

Rozwój innowacyjnej metody edukacyjnej w zakresie turystyki DOSTĘPNEJ w Europie Środkowej 2022-2-HU01-KA220-HED-000099410



ADAM MICKIEWICZ
UNIVERSITY
IN POZNAŃ



SAPIENTIA
HUNGARIAN UNIVERSITY
OF TRANSYLVANIA



6. Charakterystyka popytu na turystykę dostępną i specyficznych potrzeb osób z niepełnosprawnościami w zakresie ich aktywności turystycznej



ADAM MICKIEWICZ
UNIVERSITY
IN POZNAŃ



SAPIENTIA
HUNGARIAN UNIVERSITY
OF TRANSYLVANIA



Rynek osób z niepełnosprawnościami jako segment turystyki

Sektor turystyczny staje się coraz bardziej inkluzywny i dostępny, koncentrując się na zaspokajaniu potrzeb osób z niepełnosprawnościami w ramach szerszego trendu kulturowego. Rosnące znaczenie tej grupy w branży turystycznej wynika z lepszego rozpoznania jej wpływu gospodarczego i społecznego, a także podstawowego prawa do godnych i satysfakcjonujących doświadczeń turystycznych dla wszystkich. Wdrażanie dostępnych praktyk turystycznych pokazuje zaangażowanie branży w zaspokajanie potrzeb segmentu rynku o znacznym potencjale gospodarczym, przy jednoczesnym zachowaniu zasad zrównoważonej i odpowiedzialnej turystyki.



ADAM MICKIEWICZ
UNIVERSITY
IN POZNAŃ



SAPIENTIA
HUNGARIAN UNIVERSITY
OF TRANSYLVANIA



Rynek osób z niepełnosprawnościami jako segment turystyki

Znaczenie ekonomiczne: Osoby niepełnosprawne są ważnym segmentem branży turystycznej, posiadającym znaczący wpływ finansowy.

Rosnąca liczba niepełnosprawnych turystów wynika z uznania przez społeczeństwo ich znaczenia ekonomicznego i etycznego obowiązku zapewnienia sprawiedliwych warunków uprawiania turystyki. Zmiana ta jest nie tylko niezbędna do osiągnięcia sukcesu biznesowego, ale także stanowi kluczowy czynnik w uzyskaniu przewagi konkurencyjnej, zapewniając organizacjom odrębne podejście do wyróżnienia się w nasyconej branży.

Ponadto, rosnąca potrzeba doświadczeń turystycznych dostosowanych do specyficznych wymagań podróżnych z niepełnosprawnościami wykracza poza podstawowe standardy dostępności wymagane przez prawo, dążąc do doświadczeń turystycznych, które są płynne i w pełni angażujące. Inicjatywy branży turystycznej mające na celu dostosowanie się do potrzeb turystów z niepełnosprawnościami nie tylko przynoszą im bezpośrednie korzyści, ale także podnoszą ogólną jakość i atrakcyjność produktów turystycznych, czyniąc lokalizacje bardziej atrakcyjnymi dla szerszego grona klientów.



ADAM MICKIEWICZ
UNIVERSITY
IN POZNAŃ



SAPIENTIA
HUNGARIAN UNIVERSITY
OF TRANSYLVANIA



Rynek osób z niepełnosprawnościami jako segment turystyki

Aby odpowiednio zaspokoić potrzeby osób z niepełnosprawnościami potrzebne jest kompleksowe podejście do dostępności (dostęp fizyczny, jasne informacje i dostosowane usługi).

Potrzeba promowania postawy integracyjnej wśród usługodawców i społeczeństwa, tworząc środowisko, w którym wszyscy turyści czują się akceptowani i doceniani.

Podkreślanie dostępności w turystyce pozwala firmom na zajęcie wyjątkowej pozycji w bardzo konkurencyjnym sektorze. Dostępne oferty turystyczne służą jako wyróżniające się punkty marketingowe, atrakcyjne zarówno dla osób niepełnosprawnych, jak i szerszej grupy demograficznej, która priorytetowo traktuje różnorodność i społeczną odpowiedzialność biznesu.

Strategiczna odmiennność poprawia reputację firmy i buduje lojalność klientów, tworząc silną podstawę dla długoterminowego sukcesu.



Rynek osób z niepełnosprawnościami jako segment turystyki

Włączenie dostępnych praktyk turystycznych ma również kluczowe znaczenie dla promowania zrównoważonych i etycznych celów turystycznych poprzez promowanie integracji społecznej, równości i powszechnego dostępu do wypoczynku i podróży.

Chociaż poczyniono postępy w zakresie włączania osób z niepełnosprawnościami do głównego nurtu branży turystycznej, nadal istnieją przeszkody. Ograniczenia te obejmują wymóg powszechnie wdrożonych standardów dostępności i gruntownego szkolenia personelu w zakresie świadomości niepełnosprawności.

Rosnące zaangażowanie osób z niepełnosprawnościami w sektorze turystycznym odzwierciedla ogólne zaangażowanie branży w integrację (znaczący wpływ ekonomiczny i społeczny tej grupy demograficznej). Pokazuje ogromny potencjał rynku turystyki dostępnej dla osób z niepełnosprawnościami dzięki pełnemu zaakceptowaniu jego trudności i możliwości. Inicjatywa ta przynosi korzyści zarówno turystom z niepełnosprawnościami, jak i poprawia wrażenia turystyczne dla wszystkich - bardziej integracyjny, zrównoważony i odpowiedzialny sektor turystyczny.



