

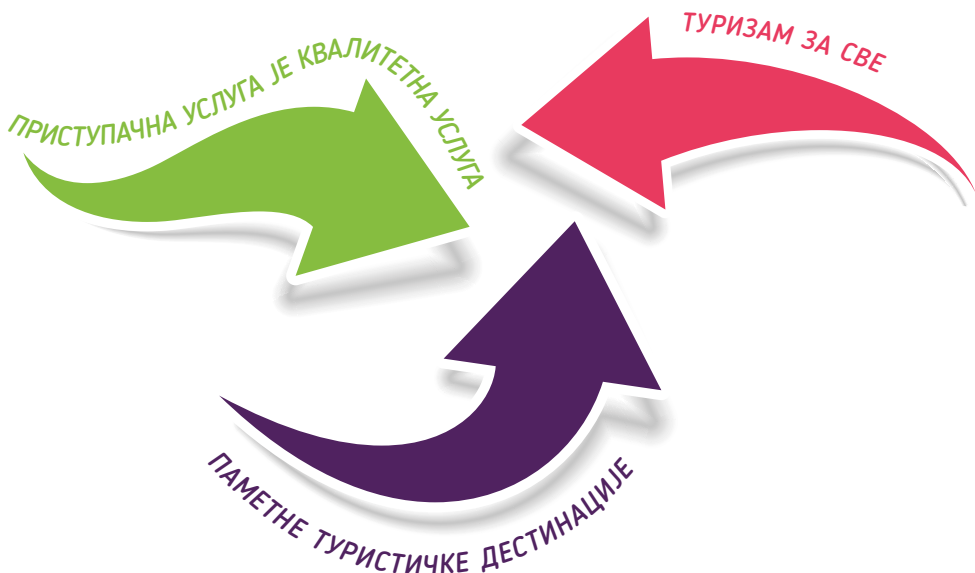


ZAJEDNO ZA
AKTIVNO GRAĐANSKO
DRUŠTVO



UDRUŽENJE GRAĐANA
**INKLUZIJA OSOBA
SA INVALIDITETOM**
- ZLATIBOR -

СМЕРНИЦЕ ЗА ПРУЖАЊЕ ПРИСТУПАЧНИХ УСЛУГА У ТУРИЗМУ



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Swiss Agency for Development
and Cooperation SDC



HELVETAS
SRB

Грађанске
inicijative



ИЗДАВАЧ Инклузија особа са инвалидитетом Чајетина

ГОДИНА 2022.

АУТОРКЕ Љупка Михајловска, Ирена Лакобрија Делић

ДИЗАЈН И
ПРИПРЕМА ЗА ШТАМПУ Ана Младеновић

УРЕДНИК Александар Радишић

Изјава о одрицању одговорности: Ова публикација настала је у оквиру пројекта “Приступачан Златибор за све” који је добио подршку пројекта „Заједно за активно грађанско друштво – АСТ”, који је подржала Влада Швајцарске, а који спроводе Helvetas Swiss Intercooperation и Грађанске иницијативе. Мишљење које је изнето у овој публикацији је мишљење аутора и не представља нужно и мишљење Владе Швајцарске, Helvetas Swiss Intercooperation или Грађанских иницијатива.

ДА ЛИ ПОСТОЈИ ПРОСЕЧАН ТУРИСТА ИЛИ ПРОСЕЧАН КОРИСНИК УГОСТИТЕЉСКИХ УСЛУГА

Да ли сте размишљали и анализирали које карактеристике има просечан туриста или просечан гост који посећује туристичко место или објекат у ком пружате своје услуге?

Да ли је уопште могуће замислити просечног корисника услуга у свету који је препун различитих људи који имају различите захтеве, аспирације, социолошко порекло, антрополошке карактеристике, старосну доб, инвалидитет, боју коже и све што се може замислити, по чему се људи разликују и због чега је немогуће пронаћи две исте особе у свету од 7 милијарди људи?

