

Dezvoltarea metodei educaționale inovatoare a turismului ACCESIBIL în Europa Centrală

2022-2-HU01-KA220-HED-000099410



ADAM MICKIEWICZ
UNIVERSITY
IN POZNAŃ



SAPIENTIA
HUNGARIAN UNIVERSITY
OF TRANSYLVANIA



6. Caracterizarea cererii de turism accesibil și a nevoilor specifice ale persoanelor cu dizabilității în activitățile lor turistice



ADAM MICKIEWICZ
UNIVERSITY
IN POZNAŃ



SAPIENTIA
HUNGARIAN UNIVERSITY
OF TRANSYLVANIA



Piața persoanelor cu dizabilități ca segment turistic

Sectorul turismului devine mai incluziv și mai accesibil, concentrându-se pe satisfacerea nevoilor persoanelor cu dizabilități ca parte a unei tendințe culturale mai ample

Importanța tot mai mare a acestui grup în industria turismului, datorită unei mai bune recunoașteri a impactului său economic și social, precum și a dreptului său esențial la experiențe de călătorie demne și satisfăcătoare

Punerea în aplicare a practicilor de turism accesibil demonstrează dedicarea industriei de a satisface un segment de piață cu un potențial economic substanțial, respectând în același timp principiile turismului durabil și responsabil



ADAM MICKIEWICZ
UNIVERSITY
IN POZNAŃ



SAPIENTIA
HUNGARIAN UNIVERSITY
OF TRANSYLVANIA



Piața persoanelor cu dizabilități ca segment turistic

Importanță economică: Persoanele cu dizabilități sunt un segment important al industriei turismului, având o influență financiară semnificativă

Numărul tot mai mare de turiști cu dizabilități este influențat de recunoașterea de către societate a importanței lor economice și de obligația etică de a oferi oportunități turistice echitabile. Această schimbare nu este doar necesară pentru succesul afacerii, ci și un factor-cheie în obținerea unui avantaj competitiv, oferind organizațiilor o abordare distinctă pentru a se diferenția într-un mediu saturat

De asemenea, nevoia din ce în ce mai mare de experiențe turistice adaptate cerințelor specifice ale călătorilor cu deficiențe: depășește standardele fundamentale de accesibilitate impuse de lege, vizând experiențe de călătorie care sunt ușoare și complet captivante. Inițiativele industriei turismului de a veni în întâmpinarea turiștilor cu dizabilități nu numai că aduc beneficii directe acestora, dar sporesc și calitatea și atractivitatea generală a produselor turistice, făcând locațiile mai atractive pentru o gamă mai largă de clienți



ADAM MICKIEWICZ
UNIVERSITY
IN POZNAŃ



SAPIENTIA
HUNGARIAN UNIVERSITY
OF TRANSYLVANIA



Piața persoanelor cu dizabilități ca segment turistic

Pentru a răspunde în mod adecvat nevoilor vizitatorilor cu dizabilități: este necesară o abordare cuprinzătoare a accesibilității (acces fizic, informații clare și servicii personalizate)

Necesitatea de a promova o atitudine incluzivă în rândul furnizorilor de servicii și al publicului, creând un mediu în care toți turiștii se simt acceptați și apreciați

Accentuarea accesibilității în turism permite întreprinderilor să își stabilească o poziție unică într-un sector foarte competitiv. Ofertele turistice accesibile servesc ca puncte de marketing distinctiv, atrăgând atât persoanele cu dizabilități, cât și o populație mai largă care acordă prioritate diversității și responsabilității sociale a întreprinderilor

Diferența strategică îmbunătățește reputația unei întreprinderi și fidelizează clienții, creând o bază solidă pentru succesul pe termen lung



ADAM MICKIEWICZ
UNIVERSITY
IN POZNAŃ



SAPIENTIA
HUNGARIAN UNIVERSITY
OF TRANSYLVANIA



Piața persoanelor cu dizabilități ca segment turistic

Încorporarea practicilor turistice accesibile este, de asemenea, esențială pentru promovarea obiectivelor turistice durabile și etice prin promovarea incluziunii sociale, a echității și a accesului universal la agrement și călătorii. Deși s-au înregistrat progrese în ceea ce privește includerea persoanelor cu dizabilități în industria turismului general, există încă obstacole. Printre constrângeri se numără cerința unor standarde de accesibilitate puse în aplicare la nivel universal și formarea temeinică a personalului în materie de sensibilizare cu privire la dizabilități. Implicarea crescândă a persoanelor cu dizabilități în sectorul turistic reflectă dedicarea generală a industriei pentru incluziune (impactul economic și social semnificativ al acestei categorii demografice). Un potențial vast pe piața turismului accesibil prin adoptarea deplină a dificultăților și oportunităților sale. Această inițiativă aduce beneficii atât turiștilor cu dizabilități, cât și îmbunătățirii experienței turistice pentru toți - un sector turistic mai incluziv, durabil și responsabil.

