demografskim i socio – ekonomskim odlikama

- identifikujte zajedničke brige gostiju sa fizičkim, senzornim ili kognitivnim poteškoćama, starijih osoba i porodica sa malom decom;
- sprovedite reviziju pristupačnosti, uključite u taj postupak i organizacije osoba sa invaliditetom;
- angažujte eksperte i potencijalne krajnje korisnike sa invaliditetom da mapiraju prepreke:
- prioritizujte objekte i usluge u vašoj ponudi koje prve treba učiniti pristupačnim;
- imajte na umu ograničenja u vezi sa očuvanjem istorijskog i kulturnog nasleđa, ali ne koristite to kao izgovor za izbegavanje pristupačnosti;
- sagledajte ekonomske efekte prilagođavanja vašeg poslovanja pristupačnom turizmu kao što su inovativnost, proširenje ciljne grupe, povećanje lojalnosti korisnika i broja povratnih gostiju i uticaj na njegovu održivost.

2. Podizanje svesti

Postarajte se da donosioci odluka, menadžeri i ključno osoblje razumeju pristupačnost i povezane faktore u što većoj meri, obezbedite im način da steknu potrebna znanja

- podignite svest o funkcionalnoj raznolikosti među ljudima, Univerzalnom dizajnu, principima i potencijalu razumnog prilagođavanja za potrebe postizanja pristupačnosti;
- sačinite ili pribavite plan obuke, držite ga se i sprovedite neophodne treninge, a u saradnji sa organizacijama osoba sa invaliditetom;
- u sledećem koraku proširite obuku tako da obuhvatite svo osoblje;
- posebno obučite osoblje da pruži asistenciju gostima, naročito onima čije smetnje nisu odmah vidljive;
- pre aktivnosti na uspostavljanju pristupačnosti najpre dobro informišite osoblje o planovima i obezbedite njihovu saradnju i entuzijazam u vezi sa planovima;
- pažljivo prenesite ključne poruke osoblju insistirajući na pozitivnim ekonomskim efektima na poslovanje;
- identifikujte najbolje primere iz prakse i primenite ih.

3. Uklanjanje barijera

Unapređenje pristupačnosti izgrađene infrastrukture kao glavna operativna mera implementacije pristupačnog turizma kroz permanentan dijalog svih zainteresovanih strana.

- prilagođavanja sprovedite uz poštovanje kulturnog i istorijskog nasleđa, međunarodnih i domaćih standarda i propisa;
- mere planirajte imajući u vidu glavne pravce kretanja, potrebe i afinitete gostiju;
- primenom principa „80 – 20“ najpre otklonite onih 20% barijera koji čine 80% nepristupačnosti;
- kod izgradnje objekata ili adaptacije odmah primenite principe Univerzalnog dizajna;
- Kreirajte alternativne pristupe ili obezbedite asistenciju tamo gde su prepreke neotklonjive;
- U komunikaciji sa ostalim pružaocima usluga

a u lancu isporuke pokušajte eliminisati prepreke u transportu, javnom prevozu i drugim uslugama od kojih indirektno zavisi i vaša ponuda.

4. Prostori

<p>Obezbeđivanje adekvatnih prostorija za zajedničko korišćenje (holovi, lobiji i sl.) kroz koje se turisti kreću ili u kojima borave</p>	<ul style="list-style-type: none">• Pristupačni koridori, jasno označavanje i olakšano pronalaženje uputstava za pravce kretanja;• Posebna namenska mesta za osobe koje koriste kolica ili neko drugo pomagalo, za njihove asistente;• Jelovnici koji označavaju alergene u pristupačnom formatu;• Digitalna pristupačnost, naročito kod online servisa za kupovinu ulaznica;• Evakuacija i bezbednosni aspekti za turiste sa invaliditetom.
---	--

5. Kulturno istorijski lokaliteti i objekti

<p>Obezbeđivanje pristupačnog turizma uz očuvanje kulturno – istorijskog nasleđa</p>	<ul style="list-style-type: none">• Analizirajte postojeća i željena iskustva turista sa invaliditetom i uporedite ih;• Posetite značajna istorijska mesta na kojima je pristupačan turizam uspešno implementiran;• Trudite se da intervencija u vezi sa pristupačnošću ne narušava autentičnost kulturnog nasleđa, uz poštovanje svih principa Univerzalnog dizajna;• Koristite inovativna rešenja;• Primenjujte materijale koji su pogodni za lokalne klimatske uslove;• Obratite pažnju i na turiste sa kognitivnim poteškoćama i intelektualnim smetnjama.
--	---