ADAM MICKIEWICZ
UNIVERSITY
IN POZNAŃ



SAPIENTIA
HUNGARIAN UNIVERSITY
OF TRANSYLVANIA

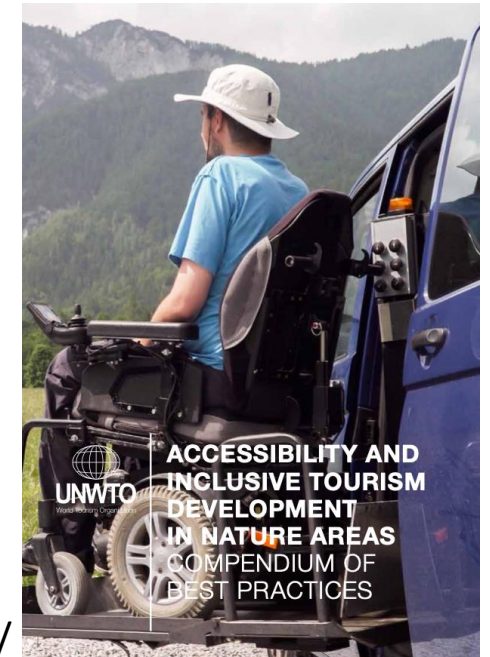


Osoby z niepełnosprawnością fizyczną i ruchową

Niepełnosprawność fizyczna i ruchowa obejmuje szeroki zakres zagadnień: trudności w poruszaniu się, koordynację i sprawność fizyczną, niepełnosprawność wrodzoną, taką jak porażenie mózgowe lub niepełnosprawność nabytą w wyniku uszkodzenia rdzenia kręgowego lub amputacji.

Światowa Organizacja Zdrowia podkreśla znaczenie priorytetowego traktowania rozwoju zorientowanego na niepełnosprawność fizyczną dla turystyki integracyjnej.

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



Osoby z niepełnosprawnością fizyczną i ruchową

Podstawowe elementy turystyki dostępnej dla osób z niepełnosprawnością fizyczną i ruchową

Dostępność: zapewnienie nieograniczonego dostępu do wszystkich obiektów turystycznych - transportu, zakwaterowania, miejsc turystycznych itp. Drzwi, windy i łazienki muszą być całkowicie dostępne dla osób mających trudności z poruszaniem się.

Adaptacje zakwaterowania: regulowane łóżka, przyciski alarmowe i dostępne wyposażenie toalet w celu poprawy komfortu i bezpieczeństwa poza podstawowymi standardami dostępności.

Rozwiązania transportowe: dostępne opcje transportu, takie jak zmodyfikowane pojazdy i usługi pomocy, aby umożliwić osobom z niepełnosprawnościami swobodne poruszanie się.



Osoby z niepełnosprawnością fizyczną i ruchową

Zasadnicze elementy turystyki dostępnej dla osób z niepełnosprawnością fizyczną i ruchową

Działania integracyjne: działania powinny być elastyczne, aby zapewnić pełne zaangażowanie osób z ograniczeniami fizycznymi i ruchowymi, np. poprzez oferowanie dostosowanego sprzętu i zapewnianie dostępnych wycieczek i wypraw.

Informacja i komunikacja: dostępne informacje dotyczące produktów i usług turystycznych mają kluczowe znaczenie dla skutecznego planowania i korzystania z podróży - np. zagwarantowanie, że strony internetowe, broszury i oznakowanie są jasne i łatwo dostępne.

Szkolenie personelu i świadomość: wśród pracowników sektora turystycznego na temat wymagań turystów z niepełnosprawnością fizyczną w celu wspierania integracyjnej i gościnnej atmosfery.



Osoby z niepełnosprawnością fizyczną i ruchową

Chociaż nastąpiła poprawa, nadal istnieją pewne przeszkody, takie jak niewystarczająca infrastruktura, uprzedzenia i brak wiedzy. Aby zaradzić tym trudnościom, konieczne jest wdrożenie szczegółowych środków, takich jak zmiany regulacyjne, budowa infrastruktury i prowadzenie inicjatyw uświadamiających w celu promowania integracji w branży turystycznej.

Spełnienie wymagań i przezwyciężenie barier napotykaných przez turystów z niepełnosprawnością fizyczną i ruchową to nie tylko kwestia praw, ale także szansa na poprawę integracji i atrakcyjności sektora turystycznego, który może poprawić doświadczenia wszystkich turystów, w tym osób z niepełnosprawnościami, poprzez priorytetowe traktowanie dostępności, zakwaterowania, transportu i informacji, sprzyjając bardziej integracyjnemu i przyjaznemu środowisku podróży.



Osoby z niepełnosprawnością sensoryczną

Niepełnosprawność sensoryczna wpływa na zdolność danej osoby do interpretowania bodźców sensorycznych (słuchowych, wzrokowych lub obu).

Branża turystyczna musi zmodyfikować swoje usługi i środowiska, aby były bardziej integracyjne, umożliwiając osobom z trudnościami sensorycznymi pełne i niezależne korzystanie z podróży.

Podróżni z niepełnosprawnością sensoryczną są ważnym elementem branży turystycznej i mają wyjątkowe wymagania dotyczące pełnego zaangażowania w działania turystyczne. Branża turystyczna może zapewnić im integracyjne i przyjemne doświadczenia poprzez ustanowienie specjalnych dostępnych środków, szkolenie pracowników i wdrażanie nowych rozwiązań.