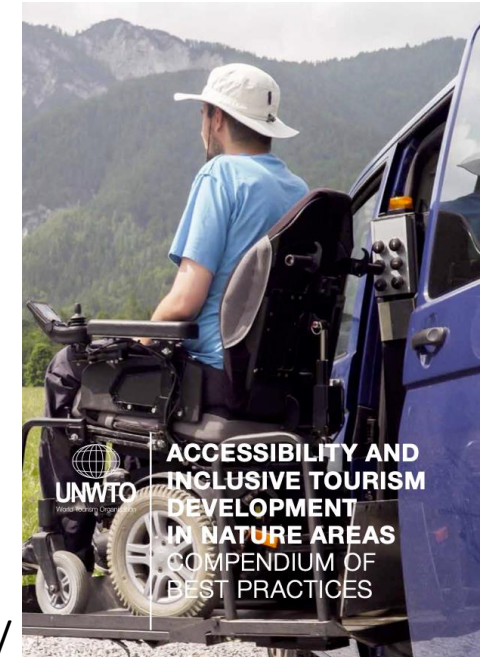


Persoane cu dizabilități fizic și locomotor

Deficiențele fizice și loco-motorii cuprind o gamă variată de probleme: dificultăți de mișcare, coordonare și performanță fizică, dizabilități congenitale precum paralizia cerebrală sau dizabilități dobândite prin afecțiuni precum afectarea măduvei spinării sau amputarea

Organizația Mondială a Sănătății subliniază importanța acordării de prioritate dezvoltării orientate către dizabilitățile fizice pentru un turism incluziv

[https://www.accessibletourism.org/
?i=enat.en.reports.2241](https://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.reports.2241)



Persoane cu dizabilități fizic și locomotor

Componente esențiale ale turismului accesibil pentru persoanele cu dizabilități fizic și locomotor

Accesibilitate: asigurarea accesului neîngrădit la toate facilitățile turistice - transport, cazare și obiective turistice etc. Ușile, lifturile și băile trebuie să fie complet accesibile oricărei persoane care se confruntă cu dificultăți de mobilitate

Adaptări pentru cazare: paturi reglabile, butoane de apel de urgență și toalete accesibile pentru a îmbunătăți confortul și siguranța dincolo de standardele de accesibilitate de bază

Soluții de transport: opțiuni de transport accesibile, cum ar fi vehicule modificate și servicii de asistență pentru a permite persoanelor cu dizabilități să se deplaseze liber



ADAM MICKIEWICZ
UNIVERSITY
IN POZNAŃ



SAPIENTIA
HUNGARIAN UNIVERSITY
OF TRANSYLVANIA



Persoane cu dizabilității fizic și locomotor

Componente esențiale ale turismului accesibil pentru persoanele cu dizabilității fizic și locomotor

Activități incluzive: activitățile ar trebui să fie flexibile pentru a asigura implicarea completă a persoanelor cu limitări fizice și locomotorii, de exemplu, prin oferirea de echipamente adaptate și prin furnizarea de excursii și călătorii accesibile

Informare și comunicare: informațiile accesibile cu privire la produsele și serviciile turistice sunt esențiale pentru planificarea eficientă și savurarea experiențelor de călătorie - de exemplu, garantarea faptului că paginile web, broșurile și semnalizarea sunt clare și ușor accesibile

Formarea și sensibilizarea personalului: în rândul personalului din sectorul turismului cu privire la cerințele turiștilor cu dizabilității fizic pentru promovarea unei atmosfere favorabile incluziunii și ospitalității



Persoane cu dizabilități fizic și locomotor

Deși s-au înregistrat îmbunătățiri, există încă unele obstacole, cum ar fi infrastructura insuficientă, atitudinile părtinitoare și lipsa de cunoștințe. Pentru a aborda aceste dificultăți, este necesar să se pună în aplicare măsuri aprofundate, cum ar fi modificarea reglementărilor, construirea infrastructurii și desfășurarea de inițiative de sensibilizare pentru a promova incluziunea în industria turismului. Îndeplinirea cerințelor și depășirea barierelor cu care se confruntă turiștii cu dizabilități fizic și locomotor nu este doar o problemă de drepturi, ci și o șansă de a îmbunătăți incluziunea și atractivitatea sectorului turismului, care poate îmbunătăți experiențele tuturor turiștilor, inclusiv ale celor cu dizabilități, prin acordarea de prioritate accesibilității, cazării, transportului și informațiilor, promovând un mediu de călătorie mai incluziv și mai primitor.



Persoane cu dizabilități senzoriale

Dizabilitățile senzoriale afectează capacitatea unei persoane de a interpreta datele senzoriale (auz, vedere sau ambele)

Industria turismului trebuie să își modifice serviciile și mediile pentru a fi mai incluzive, permițând persoanelor cu dificultăți senzoriale să se bucure de călătorii în mod complet și independent

Călătorii cu dizabilități senzoriale sunt o componentă importantă a activității turistice și au cerințe unice pentru implicarea lor completă în activitățile turistice. Industria turismului le poate oferi acestora experiențe incluzive și plăcute prin stabilirea unor măsuri specifice de accesibilitate, formarea lucrătorilor și adoptarea de noi soluții



ADAM MICKIEWICZ
UNIVERSITY
IN POZNAŃ



SAPIENTIA
HUNGARIAN UNIVERSITY
OF TRANSYLVANIA



Persoane cu dizabilități senzoriale

Tulburările senzoriale pot varia de la pierderea ușoară până la cea extinsă a auzului, de la vederea redusă până la orbirea completă sau o combinație cunoscută sub numele de surdocecitate

Persoanele cu dizabilități senzoriale întâmpină obstacole distincte atunci când navighează și se bucură de activitățile turistice, necesitând o atenție specială. Accesibilitatea turismului pentru persoanele cu dizabilități senzoriale cuprinde accesibilitatea mediului fizic și furnizarea de informații în formate accesibile, după cum afirmă Federația mondială a surzilor și Uniunea mondială a orbilor