6. Muzeji i izložbe

<p>Obezbeđivanje pristupačnosti objekata, eksponata i lanca isporuke usluge</p>	<ul style="list-style-type: none">• Kod obezbeđivanja pristupačnosti objekata voditi računa o konzervacijskim kriterijumima i očuvanju nasleđa;• Obezbedite protokole za nabavku ulaznica, vođene ture, prohodnost invalidskih kolica i drugih asistivnih sredstava za gluve i slepe osobe, kao i one sa intelektualnim teškoćama;• Obezbedite pristupačna parking mesta i pristupačne toalete;• Porazgovarajte sa starijim posetiocima o njihovim iskustvima;• Obezbedite asistivna sredstva na pozajmicu posetiocima;• Dobro označite i komunicirajte sredstva kojima obezbeđujete pristupačan turizam, olakšajte informisanje o tim sredstvima i merama.
---	--

7. Kulturni i zabavni događaji

<p>Koncerti, predstave, plesne zabave i razni slični događaju takođe mogu i treba da budu potpuno pristupačni</p>	<ul style="list-style-type: none">• Nabavku ulaznica učinite pristupačnim;• Sarađujte sa organizacijama civilnog društva koje se bave položajem osoba sa invaliditetom;• Konsultujte se sa priređivačem sadržaja; obratite pažnju na turiste sa različitim vrstama teškoća.
---	---

8. Kreirajte iskustvo

<p>Turistima omogućite kompletno iskustvo inkluzivnog turizma za sve</p>	<ul style="list-style-type: none">• Učinite da vaša ponuda bude u celosti dostupna svakom turistu tako da bude u stanju da sa putovanja ponese pun opseg utisaka;• Uključite sve u lancu isporuke;• Omogućite dolazak asistenata ili članova porodica osoba sa invaliditetom;• Tražite povratne informacije;• Budite inovativni u kreiranju, prezentaciji i interpretaciji ponuđenih sadržaja.
--	--

9. Informisanje i komunikacija

<p>Kanali i mediji za komunikaciju, pogotovo kada je reč o informacijama o pristupačnosti</p>	<ul style="list-style-type: none">• Obezbedite da su informacije koje dajete ažurne, tačne, celovite i pouzdane;• Informacije saopštavajte u pristupačnom formatu;• Postarajte se da osoblje odlično barata bitnim informacijama;• Konsultujte stručnjake i povremeno proveravajte svoje kanale i medije komunikacije.
---	---

10. Institucionalne politike

Kreiranje korporativnih, poslovnih ili institucionalnih politika koje izražavaju opredeljenje za pristupačan turizam

- Donesite strateški dokument kojim ćete obuhvatiti i samu organizaciju, ali i njene eksterne partnere;
- Napravite plan implementacije;
- Odredite budžet;
- Sagledajte eventualne poreske i druge podsticaje, ukoliko su dostupni;
- Razmislite o eventualnim popustima za osobe sa invaliditetom (niža cena ulaznice i sl.);
- Propišite politiku prigovora i razradite način odgovaranja i reagovanja na njih;
- Ponudite vansezonske pogodnosti;
- Nakon što ste sproveli mere pristupačnosti, analizirajte njihov uticaj.

11. Radni uslovi

Uspostavljanje pristojnih radnih uslova, mogućnost postizanja ekonomske nezavisnosti i ličnog ostvarenja zaposlenih kroz rad u turizmu i ugostiteljstvu. Inkluzija zaposlenih sa invaliditetom kao konkurentska prednost, a ne filantropija i dobročinstvo

- Analizirajte mogućnosti zapošljavanja osoba sa invaliditetom, upoznajte se sa eventualnim podsticajima za takve mere;
- Ohrabrite saradnju sa dobavljačima koji su inkluzivni i postupaju na sličan način;
- Razvite prilagođene programe ličnog napredovanja i usavršavanja;
- Adaptirajte radno okruženje za zaposlene sa invaliditetom;
- Analizirajte uticaj zapošljavanja osoba sa invaliditetom na rezultate polsovanja, pogotovo na uspešnost u pristupačnom turizmu.