ЗАШТО ПРУЖАТИ УСЛУГЕ КОЈЕ ЋЕ МОЋИ СВАКО, ИЛИ СКОРО СВАКО, ДА КОРИСТИ?

- Неко вас је позвао или вам је послао мејл с питањем да ли имате приступачну собу за особе са инвалидитетом, а **ви нисте знали шта да одговорите.**
- Неко вас је позвао или вам је послао мејл и питао да ли имате приступачну собу за особе са инвалидитетом, а **вама је било непријатно да кажете да немате приступачну собу.**
- Мислили сте да ваш хотел или апартман нема препрека за боравак особа које се отежано крећу или користе колица, а онда је **дошао туриста у колицима и схватили сте да сте пружили погрешну информацију.**
- Након вашег одговора да је објекат неприступачан **особа која је желела да борави у вашем објекту је љута и прети тужбом.**
- Након вашег одговора да је објекат неприступачан **особа која је желела да одседне у вашем објекту је љута и говори вам да ће оставити негативне коментаре свуда где се ваш објекат рекламира.**
- Особа која је желела да организује славље у вашем објекту је добила информацију да **сала за прославе није приступачна, јер се до ње долази само степеницама и нема приступачног тоалета.**

- Група људи је желела да организује конференцију у вашем објекту, али су одустали јер се до конференцијске сале долази само степеницама, а ресторан је на међуспрату до ког се не може доћи лифтом.
- Брачни пар је желео да прослави венчање у вашем објекту, али је сала за славља на спрату до ког се не долази лифтом већ само степеницима, а родитељи младенаца су стари и отежано се крећу.
- Родитељи са децом су желели да одседну у вашем објекту, али слободне собе се налазе на спрату до ког се може доћи само степеницима, а родитељи имају малу децу од којих је једно тек проходило, а друго дете је у инвалидским колицима.

Уколико наведени разлози нису довољни да услуга и објекат у ком се услуга пружа буду приступачни и да се пружање информација и комуникација одвија на приступачан начин, постоји једноставан економски разлог за то.

Када више корисника
користи услугу,
профит се повећава!

Приступачност је најчешће
једнократна инвестиција, која
је дугорочно исплатива.
Улагање у приступачност није
непотребан додатни трошак,
већ вишеструко исплатива
инвестиција.



Потребе у туризму се мењају, а на врху ланца квалитетних пружалаца услуга налазе се они који прате захтеве својих корисника и константно унапређују своје услуге. Не тако давно, хранилице за бебе, кревети, теретане у оквиру хотела, велнес и спа услуге нису били обезбеђени у оквиру смештаја или су били реткост, док данас већина угоститељских објеката за смештај тежи томе да ову врсту опремљености и бројне друге садржаје обезбеди својим гостима. Паралелно са тим, угоститељски објекти са највишом оценом нису желели да остану затечени када се међу гостима појави неко ко не види, не чује, отежано се креће, користи колица или се по било чему разликује у начину функционисања у односу на већину клијената. Осим што логика пословања налаже да се број незадовољних корисника сведе на минимум, сваки пружалац јавне услуге жели да избегне ризик урушавања репутације.

Користи од пружања приступачне услуге могу бити:

- Повећање броја „поновљених“ туриста односно оних који су већ користили ваше услуге;
- Већи број препорука „од уста до уста“ и позитивних онлајн рецензија;
- Остваривање успешне комуникације на ширем тржишту;
- Повећана потрошња корисника ваших услуга.

Имајте на уму да како време пролази, ваши највернији клијенти постају старије особе и већа је вероватноћа да ће се сусрести са неком баријером.



Подаци Европске уније показују да су:

- туристи старији од 65 година једини сегмент купаца који се повећава, а повећавају се и њихови трошкови у вези са туризмом. То је зато што је све већи број туриста старијих од 65 година, а они углавном имају финансијска средства за трошење и више слободног времена од осталих потенцијалних туриста, јер су у пензији.
- Особе старије од 50 година купују 40% више аранжмана у односу на особе млађе од 30 година.