<https://wfdb.eu/about-us/>



Persoane cu dizabilități senzoriale

Asigurarea accesibilității pentru persoanele cu deficiențe de auz

Principalele adaptări ale amenajărilor pentru depășirea obstacolelor de comunicare și protejarea siguranței:

Sisteme de alertă vizuală: în hoteluri și zone publice pentru a notifica persoanele în caz de urgență, sonerii sau telefoane care sună

interpretare în limbajul semnelor și subtitrare: interpreți în limbajul semnelor sau servicii de subtitrare în timpul vizitelor, spectacolelor și sesiunilor informative

Dispozitive de ascultare asistată (ALD): ALD în muzee, teatre și tururi ghidate pentru a îmbunătăți experiența

Canale de comunicare accesibile: birouri de informații, servicii de rezervare și asistență pentru clienți accesibile prin mesaje text, e-mail sau chat live



ADAM MICKIEWICZ
UNIVERSITY
IN POZNAŃ



SAPIENTIA
HUNGARIAN UNIVERSITY
OF TRANSYLVANIA



Persoane cu dizabilități senzoriale

Asigurarea accesibilității pentru persoanele cu deficiențe de vedere

Hărți tactile și semnalizare Braille: hărți tactile, machete și semnalizare Braille în spații de cazare, atracții turistice și mijloace de transport în comun pentru a facilita navigarea

Sisteme de informare auditivă: ghiduri audio și tururi descriptive în muzee, galerii și locuri în aer liber pentru a oferi context și informații

conținut digital accesibil: Site-urile web și platformele digitale ar trebui să respecte orientările privind accesibilitatea conținutului web (WCAG) pentru a se asigura că informațiile sunt accesibile prin intermediul cititoarelor de ecran

Asistență pentru orientare și mobilitate: oferirea de asistență personalizată pentru orientare și mobilitate în hoteluri și la atracții poate îmbunătăți semnificativ experiența de călătorie a oaspeților nevăzători sau cu deficiențe de vedere



Nevoi specifice în activitățile turistice ale persoanelor cu dizabilității senzorial

Accesibilitatea informațiilor: Accesarea informațiilor în mai multe formate - descrieri audio, Braille, caractere mari și servicii de interpretare în limbajul semnelor, astfel încât toți călătorii să aibă acces la informații privind serviciile turistice, protocoalele de urgență și activitățile culturale

Sprijin pentru comunicare: interpreții în limbajul semnelor sau echipamentele de ascultare asistată sunt esențiale în excursii, atracții și interacțiuni cu serviciile pentru clienți, pentru o participare deplină

Experiențe adaptate: experiențe adaptate pentru a satisface preferințele senzoriale ale oaspeților, de exemplu, oferirea de tururi tactile pentru persoanele cu deficiențe de vedere sau furnizarea de ajutoare vizuale pentru oaspeții surzi sau cu deficiențe de auz

Tehnologie și inovare: .de exemplu, aplicații mobile care oferă ajutor pentru navigare, descrieri audio sau subtitrare

Formare și sensibilizare: Formarea personalului cu privire la cerințele persoanelor cu dizabilității senzorial și la tehnicile de comunicare eficientă



Nevoi specifice în activitățile turistice ale persoanelor cu dizabilității senzorial

În ciuda îmbunătățirilor, există încă obstacole în calea integrării depline a persoanelor cu dizabilități senzoriale în sectorul turismului: lipsa de cunoștințe în rândul operatorilor turistici, formarea inadecvată privind integrarea persoanelor cu dizabilități și necesitatea unei utilizări mai largi a tehnologiilor și formatelor de informații accesibile

Diferite locații și organizații au devenit pionieri în ceea ce privește asigurarea de călătorii accesibile pentru persoanele cu tulburări senzoriale. Muzeul Britanic și Muzeul de Istorie Naturală oferă tururi tactile și audio-descrie. Instituția Smithsonian oferă tururi în limbajul semnelor și videoclipuri subtitrate



Nevoi specifice în activitățile turistice ale persoanelor cu dizabilități senzorial



<https://www.britishmuseum.org/visit/accessibility-museum>



<https://oumnh.ox.ac.uk/accessibility-0>



ADAM MICKIEWICZ
UNIVERSITY
IN POZNAŃ



SAPIENTIA
HUNGARIAN UNIVERSITY
OF TRANSYLVANIA



Persoane cu dizabilități intelectuale

Persoanele cu dizabilități intelectuale reprezintă o populație eterogenă din spectrul dizabilităților, cu diferite niveluri de limitare a funcționării intelectuale și a comportamentului adaptativ. Deficiențele intelectuale se referă la o varietate de afecțiuni care cauzează limite cognitive, afectând capacitatea unei persoane de a învăța, de a comunica și de a îndeplini sarcinile zilnice. Aceste boli, cum ar fi sindromul Down, pot fi congenitale sau dobândite. Asociația Americană pentru Dizabilități Intelectuale și de Dezvoltare (AAIDD) subliniază necesitatea de a oferi asistență care să îmbunătățească funcționarea unei persoane în toate părțile vieții, inclusiv participarea la activități turistice.