4.6. Indikatori pristupačnosti

Razvoj indikatora kojima bi se izmerila pristupačnost turističke ponude je kompleksan proces, najčešće se sprovodi ciljano kao poseban projekat i zavisi od vrste turističke ponude, teritorije na kojoj se ponuda pruža, društvenih okolnosti u konkretnoj sredini, specifičnih potreba konkretnog pružaoca turističkih usluga, te nivoa na kojima se indikatori razvijaju (grad, ustanove kulture ili konkretan privatni ugostiteljski objekat, restoran, kafe ili hotel). Proces razvoja indikatora počinje od razvoja svesti o njihovoj potrebi, komunikacije sa internim i eksternim okruženjem, te uspostavljanja obima na kojem će se oni uspostaviti. Potom treba napraviti tim koji će raditi na njihovom razvijanju, kao i tim koji će prikupljati podatke.

Veoma je važno da se podaci sakupe na način koji će omogućiti njihovu dalju obradu, te da su u što većoj meri obradivi. Zbog toga je značajno adekvatno pripremiti i obučiti osobe koje će biti deo tima za sakupljanje podataka. Saradnja sa organizacijama osoba sa invaliditetom je stoga gotovo neophodna. Njihova uloga važna je i u interpretaciji sakupljenih podataka, a na osnovu tog posla potrebno je u narednom koraku sagledati oblasti za prioritarno delovanje.

U nastavku dajemo opšti **pregled nekih važnih indikatora pristupačnog turizma** za različite nivoe i faze u lancu isporuke turističkih i ugostiteljskih usluga. Lista je ilustrativna, služi da ukaže na oblasti na koje treba obratiti pažnju i svaki od navedenih indikatora može se dodatno razraditi u skladu sa specifičnim potrebama

1. Planiranje, prethodno informisanje i rezervacije

Turističke informacije i sajtovi za rezervisanje

- Procenat sajtova koji su urađeni po standardima digitalne pristupačnosti
- Procenat sajtova koji ispunjavaju W3Ca standarde
- Procenat sajtova ili ponuđača koji daju informacije o pristupačnosti na ponuđenim destinacijama

Turističke agencije

- Procenat turističkih agencija sa pristupačnim prostorijama / pristupačnim toaletom i sl.
- Procenat turističkih agencija koje imaju informacije o pripačnosti svoje turističke ponude
- Procenat turističkih agencija specijalizovanih za turiste sa invaliditetom
- Procenat turističkih agencija čije je osoblje u određenom procentu obučeno za pristupačan turizam

2. Transport

Transportna infrastruktura

- Procenat stanica javnog prevoza koji ima elemente pristupačnosti
- Procenat vozila sa asistivnim uređajima
- Procenat vozila javnog prevoza opremljenih za prevoz osoba sa invaliditetom

Prevoznici

- Procenat prevoznika koji ima interna akta u vezi sa prevozom i bezbednošću putnika sa invaliditetom
- Procenat zaposlenih koji su prošli obuku za rad sa putnicima sa invaliditetom i asistivnim uređajima ugrađenim na vozila

3. Smeštaj, ugostiteljstvo

Hoteli, restorani

- Procenat hotela do kojih se dolazi pristupačnim javnim prevozom
- Procenat hotela sa posebnim evakuacionim protokolom za osobe sa invaliditetom
- Procenat hotela sa pristupačnim glavnim ulazom
- Procenat pristupačnih soba
- Indikator koji meri efikasnost u sprečavanju zloupotrebe parking mesta za osobe sa invaliditetom (nadzor)

- Procenat osoblja koje je obučeno za rad sa turistima sa invaliditetom
- Pristupačnost toaleta – vrata, stepenice, prilazni koridori kroz enterijer objekta
- Procenat stolova pristupačnih za goste sa invaliditetom
- Pristupačnost šanka (visina i sl.)

4. **Informisanje i komunikacija**

- Procenat prostorija obuhvaćenih adekvatnim znacima
- Procenat vozila koje daju informacije u najmanje dva formata pogodna za komunikaciju sa osobama različitih vrsti invaliditeta

Iz navedenog se vidi da je lista mogućih indikatora praktično neiscrpna i da zavisi od toga šta se tačno želi izmeriti u konkretnom slučaju.