КАКО ДА ПРУЖИТЕ УСЛУГУ КОЈУ ЋЕ МОЋИ СВАКО, ИЛИ СКОРО СВАКО, ДА КОРИСТИ?

Добар угоститељ је обучен и информисан угоститељ. Добар угоститељ има спреман одговор на свако питање.

Да би услуга коју угоститељи пружају обухватила већи број корисника, неопходно је да је дизајнирана тако да што већи број људи може да је користи у највећем могућем обиму, без обзира на старосно доба, пол, инвалидитет или неке друге могућности, што суштински значи обезбедити **приступачност услуге у складу са принципима универзалног дизајна и дизајна за све**.

Пружите **јасне и тачне информације**, јер већина купаца одлучује хоће ли резервисати смештај преко информација које су доступне онлајн. Иако велики број људи врши резервације онлајн мали број хотела, ресторана и туристичких агенција се може похвалити тиме да су сајтови интуитивни и лаки за коришћење, а још мање да су сајтови приступачни у складу са стандардима који дефинишу веб приступачност.

Смернице за запослене у туризму на руководећим и управљачким пословима

- Проучите Међународни стандард ISO 21902:2021 Туризам и сродне услуге – Приступачан туризам за све – Захтеви и препоруке
- Оцените приступачност Вашег објекта. Консултујте спољне експерте који то могу да ураде професионално
- Након оцене приступачности направите план уклањања баријера или план приступачности
- Објавите податке о приступачности објекта на интернет страници вашег угоститељског објекта или туристичке агенције
- Обезбедите минимум једну приступачну собу за особе са инвалидитетом
- Обезбедите приступачан тоалет за особе са инвалидитетом
- Обезбедите паркинг место за особе са инвалидитетом
- Опремите се потребним помоћним технологијама као што су инвалидска колица, вибрирајући аларми, вибрирајући јастуци и слично
- Дозволите присуство пса водича или помагача

- Обезбедите запосленима на пословима комуникације и пружања услуга обуку о начинима комуникације са особама са инвалидитетом.
- Трудите се да сајт вашег хотела, ресторана, апартмана и туристичке агенције буде урађен по стандардима приступачности, како би програм који претвара текст у звук могао да чита све што се налази на сајту слепим особама. Слепе и слабовиде особе користе читаче екрана и на својим телефонима, па је важно да сајт буде програмиран тако да слепа особа може да му приступи путем рачунара или телефона. Трудите се да се све важне информације нађу на сајту.
- Размислите о понудама које нуди туристичка агенција. Оцените да ли особе са инвалидитетом могу да користе туристичке понуде које нудите како бисте могли да пружите тачну информацију заинтересованима.
- Прилагодите туристичке понуде особама са инвалидитетом.
- Учините промотивне штампане и видео материјале приступачним особама са инвалидитетом
- Запослите особу са инвалидитетом. На тај начин ће радно окружење бити сензибилисаније за различитост и имаће информације „из прве руке“ о начинима прилагођавања туристичких услуга.

Смернице за запослене у туризму који раде на пословима пружања информација užиво, телефонским путем и путем видео комуникације (рецепција, инфо пултови, кол центри, конобари)

Универзални дизајн има за циљ да поједностави живот свима, правећи производе, услуге и комуникације, употребљивије за што више људи.

- Направите листу често постављаних питања и припремите одговоре.
- Информишите се о томе у којој мери је објект у ком радите приступачан особама са инвалидитетом, како бисте могли да пружите тачне информације.
- Обрађајте се са поштовањем и имајте стрпљења. Користите једноставне речи
- Трудите се да не користите скраћенице и стручне изразе из ваше области.
- Неке глуве особе неће разумети написани текст па је пожељно да научите основне знакове знаковној језика како бисте пружили информацију глувој особи која користи знаковни језик.
- Ако особа слабије чује, напишите јој основне информације.
- Немојте упадати у реч, поготово када особа отежано говори. Будите стрпљиви и саслушајте.