ADAM MICKIEWICZ
UNIVERSITY
IN POZNAŃ



SAPIENTIA
HUNGARIAN UNIVERSITY
OF TRANSYLVANIA



Experiențe turistice incluzive pentru persoanele cu dizabilități intelectuale

Informații simplificate: Ar trebui utilizat un limbaj clar și direct pentru a comunica informații despre serviciile, facilitățile și activitățile turistice. Simbolurile sau elementele vizuale pot, de asemenea, îmbunătăți înțelegerea

Incluziunea socială: faceți ca persoanele cu deficiențe intelectuale să se simtă binevenite și incluse în activitățile turistice, de exemplu, prin programe incluzive și prin cultivarea unei culturi a toleranței și acceptării în rândul personalului și al vizitatorilor

Siguranță și securitate: persoanele cu deficiențe intelectuale au diferite niveluri de independență, ceea ce face ca siguranța și securitatea călătoriei să fie o prioritate absolută: oferirea de informații și asistență în funcție de necesități și, de asemenea, asigurarea că cazările și activitățile sunt sigure și favorabile



ADAM MICKIEWICZ
UNIVERSITY
IN POZNAŃ



SAPIENTIA
HUNGARIAN UNIVERSITY
OF TRANSYLVANIA



Experiențe turistice incluzive pentru persoanele cu dizabilități intelectuale

Programe adaptive: adaptate intereselor și abilităților călătorilor cu dizabilități intelectuale, de exemplu activități flexibile care pot fi adaptate la cerințe și preferințe specifice

Formarea personalului: privind recunoașterea dizabilităților intelectuale și strategiile de comunicare adecvate pentru a oferi servicii și sprijin de calitate pasagerilor cu aceste dizabilități



<https://www.acacamps.org/article/camping-magazine/capturing-inclusive-camp-experiences-teens-without-disabilities-through-photography-dialogue>



ADAM MICKIEWICZ
UNIVERSITY
IN POZNAŃ



SAPIENTIA
HUNGARIAN UNIVERSITY
OF TRANSYLVANIA



Persoane cu dizabilități intelectuale

Persoanele cu deficiențe intelectuale se confruntă frecvent cu probleme în ceea ce privește participarea deplină la turism: atitudini și preconcepții sociale, lipsa de informații accesibile și bariere fizice în interiorul destinațiilor turistice

Dificultatea pregătirii călătoriei și necesitatea serviciilor de sprijin pot constitui impedimente substanțiale

Mai multe grupuri și locații au depus eforturi în domeniul turismului accesibil pentru persoanele cu dizabilități intelectuale: de exemplu, evenimentele Special Olympics pentru a arăta modul în care turismul sportiv poate fi accesibil și plăcut pentru sportivii cu dizabilități intelectuale, oferind o perspectivă asupra celor mai bune practici pentru o accesibilitate turistică mai largă



Special Olympics pentru persoanele cu dizabilități intelectuale



<https://disabilityinsider.com/2020/11/24/sports/spain-to-review-competition-categories-of-athletes-with-intellectual-disabilities/>



ADAM MICKIEWICZ
UNIVERSITY
IN POZNAŃ



<https://www.disabilitysupportguide.com.au/talking-disability/special-olympics-australia-makes-a-splash-in-melbourne>



SAPIENTIA
HUNGARIAN UNIVERSITY
OF TRANSYLVANIA



Persoane cu boli psihice sau fizice

O categorie demografică distinctă și semnificativă în contextul turismului accesibil
Bolile mentale și fizice se referă la o gamă largă de afecțiuni care pot afecta mișcarea, percepția senzorială, capacitatea cognitivă și sănătatea mentală a persoanelor
Depresia, tulburările de anxietate, bolile cronice precum diabetul, bolile de inimă și dizabilitățile de mobilitate necesită preocupări speciale în industria turismului
Pentru a include acești pasageri, sunt necesare tehnici specializate care să abordeze atât problemele aparente, cât și cele nevăzute



Persoane cu boli psihice sau fizice

cazare adaptată diferitelor nevoi ale acestui grup - camere liniștite pentru persoanele cu probleme de anxietate sau cazare în apropierea facilităților pentru cei cu probleme de mobilitate
opțiuni de transport de sprijin: opțiunile de transport de sprijin includ locuri preferențiale pentru persoanele cu dureri cronice sau oboseală, precum și ajutor pentru persoanele cu deficiențe cognitive

Informații și comunicare accesibile: informații clare și concise privind serviciile turistice și serviciile medicale de urgență - site-uri web ușor accesibile și broșuri care descriu nivelul de activitate fizică necesar în excursii și atracții



ADAM MICKIEWICZ
UNIVERSITY
IN POZNAŃ



SAPIENTIA
HUNGARIAN UNIVERSITY
OF TRANSYLVANIA



Persoane cu boli psihice sau fizice

Activități incluzive: activități care se adresează tuturor abilităților, inclusiv persoanelor cu dizabilități fizice și cu probleme de sănătate mintală

Sprijin pentru sănătatea mintală: asistență pentru sănătatea mintală și locuri liniștite pentru decompresie pentru a spori siguranța și plăcerea călătorilor cu boli mintale



<https://www.adventuretravelnews.com/accessibility-in-adventure-travel>

Persoane cu boli psihice sau fizice

Călătorii cu boli psihice sau fizice se confruntă cu o serie de provocări: stigmatizarea socială, lipsa de empatie din partea furnizorilor de servicii de îngrijire și condițiile de cazare inadecvate. Pentru a aborda aceste probleme: formarea continuă a personalului centrată pe empatie și sprijin pentru călătorii cu probleme de sănătate; colaborarea cu profesioniștii din domeniul sănătății pentru a oferi informații utile în vederea stabilirii unor experiențe turistice mai accesibile și mai utile.