Analiza podataka prikupljenih i ocenjenih sistemom uspostavljenih indikatora u opštem slučaju treba turisti sa invaliditetom da pruži odgovore na neka opšta pitanja:

1. Kako dolazim do destinacije, kako je identifikujem, kako joj prilazim i kako u nju ulazim?
2. Postoji li adekvatno označavanje onoga što mi treba (pristupačan parking, pristupanje pristupačnom ulazu, kuda mogu da se neometano krećem)?
3. Da li je pristupačnost dobro rešena ili ću biti prinuđen da na licu mesta tražim nešto što mi treba, uz rizik da to neće biti dostupno, čak ni uz doplatu?
4. Ima li osoblja koje će biti u stanju da mi odgovori na moje zahteve?
5. Da li ću lako dolaziti do potrebnih informacija?
6. Da li ću lako moći da se krećem od smeštaja do željenih lokaliteta?
7. Kako do toaleta i šta me u njemu očekuje?

Od odgovora na ova i mnoga druga pitanja zavisice odluka potencijalnog turista da poseti određenu destinaciju, utisci koje će sa putovanja odneti, njegova preporuka i eventualno ponavljanje putovanja.

4.7. Obuka osoblja

Već smo napomenuli da je obučeno osoblje od presudne važnosti za zadovoljstvo turista. Kada je reč o obuci osoblja za pristupačan turizam, potrebno je obratiti pažnju na sledeće:

1. Podizanje opšte svesti zaposlenih:
 - Upoznavanje sa definicijom invaliditeta, vrstama invaliditeta i potrebama u pogledu pristupačnosti;
 - Osnovne prepreke i Univerzalni dizajn;
 - Strategije u razvoju pristupačnog turizma.
2. Praktične veštine:
 - Principi efektivne usluge;
 - Adekvatno oslovljavanje osoba sa invaliditetom;
 - Asistivne tehnologije, psi vodiči i sl.;
 - Prepoznavanje i reagovanje na potrebe osoba koje koriste personalnu asistenciju.

Za obuku osoblja dostupno je mnogo kurseva, neke od njih razvila je i Svetska turistička organizacija (UNWTO), kao i Evropska mreža za pristupačan turizam (European Network for Accessible Tourism – ENAT).

Kada je na primer reč o osoblju na hotelskoj recepciji, ishodi ovakvih obuka su obično sledeći:

- Osoblje je osposobljeno da turistima sa invaliditetom u potpunosti pruži jednako korisničko iskustvo;
- Osoblje je u stanju da pruži jednostavne, brze, tačne, potpune i blagovremene informacije o pristupačnosti za različite vrste invaliditeta;
- Osoblje uspešno sprovodi prijavu i odjavu gostiju sa invaliditetom;
- Osoblje može da pomogne u korišćenju asistivnih sredstava itd,

Mnoge obuke sadrže i konkretne studije slučaja sa analizom dobrih praksi i finansijskih efekata pristupačnog turizma. Primer jednog plana obuke je sledeći:

1. Pristupačan turizam kao faktor održivog turizma
2. ISO standardi, revizija pristupačnosti web sajtova i izgrađenog okruženja
3. Podizanje svesti o invaliditetu – vrste invaliditeta, starosne kategorije, demografski podaci i sl.
4. Komunikacija, oslovljavanje, jezik
5. Propisi u vezi sa pristupačnošću i pravima osoba sa invaliditetom
6. Rad i zapošljavanje osoba sa invaliditetom, radno zakonodavstvo i praksa
7. Principi Univerzalnog dizajna
8. Upotreba asistivnih tehnologija
9. Studije slučaja i analize dobrih praksi

5. Primeri dobre prakse u pristupačnom turizmu



U nastavku dajemo nekoliko primera dobrih praksi u razvoju i promovisanju pristupačnog turizma. Neki od primera pokazuju rezultate širih društvenih inicijativa za čiju realizaciju je potreban zajednički strateški pristup više nivoa javne uprave (nacionalni i lokalni), a neki primeri su rezultat privatnih inicijativa i investicija.

5.1. Evropska komisija: inicijativa „Evropska prestonica i zeleni pionir pametnog turizma“ (European Capital & Green Pioneer of Smart Tourism)

Ova velika inicijativa Evropske komisije pokrenula je takmičenje gradova u promovisanju turizma u četiri kategorije:

1. održivost,
2. pristupačnost,
3. digitalizacija i
4. kulturno nasleđe i kreativnost.

Ukupan pobednik za 2024. godinu je irska prestonica Dublin. U kategoriji pristupačnosti, Dublin se izdvaja sa dva primera dobre prakse.