- Уколико не разумете саговорника који отежано говори замолите га да вам понови. Немојте се претварати да сте разумели ако нисте.
- Када се комуникација одвија уживо обрађајте се директно особи са инвалидитетом, а не особи која је са њом.
- Када се обрађате слепој особи представите се именом и функцијом.
- Када се обрађате глувој особи која је са тумачем знаковног језика гледајте у глуву особу, а не у тумача.
- Када се обрађате глувој особи која не користи знаковни језик немојте викати већ гледајте у ту особу, говорите споро како би особа могла да прочита речи с ваших усана или запишите на папир то што желите да кажете.
- Немојте рукама заклањати уста док говорите.
- Када се обрађате особи која је у колицима покушајте да будете у истој равни тако што ћете сести или чучнути, посебно ако разговор траје дуже.
- Немојте дирати помагала као што су колица, штаке, бели штап и слично без питања.
- Немојте мазити псе водиче или памагаче без дозволе власника. Они су на радном задатку, нису кућни љубимци.
- Немојте пружати помоћ особи са инвалидитетом самоиницијативно. Питајте да ли је помоћ потребна и на који начин можете да је пружите.
- Када доносите храну или пиће слепој особи изговорите шта сте донели и где сте поставили храну, пиће или прибор.

Некада вам се може чинити да је неко компликована и захтевна особа, а заправо то може бити манифестација неких тешкоћа. Будите стрпљиви

Опустите се и ако нисте сигурни како да пружите услугу слободно питајте



Смернице за запослене у туризму који раде на припреми било ког текста и врше писану комуникацију

- Трудите се да сајт вашег хотела, ресторана, апартмана, туристичке агенције буде урађен по стандардима веб приступачности
- Трудите се да написани текст буде лак за читање и разумевање
- Увек користите најједноставнији и најјаснији могући језик
- Избегавајте стручне изразе које потенцијални клијент можда не разуме
- Ако морате да користите стручне термине, појасните њихово значење
- Покушајте да замислите особу којој пишете
- Трудите се да не користите скраћенице
- Бирајте једноставан фонт као што је Ариал
- Направите мени на Брајевом писму како би слепе особе могле да читају
- Текст који је исписан на рекламним материјалима, менију или било ком другом месту треба да буде хоризонтално постављен и није пожељно да буде накривљен ка споља или унутра.
- Избегавајте раздвајање речи цртицом, већ пренесите целу реч у нови ред.
- Текст поравнајте у односу на леву страну. Немојте слагати текст у блок (justify) зато што се може догодити да има превише празног простора између речи, што може отежати читање особама које користе програм за претварање текста у звук
- Када има више текста, поделите га у поднасловне користећи опцију Heading
- Раздвојите пасусе празнином и избегавајте увлачење текста на почетку пасуса
- Не затрпавајте клијенте сувишним информацијама
- Водите рачуна о јаком контрасту боје позадине и боје текста. Ово важи како за меније тако и за брошуре, извештаје и сав други текст.
- Немојте стављати слику усред текста, позицинирајте је на десну страну
- Штампajte текст на мат папиру како би се избегао одсјај
- Користите дебљи папир како се не би пресликавао текст с друге стране
- Направите једноставну регистрациону форму како би госту било једноставније да је попуни
- Користите универзалне знакове и симболе за означавање као што су знаци за приступачан тоалет, ресторан и слично

ПРИСТУПАЧНОСТ У ПРАКСИ

Пристапачност је општи термин који се користи како би се описао степен у ком су физичко окружење, превозна средства, информације и комуникације, укључујући информационе и комуникационе технологије и системе, као и објекти, роба и услуге пристапачни највећем броју људи без обзира на њихове различитости.

Пристапачност објеката

Паркинг простор

Потребно је да постоје адекватно обележена паркинг места за возила особа са инвалидитетом, што ближе улазу или излазу објекта или туристичке атракције.

Ова места треба да буду под сталним надзором како би се спречила могућност да их користе остали гости.