Mai multe locuri și furnizori de servicii au stabilit standarde de incluziune: unele stațiuni oferă retrageri de wellness special concepute pentru persoanele cu afecțiuni mintale, cu activități terapeutice și servicii de sprijin; orașele au stabilit măsuri cuprinzătoare de accesibilitate pentru persoanele cu boli fizice.



Persoane cu dezavantaje legate de vârstă

Populația lumii îmbătrânește - o cerere crescută din partea adulților în vârstă, inclusiv a celor cu dificultăți legate de vârstă. Abordarea acestor cereri nu numai că corespunde principiilor de incluziune și egalitate, dar creează și noi oportunități economice pentru industria turismului

Dezavantajele legate de vârstă acoperă o gamă largă de probleme - mobilitate, capacități senzoriale, funcționare cognitivă și sănătate generală. Afecțiuni precum artrita, mobilitatea limitată, deficiențe de auz și de vedere și boli cognitive precum demența trebuie luate în considerare cu atenție în contextul turismului

Aceste probleme diverse fac necesară crearea unui mediu care să încurajeze persoanele în vârstă să participe la turism

Călătorii în vârstă au nevoie de accesibilitate fizică ca una dintre nevoile lor principale: la hoteluri, mijloace de transport, atracții și zone publice care au rampe, lifturi și balustrade pentru a-i ajuta pe cei cu dificultăți de mobilitate



Persoane cu dezavantaje legate de vârstă

Accesibilitate senzorială: pentru ca adulții în vârstă cu deficiențe de auz și de vedere să aibă o experiență de călătorie, serviciile turistice ar trebui să ofere ajutoare senzoriale, cum ar fi bucle auditive, materiale cu caractere mari și semnalizare clară

Accesibilitate cognitivă: turismul cu dizabilități cognitive, cum ar fi demența, necesită informații clare și ajutoare de orientare. Formarea personalului pentru a recunoaște și sprijini persoanele cu probleme cognitive poate îmbunătăți în mod semnificativ experiențele lor de călătorie

Confort și comoditate: locuri prioritare, perioade de check-in prelungite și spații de odihnă pentru a oferi confort și comoditate călătorilor în vârstă

Accesibilitatea asistenței medicale: vizitatorii în vârstă, în special cei cu boli cronice, au nevoie de acces ușor la serviciile medicale și de asistență medicală de urgență. Informațiile privind facilitățile și serviciile locale de asistență medicală ar trebui să fie ușor accesibile



Persoane cu dezavantaje legate de vârstă

Principalele probleme în facilitarea turismului pentru persoanele cu dezavantaje legate de vârstă sunt barierele din infrastructura fizică, atitudinile societății și lipsa de informații cu privire la nevoile speciale ale persoanelor în vârstă

Oportunitățile includ instruirea angajaților pentru a fi sensibili la aceste nevoi, investirea în principiile designului universal și valorificarea tehnologiei pentru a oferi noi soluții care îmbunătățesc accesibilitatea și plăcerea călătorilor în vârstă

Eforturile încununate de succes, cum ar fi programele orașelor prietenoase cu vârstele și stațiunile specializate în turismul pentru vârstnici, arată modul în care sectorul se poate adapta pentru a servi mai bine persoanele în vârstă. Aceste exemple arată necesitatea unei planificări cuprinzătoare, de la infrastructură la proiectarea serviciilor, pentru crearea unor medii favorabile incluziunii pentru călătorii cu dezavantaje legate de vârstă



ADAM MICKIEWICZ
UNIVERSITY
IN POZNAŃ

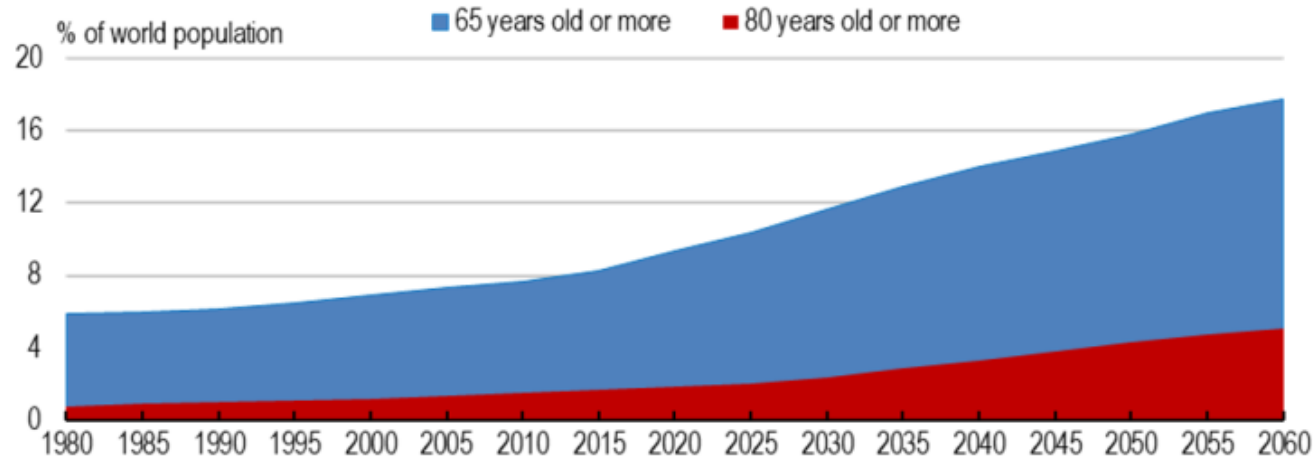


SAPIENTIA
HUNGARIAN UNIVERSITY
OF TRANSYLVANIA



Persoane cu dezavantaje legate de vârstă

Adaptarea metodelor turistice pentru a răspunde cerințelor persoanelor cu dizabilității legate de vârstă nu este doar o problemă etică, ci și o oportunitate strategică pentru sectorul turismului



<https://oecdecoscope.blog/2019/09/11/is-age-just-a-number-meeting-the-economic-challenges-of-a-graying-world/>

Source: United Nations World Population Prospects: The 2017 Revision.