U cilju proširenja poslovanja i povećanja prihoda, irski Departman za turizam je 2022. godine pokrenuo pilot program produžetka radnog vremena muzeja i galerija kako bi omogućio i večernje posete tokom kojih je ponuđen obogaćen program (muzički program, tribine, radionice, podkasti), uz prilagođavanje tih objekata za pristupačan turizam. Muzejima i galerijama ponuđene su subvencije do 10.000 EUR godišnje za finansiranje ovakvih programa. Verifikacija svrsishodnosti trošenja ovih sredstava sprovodi se licenciranjem. Pored značajnog broja javnih kulturnih ustanova i hotela, dobitnici ovih sredstava su dominantno iz privatnog sektora, među njima je mnogo barova i noćnih klubova.

Dublin je uveo i novu tehnologiju kako bi pomogao u pronalaženju pristupačnih parking mesta za osobe sa invaliditetom. Aplikacija obuhvata mapu i dodatne informacije za preko 500 pristupačnih parking mesta.



Search and filter

Here you will find certified offers, places and businesses.

Select categories:

restaurant, café, inn, bar, service area

Select state:

all

Select travel region:

alle

Please enter search term ...

Latest offers

Search offers

Show/hide map



Slika 1: Dublin - pristupačna parking mesta (izvor: <https://data.smartdublin.ie/dataset/accessible-parking-spaces-dcc>)

5.2. Irska: Nano Nagle Place – Kork, Irska

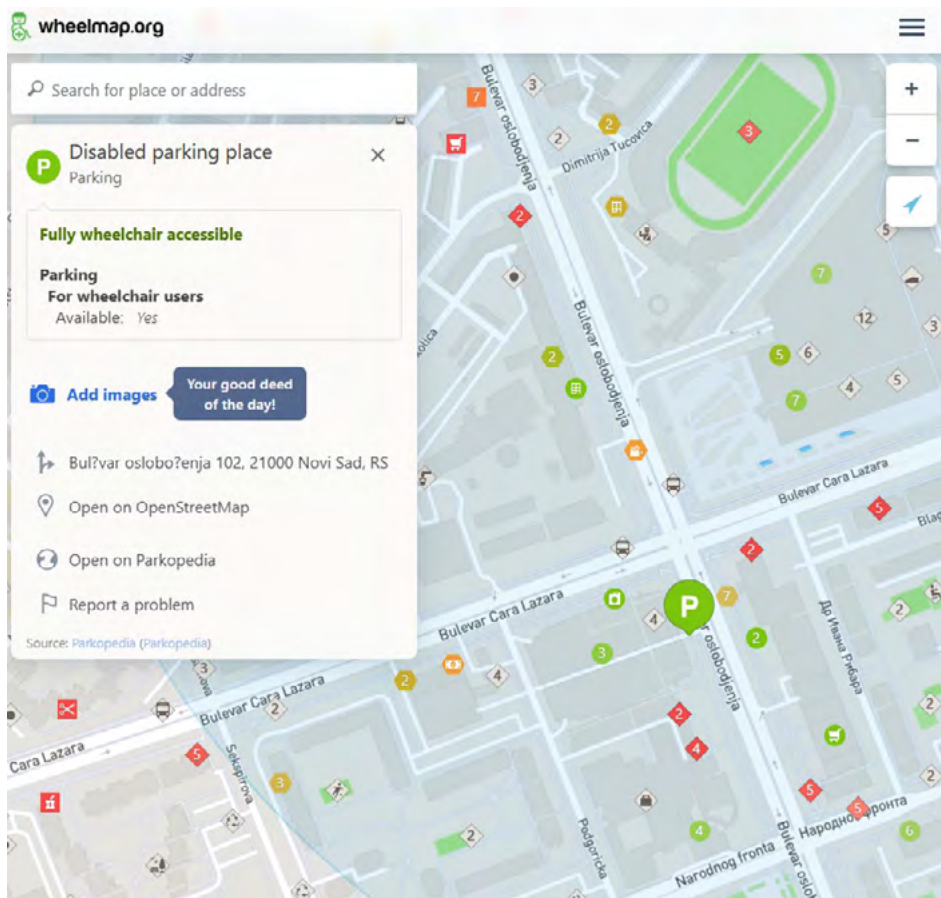
Nano Nagle je restauriran lokalitet kulturnog nasleđa Irske u blizini Korka koji je 2022. godine osvojio glavnu muzejsku nagradu Saveta Evrope. Rangiran je u prvih 10 mesta za običi prema preporukama aplikacije Trip Advisor. Muzej je potpuno pristupačan posetiocima koji za kretanje koriste kolica i nudi interaktivno digitalno iskustvo o životu na ovom lokalitetu u periodu 1718 – 1784. godine, sa vizuelnim opisnim vodičem za slabovide. Projekat je realizovan u saradnji sa još osam muzeja u cilju povećanja inkluzije.