ADAM MICKIEWICZ
UNIVERSITY
IN POZNAŃ



SAPIENTIA
HUNGARIAN UNIVERSITY
OF TRANSYLVANIA



Osoby z niepełnosprawnością sensoryczną

Zaburzenia sensoryczne mogą wahać się od lekkiego do rozległego ubytku słuchu, słabego wzroku do całkowitej ślepoty lub kombinacji znanej jako głuchoślepotą.

Osoby z niepełnosprawnością sensoryczną napotykają na różne przeszkody podczas poruszania się i korzystania z atrakcji turystycznych, co wymaga szczególnej uwagi. Turystyka dostępna dla osób z niepełnosprawnością sensoryczną obejmuje dostępność środowiska fizycznego i dostarczanie informacji w dostępnych formatach, zgodnie z oświadczeniem Światowej Federacji Głuchych i Światowego Związku Niewidomych.



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



ADAM MICKIEWICZ
UNIVERSITY
IN POZNAŃ



SAPIENTIA
HUNGARIAN UNIVERSITY
OF TRANSYLVANIA



Osoby z niepełnosprawnością sensoryczną

Zapewnienie dostępności dla osób z niepełnosprawnością słuchu

Kluczowe adaptacje udogodnień w celu przewyciężenia przeszkód komunikacyjnych i ochrony bezpieczeństwa:

Wizualne systemy ostrzegawcze: w hotelach i miejscach publicznych w celu powiadamiania osób o nagłych wypadkach, dzwonkach do drzwi lub dzwoniących telefonach.

Tłumaczenie na język migowy i napisy: tłumacze języka migowego lub usługi napisów podczas wycieczek, występów i sesji informacyjnych.

Urządzenia wspomagające słyszenie (ALD): ALD w muzeach, teatrach i podczas wycieczek z przewodnikiem w celu poprawy wrażeń.

Dostępne kanały komunikacji: punkty informacyjne, usługi rezerwacji i obsługa klienta dostępne za pośrednictwem wiadomości tekstowych, poczty elektronicznej lub opcji czatu na żywo.



ADAM MICKIEWICZ
UNIVERSITY
IN POZNAŃ



SAPIENTIA
HUNGARIAN UNIVERSITY
OF TRANSYLVANIA



Osoby z niepełnosprawnością sensoryczną

Zapewnienie dostępności dla osób z upośledzeniem wzroku

Mapy dotykowe i oznakowanie w alfabecie Braille'a: mapy dotykowe, modele i oznakowanie w alfabecie Braille'a w obiektach noclegowych, atrakcjach turystycznych i środkach transportu publicznego w celu ułatwienia nawigacji.

Dźwiękowe systemy informacyjne: przewodniki audio i wycieczki opisowe w muzeach, galeriach i miejscach na świeżym powietrzu w celu zapewnienia kontekstu i informacji.

Dostępne treści cyfrowe: Strony internetowe i platformy cyfrowe powinny być zgodne z wytycznymi dotyczącymi dostępności treści internetowych (WCAG), aby zapewnić dostęp do informacji za pośrednictwem czytników ekranu.

Pomoc w orientacji i poruszaniu się: oferowanie spersonalizowanej pomocy w orientacji i poruszaniu się w hotelach i atrakcjach może znacznie poprawić wrażenia z podróży dla osób niewidomych lub niedowidzących.



ADAM MICKIEWICZ
UNIVERSITY
IN POZNAŃ



SAPIENTIA
HUNGARIAN UNIVERSITY
OF TRANSYLVANIA



Specyficzne potrzeby w zakresie aktywności turystycznej osób z niepełnosprawnością sensoryczną

Dostępność informacji: dostęp do informacji w wielu formatach - opisy dźwiękowe, alfabet Braille'a, duży druk i usługi tłumaczenia na język migowy, aby wszyscy podróżni mieli dostęp do informacji o usługach turystycznych, protokołach awaryjnych i działaniach kulturalnych.

Wsparcie komunikacyjne: tłumacze języka migowego lub sprzęt wspomagający słuchanie mają kluczowe znaczenie dla pełnego uczestnictwa w wycieczkach, atrakcjach i interakcjach z obsługą klienta.

Dostosowane doświadczenia: doświadczenia dostosowane do preferencji sensorycznych gości, np. oferowanie wycieczek dotykowych dla osób z upośledzeniem wzroku lub zapewnianie pomocy wizualnych dla gości niesłyszących lub niedosłyszących.

Technologia i innowacje: np. aplikacje mobilne zapewniające pomoc w nawigacji, opisy dźwiękowe lub napisy.

Szkolenia i świadomość: szkolenie personelu w zakresie wymagań osób z niepełnosprawnością sensoryczną i skutecznych technik komunikacji.



ADAM MICKIEWICZ
UNIVERSITY
IN POZNAŃ



SAPIENTIA
HUNGARIAN UNIVERSITY
OF TRANSYLVANIA



Specyficzne potrzeby w zakresie aktywności turystycznej osób z niepełnosprawnością sensoryczną

Pomimo poprawy, nadal istnieją przeszkody w pełnej integracji osób z niepełnosprawnością sensoryczną w sektorze turystycznym: brak wiedzy wśród operatorów turystycznych, niewystarczające szkolenia w zakresie integracji osób niepełnosprawnych oraz konieczność szerszego wykorzystania dostępnych technologii i formatów informacji.

Różne miejsca i organizacje stały się pionierami w zapewnianiu dostępnych podróży dla osób z zaburzeniami sensorycznymi. Muzeum Brytyjskie i Muzeum Historii Naturalnej oferują wycieczki dotykowe i z opisem audio. Smithsonian Institution oferuje wycieczki w języku migowym i filmy z napisami.