ADAM MICKIEWICZ
UNIVERSITY
IN POZNAŃ



SAPIENTIA
HUNGARIAN UNIVERSITY
OF TRANSYLVANIA



Creșterea participării persoanelor cu dizabilității în turism

În ultimii ani, turismul la nivel mondial și în Europa Centrală a cunoscut o schimbare considerabilă în direcția incluziunii, în special în ceea ce privește creșterea implicării persoanelor cu dizabilități

Astfel de eforturi comune demonstrează valoarea colaborării între părțile interesate în vederea eliminării barierelor și creării unei experiențe turistice universal accesibile

Persoanele cu dizabilității participă din ce în ce mai mult la turism, o tendință pozitivă care reflectă schimbări culturale mai ample către incluziune și accesibilitate. Această creștere poate fi legată de o serie de factori, inclusiv progresele juridice, inovațiile tehnice și schimbarea perspectivei asupra dizabilității în sectorul turistic și în societate



Creșterea participării persoanelor cu dizabilității în turism

Cadrele legislative au un rol important în sporirea accesibilității turismului. Adoptarea, în 2006, a Convenției Organizației Națiunilor Unite privind drepturile persoanelor cu dizabilității reprezintă o etapă-cheie în promovarea drepturilor persoanelor cu dizabilității de a participa în toate domeniile societății, inclusiv în turism

În urma convenției, numeroase țări au adoptat legislație națională pentru a îmbunătăți accesibilitatea serviciilor și infrastructurii turistice

Aprobarea de către Uniunea Europeană a Actului european privind accesibilitatea în 2019: un angajament juridic de eliminare a barierelor și de creștere a participării în turism a persoanelor cu deficiențe



Creșterea participării persoanelor cu dizabilități în turism

Îmbunătățirile tehnologice: de asemenea, un rol crucial în creșterea implicării persoanelor cu dizabilități în turism - inovații precum site-uri web accesibile, aplicații mobile concepute pentru persoane cu diferite tipuri de dizabilități și tururi în realitate virtuală au făcut sectorul mai accesibil. Aceste tehnologii ajută la planificare și navigare, dar îmbunătățesc, de asemenea, experiența de călătorie pentru persoanele cu deficiențe - de exemplu, aplicații care oferă descrieri audio ale punctelor de reper și expozițiilor pentru vizitatorii cu deficiențe de vedere.

Turismul accesibil este considerat în prezent o parte integrantă a sectorului turistic general, mai degrabă decât o piață de nișă. Un număr tot mai mare de operatori turistici oferă pachete și servicii unice pentru călătorii cu dizabilități - de la activități de aventură adaptate la tururi culturale personalizate.



Creșterea participării persoanelor cu dizabilității în turism

Bariere în calea participării

În ciuda îmbunătățirilor, persoanele cu dizabilității se confruntă încă cu dificultăți în ceea ce privește participarea deplină la activitățile turistice. Acestea includ:

Bariere fizice: Infrastructura inadecvată, inclusiv transportul și locurile turistice, continuă să fie o problemă

Bariere informaționale: informații inaccesibile și nesigure cu privire la serviciile și locațiile turistice

Bariere atitudinale: de exemplu, prejudecăți și stereotipuri care pot afecta calitatea serviciilor oferite călătorilor cu dizabilității



Creșterea participării persoanelor cu dizabilității în turism

Strategii de îmbunătățire a participării

Eforturile de îmbunătățire a implicării persoanelor cu dizabilității în turism s-au concentrat pe diferite strategii:

Măsuri legislative: pentru a asigura accesibilitatea facilităților și serviciilor turistice

Tehnologie și inovare: utilizarea tehnologiilor asistive și a platformelor digitale poate spori accesul la informații și confortul călătoriei

Educație și formare: programe de sensibilizare și înțelegere a preocupărilor legate de accesibilitate în rândul personalului turistic

Proiecte de colaborare: programe de colaborare internațională pentru schimbul de bune practici și resurse în vederea creșterii accesibilității dincolo de frontiere (proiecte finanțate de UE care promovează turismul accesibil prin colaborări între statele membre, ONG-uri și părți interesate din mediul de afaceri)



Creșterea participării persoanelor cu dizabilității în turism

Deși s-au înregistrat progrese, eforturile viitoare trebuie să abordeze lacunele rămase în infrastructură, să promoveze colaborarea intersectorială și să capitalizeze îmbunătățirile tehnologice pentru a oferi experiențe de călătorie mai intuitive și mai ușor de utilizat pentru persoanele cu dizabilități

Pe scurt, participarea sporită a persoanelor cu dizabilității în turism este un fenomen multidimensional alimentat de asistența guvernamentală, inovația tehnică și o schimbare în perspectivele industriei. Aceste îmbunătățiri nu numai că îmbunătățesc experiența de călătorie a persoanelor cu dizabilități, dar contribuie și la o industrie a turismului mai incluzivă și mai echitabilă