Појединачна паркинг места морају бити довољне ширине да гости са инвалидитетом могу да маневришу комфортно и да особе које користе помагала или колица не морају да круже око аутомобила.

Прилаз улазу у објекат

Прилаз до улаза у објекат са јавне површине, као и прилаз од пристапачног паркинг места до улаза у објекат, не сме да има препреке за особе са инвалидитетом које користе колица, ходалице или друга помагала за кретање.

- степеник
- нагле промена нивоа
- ивичњак
- стрми успон

Висинска разлика може да буде савладана тако што постоји

- коса раван
- рампа
- подизна платформа
- косо подизна склопива платформа
- лифт

Улаз у објект

Улаз у угоститељски објект за смештај не сме да има праг који је већи од 2 цм. Врата морају да буду ширине 90 цм и да се отварају са лакоћом, аутоматски, притиском на дугме/тастер.

Механизам за кључ/ картицу за отварање врата треба да буде постављен на висини од 80 цм од пода, да омогућава да особе које користе колица приђу и употребе картицу односно отворе врата.

Стазе и ходници

Ходници, коридори и стазе за кретање треба да буду без препрека које ометају приступ особама које користе колица, ходалице и друга помагала до лобија и других просторија у којима се пружају услуге (собе, апартмани, сале за састанке, ресторани, тератане и остало).

Вертикално кретање

Угоститељски објекти треба да имају лифтове који су довољни широки, да особа која користи колица може да уђе и да их користи с лакоћом.

Унутрашње димензије кабине лифта треба да буду најмање 110 x 140 цм.

Лифтови треба да буду опремљени са звучним тоновима, звоном или гласовном најавом, која најављује долазећи спрат.

Бројеви спратова на табли морају бити написани и на Брајевом писму.

За случај опасности, лифтови морају да буду опремљени поред звучних аларма или сигнала истовремено и са светлосним сигналим

Рецепција и особље

Рецепција мора да буде приступачна, што значи да сви могу да дођу до рецепције, да добију информацију и услугу. Пут од улаза до рецепција мора бити без препрека које би ометале приступ особама које користе колица, ходалице и друга помагала.

Рецепција/пулт треба да буде у висини до 80 цм, како би особе које користе колица, могле да попуне регистрационе формуларе и изврше регистрацију.

Особље које ради на резервацији, како у објекту тако и у инфо центру, треба да има спремну информацију о приступачним собама/апартманима у смештајном објекту, специфичне информације о типу и величини приступачних тушева, простора за туширање, излаза на терасу и све што може занимати особу која се информише.

У објекту за смештај мора да буде дозвољен боравак пса водича или пса помагача без плаћања додатних трошкова или додатних услова.



Приступачне собе

Објекат за смештај би требало да има најмање једну приступачну собу за особе са инвалидитетом.

Приступачна соба треба да има врата ширине 90 цм, простор за маневар најмање површине круга пречника од 150 цм, приступачно купатило и приступачан тоалет.

Информације и комуникација

Потребно је да безбедносне информације, телефонске карте, информационе карте, водичи за госте, рум сервис менији и други штампани материјали који су обезбеђени за госте, буду прилагођени у приступачним форматима (Брајево писмо, велика слова), тако да слепа и слабодвида лица могу да их читају.

Смештајни објекат треба да има контакт телефон за слање смс порука, који је доступан за глува и наглува лица.

На пулту треба да буде постављена индуктивна петља за амплификацију говора, као и у сали за састанке.

Веб страна угоститељског објекта и документација која се преузима са сајта треба да буду приступачни према стандардима за веб приступачност.

У угоститељском објекту треба да буде постављена тактилна инфо табла за слепа лица која користе Брајево писмо.

Kontakti organizacija:

UDRUŽENJE GRAĐANA „INKLUZIJA OSOBA SA INVALIDITETOM“ ZLATIBOR

E-mail: aradistic@gmail.com

SAVEZ ZA PRISTUPAČNOST SRBIJE

www.sapas.rs

E-mail: saps@saps.org.rs