ADAM MICKIEWICZ
UNIVERSITY
IN POZNAŃ



SAPIENTIA
HUNGARIAN UNIVERSITY
OF TRANSYLVANIA



Specyficzne potrzeby w zakresie aktywności turystycznej osób z niepełnosprawnością sensoryczną



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



ADAM MICKIEWICZ
UNIVERSITY
IN POZNAŃ



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



SAPIENTIA
HUNGARIAN UNIVERSITY
OF TRANSYLVANIA



Osoby z niepełnosprawnością intelektualną

Osoby z niepełnosprawnością intelektualną stanowią heterogeniczną populację w spektrum niepełnosprawności, z różnymi poziomami ograniczeń w funkcjonowaniu intelektualnym i zachowaniach adaptacyjnych.

Niepełnosprawność intelektualna odnosi się do różnych schorzeń, które powodują ograniczenia poznawcze, upośledzając zdolność jednostki do uczenia się, komunikowania i wykonywania codziennych obowiązków. Choroby te, takie jak zespół Downa, mogą być wrodzone lub nabyte. Amerykańskie Stowarzyszenie ds. Niepełnosprawności Intelektualnej i Rozwojowej (AAIDD) podkreśla potrzebę zapewnienia pomocy, która poprawi funkcjonowanie danej osoby we wszystkich częściach życia, w tym w uczestnictwie w aktywnościach turystycznych.



ADAM MICKIEWICZ
UNIVERSITY
IN POZNAŃ



SAPIENTIA
HUNGARIAN UNIVERSITY
OF TRANSYLVANIA



Integracyjne doświadczenia turystyczne dla osób z niepełnosprawnością intelektualną

Uprozczone informacje: jasny i prosty język powinien być używany do przekazywania informacji o usługach turystycznych, obiektach i działaniach. Symbole lub wizualizacje mogą również poprawić zrozumienie.

Integracja społeczna: spraw, by osoby z niepełnosprawnością intelektualną czuły się mile widziane i włączone w działania turystyczne, np. poprzez programowanie integracyjne oraz kultywowanie kultury tolerancji i akceptacji wśród personelu i gości.

Bezpieczeństwo i ochrona: osoby z niepełnosprawnością intelektualną mają różne poziomy niezależności, co sprawia, że bezpieczeństwo i ochrona podróży są najwyższym priorytetem - oferowanie informacji i pomocy w razie potrzeby, a także upewnianie się, że zakwaterowanie i działania są bezpieczne i wspierające.



ADAM MICKIEWICZ
UNIVERSITY
IN POZNAŃ



SAPIENTIA
HUNGARIAN UNIVERSITY
OF TRANSYLVANIA



Integracyjne doświadczenia turystyczne dla osób z niepełnosprawnością intelektualną

Programy adaptacyjne: dostosowane do zainteresowań i możliwości podróżnych z niepełnosprawnością intelektualną, np. elastyczne zajęcia, które można dostosować do konkretnych wymagań i preferencji.

Szkolenie personelu: w zakresie rozpoznawania niepełnosprawności intelektualnej i odpowiednich strategii komunikacyjnych w celu oferowania wysokiej jakości usług i wsparcia dla podróżnych z takimi niepełnosprawnościami.



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

Osoby z niepełnosprawnością intelektualną

Osoby z niepełnosprawnością intelektualną często doświadczają problemów z pełnym uczestnictwem w turystyce: postawy społeczne i uprzedzenia, brak dostępnych informacji i fizyczne bariery w miejscach turystycznych.

Trudności w przygotowaniach do podróży i konieczność korzystania z usług wsparcia mogą być istotnymi przeszkodami.

Kilka grup i miejsc podjęło wysiłki w zakresie turystyki dostępnej dla osób z niepełnosprawnością intelektualną: np. Olimpiady Specjalne, aby pokazać, w jaki sposób turystyka sportowa może być dostępna i przyjemna dla sportowców z niepełnosprawnością intelektualną, zapewniając wgląd w najlepsze praktyki w zakresie szerszej dostępności turystyki.



ADAM MICKIEWICZ
UNIVERSITY
IN POZNAŃ



SAPIENTIA
HUNGARIAN UNIVERSITY
OF TRANSYLVANIA



Olimpiady Specjalne dla osób z niepełnosprawnością intelektualną



<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



Osoby cierpiące na choroby psychiczne lub fizyczne

Odrębna i znacząca grupa demograficzna w kontekście dostępnej turystyki. Choroby psychiczne i fizyczne odnoszą się do szerokiego zakresu dolegliwości, które mogą upośledzać ruch, percepcję sensoryczną, zdolności poznawcze i zdrowie psychiczne. Depresja, zaburzenia lękowe, choroby przewlekłe, takie jak cukrzyca, choroby serca i niepełnosprawność ruchowa wymagają szczególnej troski w branży turystycznej. Aby uwzględnić tych pasażerów, wymagane są specjalistyczne techniki, które odnoszą się zarówno do widocznych, jak i niewidocznych problemów.



Osoby cierpiące na choroby psychiczne lub fizyczne

Zakwaterowanie dostosowane do różnych potrzeb tej grupy: ciche pokoje dla osób z problemami lękowymi lub zakwaterowanie w pobliżu udogodnień dla osób z problemami z poruszaniem się.