Participarea în creștere a persoanelor cu dizabilității în turism reflectă eforturile de colaborare ale guvernelor, ONG-urilor, sectorului întreprinderilor și ale populației cu dizabilități în sine



Standarde mai ridicate pentru accesibilitatea în turism

Dezvoltarea standardelor de accesibilitate în turism

Noțiunea de accesibilitate în turism a evoluat considerabil de-a lungul timpului, de la eliminarea obstacolelor fizice pentru persoanele cu dizabilități la o gamă variată de facilități, servicii și experiențe menite să facă turismul accesibil tuturor, indiferent de limitările fizice sau senzoriale

Perspectiva asupra turismului accesibil a trecut de la considerarea acestuia ca o piață de nișă la recunoașterea sa ca o componentă fundamentală a turismului general

Tranziție demonstrată prin punerea în aplicare din ce în ce mai frecventă a principiilor de proiectare universală pentru a crea medii accesibile tuturor persoanelor și pentru a garanta că infrastructura, cazarea și serviciile turistice sunt accesibile pentru o populație cât mai largă. Astfel, destinațiile nu numai că aderă la mandatele de reglementare, dar ridică și calitatea și atractivitatea generală a ofertelor lor



ADAM MICKIEWICZ
UNIVERSITY
IN POZNAŃ



SAPIENTIA
HUNGARIAN UNIVERSITY
OF TRANSYLVANIA



Standarde mai ridicate pentru accesibilitatea în turism

Avantajele turismului accesibil în contexte economice și concurențiale

Turismul accesibil cuprinde nu numai incluziunea, ci și rațiunea economică: persoanele cu deficiențe constituie un segment de piață substanțial și în expansiune, iar ponderea lor crește atunci când se include populația îmbătrânită și persoanele cu deficiențe tranzitorii sau situaționale. Locațiile și întreprinderile care acordă prioritate accesibilității au adesea avantaje (fidelitate sporită a consumatorilor, niveluri ridicate de satisfacție, distincție mai bună pe piață)

În plus, turismul accesibil corespunde obiectivelor turismului durabil și responsabil: prin îmbunătățirea accesibilității locațiilor, întreprinderile răspund cerințelor turiștilor cu dizabilități, promovând în același timp echitatea și incluziunea socială, componente esențiale ale turismului durabil. Această strategie conduce la un sector al turismului mai rezilient



Standarde mai ridicate pentru accesibilitatea în turism

Îmbunătățirea calității turismului prin accesibilitate

Integrarea accesibilității în serviciile și infrastructura turistică îmbunătățește semnificativ calitatea generală a experienței vizitatorilor. O mai bună accesibilitate a hotelurilor și a destinațiilor turistice ajută persoanele cu dizabilități, promovând în același timp o experiență mai confortabilă și mai plăcută pentru toți vizitatorii. Rampele, lifturile, facilitățile accesibile și împrejurimile sensibile sunt apreciate de diverși vizitatori (familii cu cărucioare, călători în vârstă, persoane care se recuperează după leziuni). Turismul accesibil abordează, de asemenea, obstacolele de ordin informațional și atitudinal. Prin oferirea de informații transparente și accesibile privind serviciile și destinațiile turistice și prin educarea personalului pentru a fi mai incluziv și mai empatic, sectorul turismului poate îmbunătăți calitatea serviciilor pentru toți, dobândind și păstrând o bază de consumatori diversă.



Standarde mai ridicate pentru accesibilitatea în turism

Funcția legislației în promovarea accesibilității

Legislația are rolul de a promova standarde ridicate de accesibilitate în turism. Cadrele internaționale precum UNCRPD și Actul european privind accesibilitatea au făcut progrese semnificative în domeniul turismului accesibil. Aceste cadre legislative impun ca zonele publice, inclusiv siturile turistice, să fie accesibile tuturor persoanelor, stabilind o normă de bază pentru accesibilitatea în serviciile turistice.



<https://www.accessibility.org.au/preparing-for-the-european-accessibility-act-2025-navigating-the-future-of-digital-accessibility/>



ADAM MICKIEWICZ
UNIVERSITY
IN POZNAŃ



SAPIENTIA
HUNGARIAN UNIVERSITY
OF TRANSYLVANIA



Răspunsurile marketingului turistic la provocările turismului accesibil

Disciplina în curs de dezvoltare a turismului accesibil a dus la o schimbare substanțială de paradigmă în marketingul turistic, cu un accent puternic pe satisfacerea nevoilor unice ale clienților cu dizabilități. Această evoluție în sectorul turismului se datorează unei mai bune înțelegeri a acestui segment special de piață, care se distinge nu numai prin diversitatea sa, ci și prin problemele unice pe care le ridică. Schimbarea intenționată de a încorpora materiale de marketing incluzive, subliniind aspectele de accesibilitate ale produselor de călătorie și angajându-se activ cu organizațiile și susținătorii accesibilității reprezintă o schimbare substanțială față de tacticile tradiționale de marketing: construirea unui mediu turistic mai incluziv, în care accesibilitatea nu este doar o completare, ci o componentă de bază a experienței turistice.