Dodatne informacije dostupne su na <https://nanonagleplace.ie/accessibility/>.



5.3. Nemačka: „Travel for All“

Projekat „Travel for All“ pokrenulo je nemačko Savezno ministarstvo za ekonomske polsove i klimatsku akciju i predalo ga na operativnu realizaciju kompaniji Bavarski turista GmbH. Projekat je, pored obilja drugih informacija, isporučio web servis sa bazom podataka i alatom i mapom za pretragu pružalaca turističkih i ugostiteljskih usluga po kategorijama (gastronomija, hoteli, banje, wellness centri itd.)



Slika 2: Projekat “Travel for All”, Nemačka (www.reisen-fuer-alle.de) -



Primer pretrage sertifikovanih pružalaca ugostiteljskih usluga u pristupačnom turizmu, kategorija kafea, restorana, barova i sl. (izvor: www.reisen-fuer-alle.de)

5.4. Francuska: vodič za pristupačan turizam u Bordou, kategorizacija objekata oznakom za pristupačan turizam

Grad Bordo ima posebnu publikaciju koja obrađuje pristupačnost. Prva verzija publikovana je 2007. godine i redovno se ažurira. Publikaciju su zajedno kreirali Gradsko veće i Udruženje za turizam osoba sa invaliditetom. Iskustva grada Bordoa preneti su na nacionalni nivo kao pilot projekat.

Publikacija daje tri turističke ture razgledanja grada koje su posebno kreirane za osobe sa invaliditetom:

1. Galska palata (2 km),
2. Istorijski centar grada (3,6 km) i
3. Botaničke bašte (2,8 km).

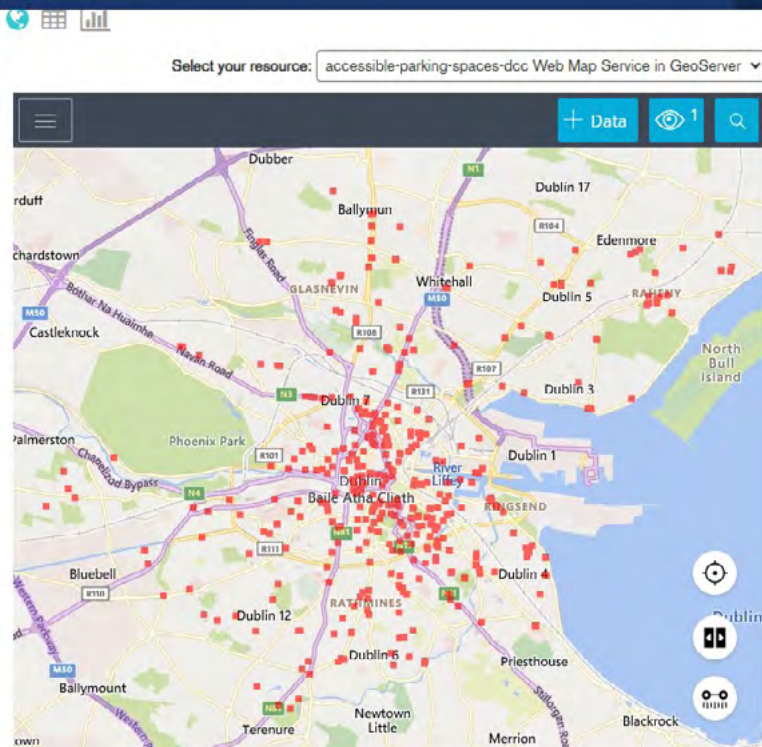
Sve tri ture objašnjene su detaljnim mapama.

„Turizam i hendikep“ je nacionalna oznaka kreirana 2001. godine sa namerom da označi i potvrdi informacije o pristupačnoj turističkoj ponudi. Da bi ponuđač turističkih i ugostiteljskih usluga dobio ovu oznaku i kategorizaciju, potrebno je da dokaže da je omogućio neometan i kontinuiran pristup lokalitetima, objektima i uslugama u ponudi. Kategorizacija se dodeljuje u tri domena invaliditeta: motoričkom, audio – vizuelnom i kognitivnom. Kategorizacija se dodeljuje u jednom ili više domena i validna je dve godine, nakon čega se sprovodi ponovna verifikacija.