Wspierające opcje transportu: wspierające opcje transportu obejmują preferencyjne miejsca siedzące dla osób z przewlekłym bólem lub zmęczeniem, a także pomoc dla osób z zaburzeniami poznawczymi.

Dostępne informacje i komunikacja: jasne i zwięzłe informacje na temat usług turystycznych i zdrowotnych w nagłych wypadkach - łatwo dostępne strony internetowe i broszury określające poziom aktywności fizycznej wymagany podczas wycieczek i atrakcji.



ADAM MICKIEWICZ
UNIVERSITY
IN POZNAŃ



SAPIENTIA
HUNGARIAN UNIVERSITY
OF TRANSYLVANIA



Osoby cierpiące na choroby psychiczne lub fizyczne

Działania integracyjne: działania dostosowane do wszystkich umiejętności, w tym osób z niepełnosprawnością fizyczną i problemami ze zdrowiem psychicznym.

Wsparcie w zakresie zdrowia psychicznego: pomoc w zakresie zdrowia psychicznego i spokojne miejsca do odreagowania w celu zwiększenia bezpieczeństwa i przyjemności podróży z chorobami psychicznymi.



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

Osoby cierpiące na choroby psychiczne lub fizyczne

Podróżni cierpiący na choroby psychiczne lub fizyczne muszą stawić czoła wielu wyzwaniom: stygmatyzacji społecznej, brakowi empatii ze strony usługodawców i nieodpowiednim warunkom zakwaterowania.

Aby rozwiązać te kwestie: ciągłe szkolenie personelu skoncentrowane na empatii i wsparciu dla podróżnych z problemami zdrowotnymi; współpraca z pracownikami służby zdrowia w celu zapewnienia przydatnych informacji na temat tworzenia bardziej dostępnych i pomocnych doświadczeń turystycznych.

Kilka miejsc i usługodawców ustanowiło standardy włączenia: niektóre ośrodki zapewniają turnusy odnowy biologicznej specjalnie dostosowane dla osób z zaburzeniami zdrowia psychicznego, z zajęciami terapeutycznymi i usługami wsparcia; miasta ustanowiły kompleksowe środki dostępności dla osób z chorobami fizycznymi.



ADAM MICKIEWICZ
UNIVERSITY
IN POZNAŃ



SAPIENTIA
HUNGARIAN UNIVERSITY
OF TRANSYLVANIA



Osoby z problemami związanymi z wiekiem

Światowa populacja starzeje się, co oznacza zwiększone zapotrzebowanie ze strony osób starszych, w tym osób z problemami związanymi z wiekiem. Zaspokajanie tych potrzeb jest nie tylko zgodne z zasadami integracji i równości, ale także stwarza nowe możliwości ekonomiczne dla branży turystycznej. Trudności związane z wiekiem obejmują szeroki zakres problemów - mobilność, zdolności sensoryczne, funkcjonowanie poznawcze i ogólny stan zdrowia. Choroby takie jak artretyzm, ograniczona mobilność, zaburzenia słuchu i wzroku oraz choroby poznawcze, takie jak demencja, muszą być dokładnie rozważone w kontekście turystyki.

Te różnorodne kwestie sprawiają, że konieczne jest stworzenie środowiska, które zachęca osoby starsze do uczestnictwa w turystyce.

Starsi podróżni wymagają fizycznej dostępności jako jednej z ich podstawowych potrzeb: do hoteli, transportu, atrakcji i obszarów publicznych, które mają rampy, windy i poręcze, aby pomóc osobom z trudnościami w poruszaniu się.



ADAM MICKIEWICZ
UNIVERSITY
IN POZNAŃ



SAPIENTIA
HUNGARIAN UNIVERSITY
OF TRANSYLVANIA



Osoby z problemami związanymi z wiekiem

Dostępność sensoryczna: w przypadku osób starszych z upośledzeniem słuchu i wzroku, usługi turystyczne powinny oferować pomoce sensoryczne, takie jak pętle indukcyjne, materiały w dużym druku i wyraźne oznakowanie.

Dostępność poznawcza: turystyka z zaburzeniami poznawczymi, takimi jak demencja, wymaga jasnych informacji i pomocy w orientacji. Szkolenie personelu w zakresie rozpoznawania i wspierania osób z problemami poznawczymi może znacznie poprawić ich wrażenia z podróży.

Komfort i wygoda: uprzywilejowane miejsca, wydłużone okresy odprawy i miejsca odpoczynku zapewniające komfort i wygodę starszym podróżnym.

Dostępność opieki zdrowotnej: osoby starsze, zwłaszcza cierpiące na choroby przewlekłe, potrzebują łatwego dostępu do usług opieki zdrowotnej i pomocy medycznej w nagłych wypadkach. Informacje o lokalnych placówkach i usługach opieki zdrowotnej powinny być łatwo dostępne.



ADAM MICKIEWICZ
UNIVERSITY
IN POZNAŃ



SAPIENTIA
HUNGARIAN UNIVERSITY
OF TRANSYLVANIA



Osoby z problemami związanymi z wiekiem

Głównymi problemami w ułatwianiu turystyki dla osób starszych są bariery w infrastrukturze fizycznej, postawy społeczne i brak informacji o specjalnych potrzebach osób starszych. Możliwości obejmują szkolenie pracowników, aby byli wrażliwi na te potrzeby, inwestowanie w uniwersalne zasady projektowania i wykorzystywanie technologii do dostarczania nowych rozwiązań, które poprawiają dostępność i przyjemność dla starszych podróżnych. Udana wysiłki, takie jak programy miejskie przyjazne osobom starszym i ośrodki specjalizujące się w turystyce dla seniorów, pokazują, w jaki sposób sektor może dostosować się do lepszej obsługi osób starszych. Przykłady te pokazują potrzebę kompleksowego planowania, od infrastruktury po projektowanie usług, w budowaniu środowisk integracyjnych dla podróżnych z niedogodnościami związanymi z wiekiem.