ADAM MICKIEWICZ
UNIVERSITY
IN POZNAŃ



SAPIENTIA
HUNGARIAN UNIVERSITY
OF TRANSYLVANIA



Răspunsurile marketingului turistic la provocările turismului accesibil

Înțelegerea pieței

O examinare amănunțită a situației demografice a turiștilor cu dizabilități este o componentă esențială în adaptarea tacticilor de marketing pentru turismul accesibil

Este necesară o cercetare de piață aprofundată pentru a identifica preferințele lor de călătorie, cerințele de accesibilitate și canalele de comunicare preferate

Obținerea acestor informații este esențială pentru crearea unor inițiative de marketing care nu numai că rezonază cu acest grup demografic, dar abordează și cerințele lor individuale într-un mod eficient și empatic. Înțelegerea pieței presupune mai mult decât simpla colectare de date; presupune, de asemenea, empatia cu experiențele trăite de călătorii cu dizabilități, asigurându-se că strategiile de marketing nu sunt doar informate, ci și modelate de nevoile și obiectivele reale ale acestei categorii demografice



ADAM MICKIEWICZ
UNIVERSITY
IN POZNAŃ



SAPIENTIA
HUNGARIAN UNIVERSITY
OF TRANSYLVANIA



Răspunsurile marketingului turistic la provocările turismului accesibil

Comunicare de marketing incluzivă

Aplicarea Orientărilor privind accesibilitatea conținutului web (WCAG) pentru platformele digitale asigură faptul că comunicările de marketing sunt accesibile pentru o gamă largă de persoane, inclusiv pentru cele cu dizabilități

În plus, includerea în materialele de marketing a fotografiilor și poveștilor călătorilor cu deficiențe promovează o narațiune mai incluzivă. Această tehnică nu numai că pune în discuție presupunerile predominante, dar dezvoltă, de asemenea, un sentiment de apartenență și reprezentare în rândul acestui grup, adăugând autenticitate și incluziune discursului de marketing



<https://www.mmgyglobal.com/news/portrait-of-travelers-with-disabilities/>

Răspunsurile marketingului turistic la provocările turismului accesibil

Evidențierea caracteristicilor de accesibilitate

Ca răspuns la creșterea cererii de turism accesibil, tehnicile de marketing pun din ce în ce mai mult accentul pe elementele de accesibilitate ale ofertelor turistice: furnizarea de informații detaliate privind accesibilitatea fizică a clădirilor și serviciilor, cum ar fi rampele pentru scaune cu roțile, toaletele accesibile și mediile sensibile

Companiile de turism pot atrage turiști cu dizabilități care altfel nu ar fi siguri de caracterul adecvat al locului sau al serviciului, prin promovarea transparentă a existenței unor caracteristici accesibile. Acest tip de transparență nu numai că ajută potențialii călători cu dizabilități să ia decizii, dar și promovează destinațiile și furnizorii de servicii ca fiind incluzivi și adaptabili, sporind încrederea și loialitatea



Răspunsurile marketingului turistic la provocările turismului accesibil

Colaborarea cu organizațiile și susținătorii accesibilității

Colaborarea strategică cu organizațiile și susținătorii accesibilității este o bună practică în marketingul turismului accesibil. Aceste colaborări oferă informații esențiale cu privire la cerințele pasagerilor cu dizabilității și contribuie la confirmarea promisiunilor de accesibilitate ale operatorilor din turism

Astfel de colaborări merg dincolo de simpla consiliere și includ un proces de co-creație în care apărătorii accesibilității contribuie la elaborarea unor tactici de marketing care răspund în mod autentic nevoilor călătorilor cu dizabilității. Aceste relații nu numai că îmbunătățesc legitimitatea produselor turistice, dar extind, de asemenea, aria de acoperire a mesajelor de marketing prin utilizarea rețelelor și grupurilor stabilite în domeniul promovării persoanelor cu dizabilității



Răspunsurile marketingului turistic la provocările turismului accesibil

Formare și sensibilizare

Formarea și sensibilizarea echipelor de marketing cu privire la provocările legate de accesibilitate este esențială pentru dezvoltarea unei mai mari empatii și înțelegeri în cadrul comunicărilor de marketing. Programele de formare sunt concepute pentru a educa echipele de marketing și de servicii pentru clienți cu privire la limbajul accesibilității, gama de dizabilități și importanța adoptării unei abordări compasive în toate comunicările.

De asemenea, astfel de programe oferă echipelor cunoștințele și competențele de care au nevoie pentru a răspunde cu succes solicitărilor din partea pasagerilor cu dizabilități, asigurându-se că toate întâlnirile sunt bine informate, respectuoase și utile.



ADAM MICKIEWICZ
UNIVERSITY
IN POZNAŃ



SAPIENTIA
HUNGARIAN UNIVERSITY
OF TRANSYLVANIA



Răspunsurile marketingului turistic la provocările turismului accesibil

Utilizarea social media și a conținutului generat de utilizatori

Social media și conținutul generat de utilizatori: noi oportunități pentru marketingul turismului accesibil. Călătorii cu dizabilități împărtășesc din ce în ce mai mult experiențele de călătorie online, oferind informații sincere despre accesibilitatea locurilor și a serviciilor. Agenții de marketing turistic folosesc aceste platforme pentru a împărtăși povești și povestiri din viața reală, promovând un sentiment de comunitate și încredere în rândul potențialilor pasageri

Angajarea în conținutul generat de utilizatori nu numai că stimulează eforturile de marketing, dar permite și un feedback imediat și îmbunătățirea continuă a opțiunilor de accesibilitate



<https://www.shutterstock.com/hu/image-photo/playa-del-carmen-quintana-roo-mexico-2512081351>