5.5. Wheelmap servis

Ovaj web servis je otvorenog tipa. Kreirala ga je berlinska nevladina organizacija SozialHelden (Društveni heroji). Sadrži mapu sa oznakom pristupačnosti najšireg tipa objekata, uključujući i one koji nisu iz turističke ponude. Servis je u velikoj meri prevazišao početne teritorijalne ambicije i zavaljujući utemeljenosti na javno dostupnim podacima, postao je globalan.

Korisnici mogu sami označavati mesta na mapi i unositi informacije o njihovoj pristupačnosti i ocenjivati ih sa „pristupačno“, „delimično pristupačno“ ili „nepristupačno“. Korisnici takođe samostalno rade i verifikaciju ranije unetih oznaka i vode računa o njihovoj istinitosti. Pored ove tri glavne ocene, dostupne su i određene dodatne deskriptivne ocene po određenim potkategorijama, a potrebno je i podići fotografije ocenjenog lokaliteta.



Slika 3: www.wheelmap.org primer podataka dostupnih za Grad Novi Sad



5.6. Austrija: Albertina muzej, Beč



Čuveni bečki muzej Albertina u svakom smislu predstavlja primer najboljih praksi u pogledu pristupačnosti.

Informacije turistima su dostupne na stranici:

<https://www.albertina.at/en/visit/reaching-us/#section-2>

Muzej obezbeđuje pristupačne parkinge sa informacijama o njihovim lokacijama i pristupnim pravcima. Šalteri za prodaju ulaznica su bez dostupni bez promene nivoa, osobe sa invaliditetom imaju prioritet u kupovini ulaznica preko reda i to po beneficiranim cenama. Pratioci osoba sa invaliditetom ne plaćaju ulaznicu. Invalidska kolica i druga pomagala dostupna su za posudu u samom muzeju. Dozvoljeno je uvođenje pasa koji asisitiraju posetiocima sa invaliditetom. Pristupačni toaleti dostupni su na dva nivoa. Vođene ture kroz muzej dostupne su za osobe sa invaliditetom. Za prelazak nivoa obezbeđeni su pristupačni liftovi.

Literatura:

1. Manual on Accessible Tourism for All: Principles, Tools and Best Practices – Module I: Accessible Tourism – Definition and Context, World Tourism Organization, dostupno na: <https://www.e-unwto.org/doi/epdf/10.18111/9789284418077>, pristupljeno: 25.09.2024.
2. <https://www.stat.gov.rs/sr-latn/vesti/20240731-turisticki-promet-jun-2024/?a=0&s=0301>
3. Promet turista u Beogradu 2023. godine, Gradska uprava Grada Beograda, Sekretarijat za upravu, Sektor statistike, Saopštenje 17/2024, Dostupno na: <https://zis.beograd.gov.rs/>, pristupljeno:20.09.2024.
4. The Universal Design Toolkit for Customer Engagement (National Disability Authority, Ireland, www.nda.ie)
5. How to assess accessibility of a tourism product/service, ERASMUS+ Project No: 2019-1-PL01-KA202-065140 Innovation for Accessible Tourism in Natural and Rural Areas
6. How to apply ISO Standard 21902: Accessible tourism for all – Recommendations for key players in the cultural tourism ecosystem, World Tourism Organization
7. Recommendations on Accesible Tourism (World Tourism Organization)
8. Manual on Accessible Tourism for All: Public-private Partnerships and Good Practices (World Tourism Organization)
9. Manual on Accessible Tourism for All: Principles, Tools and Best Practices – Module I: Accessible Tourism – Definition and Context (World Tourism Organization)
10. Manual on Accessible Tourism for All: Principles, tools and good practices - Module IV: Indicators for the study of Accessibility in Tourism (World Tourism Organization, Normalizacio Espanola, Fondacion ONCE)
11. Manual on Accessible Tourism for All: Principles, Tools and Best Practices – Module V: Best Practices in Accessible Tourism (World Tourism Organization)
12. World Report On Disability (World Health Organization)
13. San Marino Declaration on Accessible Tourism
14. https://www.accessibletourism.org/resources/8_needs_tourism_for_all_en.pdf