ADAM MICKIEWICZ
UNIVERSITY
IN POZNAŃ

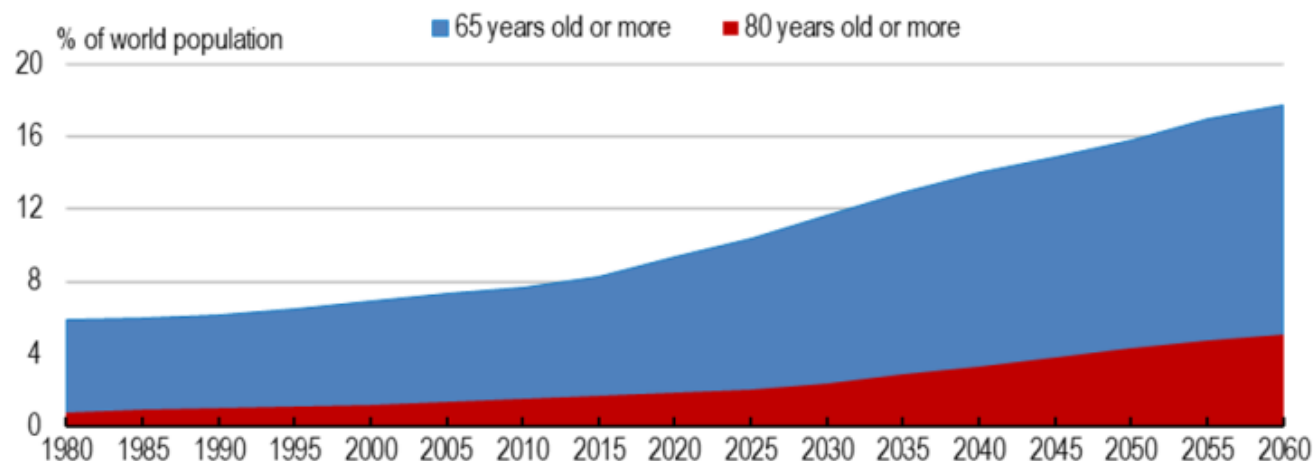


SAPIENTIA
HUNGARIAN UNIVERSITY
OF TRANSYLVANIA



Osoby z problemami związanymi z wiekiem

Dostosowanie metod turystyki do wymagań osób z niepełnosprawnościami związanymi z wiekiem jest nie tylko kwestią etyczną, ale także strategiczną szansą dla sektora turystycznego.



<https://oecdoscope.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



Zwiększony udział osób z niepełnosprawnościami w turystyce

W ostatnich latach w turystyce na całym świecie i w Europie Środkowej nastąpiła znacząca zmiana w kierunku integracji, zwłaszcza pod względem rosnącego zaangażowania osób z niepełnosprawnościami.

Takie wspólne wysiłki pokazują wartość współpracy zainteresowanych stron w przełamywaniu barier i tworzeniu powszechnie dostępnych doświadczeń turystycznych.

Osoby z niepełnosprawnościami coraz częściej uczestniczą w turystyce, co jest pozytywnym trendem odzwierciedlającym szersze zmiany kulturowe w kierunku integracji i dostępności.

Wzrost ten można powiązać z różnymi czynnikami, w tym z postępem prawnym, innowacjami technicznymi i zmieniającymi się perspektywami niepełnosprawności w sektorze turystycznym i społeczeństwie.



ADAM MICKIEWICZ
UNIVERSITY
IN POZNAŃ



SAPIENTIA
HUNGARIAN UNIVERSITY
OF TRANSYLVANIA



Zwiększony udział osób z niepełnosprawnościami w turystyce

Ramy prawne odgrywają ważną rolę w zwiększaniu dostępności turystyki. Przyjęcie w 2006 r. Konwencji Narodów Zjednoczonych o prawach osób z niepełnosprawnościami jest kluczowym kamieniem milowym w dążeniu do zapewnienia osobom z niepełnosprawnościami prawa do uczestnictwa we wszystkich częściach społeczeństwa, w tym w turystyce.

W następstwie tego traktatu wiele krajów wprowadziło krajowe przepisy mające na celu poprawę dostępności usług i infrastruktury turystycznej.

Zatwierdzenie przez Unię Europejską Europejskiego aktu w sprawie dostępności w 2019 r.: prawne zobowiązanie do usuwania barier i zwiększania udziału w turystyce osób z niepełnosprawnościami.



ADAM MICKIEWICZ
UNIVERSITY
IN POZNAŃ



SAPIENTIA
HUNGARIAN UNIVERSITY
OF TRANSYLVANIA



Zwiększony udział osób z niepełnosprawnościami w turystyce

Ulepszenia technologiczne: również kluczowa rola w zwiększaniu zaangażowania osób z niepełnosprawnościami w turystykę - innowacje, takie jak dostępne strony internetowe, aplikacje mobilne zaprojektowane dla osób z różnymi niepełnosprawnościami i wycieczki w wirtualnej rzeczywistości, sprawiły, że sektor ten stał się bardziej dostępny.

Technologie te pomagają w planowaniu i nawigacji, ale także poprawiają wrażenia z podróży dla osób z niepełnosprawnościami - np. aplikacje, które zapewniają opisy dźwiękowe zabytków i wystaw dla osób niedowidzących.

Turystyka dostępna jest obecnie postrzegana jako integralna część głównego nurtu sektora turystycznego, a nie niszowy rynek. Rosnąca liczba operatorów turystycznych oferuje unikalne pakiety i usługi dla osób z niepełnosprawnościami - od adaptacyjnych zajęć przygodowych po spersonalizowane wycieczki kulturalne.



ADAM MICKIEWICZ
UNIVERSITY
IN POZNAŃ



SAPIENTIA
HUNGARIAN UNIVERSITY
OF TRANSYLVANIA



Zwiększony udział osób z niepełnosprawnościami w turystyce

Bariery uczestnictwa

Pomimo poprawy sytuacji, osoby z niepełnosprawnościami nadal napotykają trudności w pełnym uczestnictwie w działaniach turystycznych. Obejmują one:

Bariery fizyczne: nieodpowiednia infrastruktura, w tym transportowa i turystyczna, nadal stanowi problem.

Bariery informacyjne: niedostępne i nierzetelne informacje o usługach turystycznych i miejscach ich świadczenia.

Bariery związane z postawami: np. uprzedzenia i stereotypy, które mogą wpływać na jakość usług świadczonych osobom z niepełnosprawnościami.



ADAM MICKIEWICZ
UNIVERSITY
IN POZNAŃ



SAPIENTIA
HUNGARIAN UNIVERSITY
OF TRANSYLVANIA



Zwiększony udział osób z niepełnosprawnościami w turystyce

Strategie zwiększania uczestnictwa

Wysiłki mające na celu zwiększenie zaangażowania osób z niepełnosprawnościami w turystykę koncentrowały się na różnych strategiach:

Środki legislacyjne: zapewnienie dostępności obiektów i usług turystycznych.

Technologia i innowacje: wykorzystanie technologii wspomagających i platform cyfrowych może zwiększyć dostęp do informacji i wygodę podróżowania.

Edukacja i szkolenia: programy podnoszące świadomość i zrozumienie kwestii dostępności wśród personelu turystycznego.

Projekty współpracy: programy współpracy międzynarodowej dzielą się najlepszymi praktykami i środkami w celu zwiększenia dostępności ponad granicami (projekty finansowane przez UE, które promują dostępną turystykę poprzez współpracę między państwami członkowskimi, organizacjami pozarządowymi i zainteresowanymi stronami biznesowymi).



ADAM MICKIEWICZ
UNIVERSITY
IN POZNAŃ



SAPIENTIA
HUNGARIAN UNIVERSITY
OF TRANSYLVANIA



Zwiększony udział osób z niepełnosprawnościami w turystyce

Chociaż poczyniono postępy, przyszłe wysiłki muszą zająć się pozostałymi lukami w infrastrukturze, promować współpracę międzysektorową i wykorzystywać ulepszenia technologiczne, aby zapewnić osobom z niepełnosprawnościami bardziej intuicyjne i przyjazne dla użytkownika doświadczenia turystyczne.

Podsumowując, zwiększony udział osób z niepełnosprawnościami w turystyce jest wielowymiarowym zjawiskiem napędzanym przez pomoc rządową, innowacje techniczne i zmianę perspektyw branżowych. Ulepszenia te nie tylko poprawiają wrażenia z podróży dla osób z niepełnosprawnościami, ale także przyczyniają się do bardziej integracyjnego i sprawiedliwego przemysłu turystycznego.

Rosnący udział osób z niepełnosprawnościami w turystyce odzwierciedla wspólne wysiłki rządów, organizacji pozarządowych, sektora korporacyjnego i samej populacji osób z niepełnosprawnościami.



ADAM MICKIEWICZ
UNIVERSITY
IN POZNAŃ



SAPIENTIA
HUNGARIAN UNIVERSITY
OF TRANSYLVANIA



Wyższe standardy dostępności w turystyce

Rozwój standardów dostępności w turystyce

Pojęcie dostępności w turystyce znacznie ewoluowało z biegiem czasu, od eliminacji fizycznych przeszkód dla osób niepełnosprawnych do zróżnicowanego wachlarza zakwaterowania, usług i doświadczeń zaprojektowanych tak, aby turystyka była dostępna dla wszystkich, niezależnie od ograniczeń fizycznych lub sensorycznych. Perspektywa dostępnej turystyki przeszła od postrzegania jej jako rynku niszowego do uznania jej za podstawowy element głównego nurtu turystyki.

Przejście to przejawia się w coraz szerszym wdrażaniu zasad uniwersalnego projektowania w celu tworzenia miejsc dostępnych dla wszystkich osób i zagwarantowania, że infrastruktura turystyczna, zakwaterowanie i usługi są dostępne dla jak najszerszej grupy demograficznej. Dzięki temu miejsca docelowe nie tylko spełniają wymogi regulacyjne, ale także podnoszą ogólną jakość i atrakcyjność swoich ofert.



Wyższe standardy dostępności w turystyce

Zalety turystyki dostępnej w kontekście ekonomicznym i konkurencyjnym

Turystyka dostępna obejmuje nie tylko integrację, ale także uzasadnienie ekonomiczne: osoby z niepełnosprawnościami stanowią znaczący i rozwijający się segment rynku, a ich udział wzrasta, gdy uwzględni się starzejącą się populację oraz osoby z przejściowymi lub sytuacyjnymi niepełnosprawnościami. Lokalizacje i przedsiębiorstwa, które priorytetowo traktują dostępność, często odnoszą korzyści (zwiększona lojalność konsumentów, wyższy poziom satysfakcji, lepsze wyróżnienie na rynku).

Co więcej, turystyka dostępna odpowiada celom zrównoważonej i odpowiedzialnej turystyki: zwiększając dostępność lokalizacji, firmy spełniają wymagania turystów z niepełnosprawnościami, jednocześnie promując sprawiedliwość społeczną i integrację, podstawowe elementy zrównoważonej turystyki. Strategia ta prowadzi do zwiększenia odporności sektora turystycznego.



ADAM MICKIEWICZ
UNIVERSITY
IN POZNAŃ



SAPIENTIA
HUNGARIAN UNIVERSITY
OF TRANSYLVANIA



Wyższe standardy dostępności w turystyce

Poprawa jakości turystyki poprzez dostępność

Włączenie dostępności do usług i infrastruktury turystycznej znacząco poprawia ogólną jakość doświadczeń odwiedzających. Lepsza dostępność hoteli i miejsc turystycznych pomaga osobom z niepełnosprawnościami, a jednocześnie sprzyja bardziej komfortowym i przyjemnym doświadczeniom dla wszystkich odwiedzających. Podjazdy, windy, dostępne udogodnienia i przyjazne dla zmysłów otoczenie są cenione przez różnych odwiedzających (rodziny z wózkami, osoby starsze, osoby po urazach).

Turystyka dostępna zajmuje się również przeszkodami informacyjnymi i związanymi z postawami. Oferując przejrzyste i dostępne informacje na temat usług turystycznych i miejsc docelowych oraz kształcąc pracowników, aby byli bardziej włączający i empatyczni, sektor turystyczny może poprawić jakość usług dla wszystkich, pozyskując i utrzymując zróżnicowaną bazę konsumentów.



ADAM MICKIEWICZ
UNIVERSITY
IN POZNAŃ



SAPIENTIA
HUNGARIAN UNIVERSITY
OF TRANSYLVANIA



Wyższe standardy dostępności w turystyce

Funkcja prawodawstwa w zwiększaniu dostępności

Prawodawstwo ma na celu promowanie podwyższonych standardów dostępności w turystyce. Międzynarodowe ramy, takie jak UNCRPD i Europejski Akt o Dostępności, znacząco przyczyniły się do rozwoju turystyki dostępnej.

Te ramy prawne wymagają, aby obszary publiczne, w tym miejsca turystyczne, były dostępne dla wszystkich osób, ustanawiając podstawową normę dostępności usług turystycznych.



<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



Odpowiedzi marketingu turystycznego na wyzwania turystyki dostępnej

Rozwój turystyki dostępnej doprowadził do znaczącej zmiany paradygmatu w marketingu turystycznym, ze szczególnym naciskiem na zaspokajanie wyjątkowych potrzeb osób z niepełnosprawnościami. Rozwój sektora turystycznego wynika z lepszego zrozumienia tego szczególnego segmentu rynku, który wyróżnia się nie tylko różnorodnością, ale również specyficznymi problemami jakie niesie.

Celowe przejście na wprowadzanie inkluzywnych materiałów marketingowych, podkreślanie aspektów dostępności produktów turystycznych i aktywne angażowanie się we współpracę z propagatorami dostępności i organizacjami, oznacza zasadniczą zmianę w stosunku do tradycyjnych taktyk marketingowych: budowanie bardziej inkluzywnego środowiska turystycznego, w którym dostępność nie jest po prostu dodatkiem, lecz zasadniczym elementem doświadczenia turystycznego.



ADAM MICKIEWICZ
UNIVERSITY
IN POZNAŃ



SAPIENTIA
HUNGARIAN UNIVERSITY
OF TRANSYLVANIA



Odpowiedzi marketingu turystycznego na wyzwania turystyki dostępnej

Zrozumieć rynek

Dokładna analiza demograficzna turystów z niepełnosprawnościami stanowi kluczowy element przy dostosowywaniu taktyk marketingowych na rzecz turystyki dostępnej.

Konieczne jest przeprowadzenie szeroko zakrojonych badań rynku w celu określenia preferencji podróżnych, wymagań dotyczących dostępności oraz preferowanych kanałów komunikacji.

Zdobycie takich spostrzeżeń jest kluczowe dla tworzenia inicjatyw marketingowych, które nie tylko trafią do tej grupy demograficznej, ale także będą odpowiadać jej indywidualnym potrzebom w sposób skuteczny i empatyczny. Aby zrozumieć rynek, konieczne jest coś więcej niż tylko zbieranie danych.

Wiąże się to również z wczuciem się w doświadczenia życiowe podróżnych z niepełnosprawnościami, co pozwala zagwarantować, że strategie marketingowe nie tylko będą oparte na wiedzy, ale także będą kształtowane przez rzeczywiste potrzeby i cele tej grupy demograficznej.



ADAM MICKIEWICZ
UNIVERSITY
IN POZNAŃ



SAPIENTIA
HUNGARIAN UNIVERSITY
OF TRANSYLVANIA



Odpowiedzi marketingu turystycznego na wyzwania turystyki dostępnej

Komunikacja marketingowa uwzględniająca wszystkie aspekty życia codziennego

Stosowanie Wytycznych dotyczących dostępności treści internetowych (WCAG) dla platform cyfrowych gwarantuje, że komunikacja marketingowa będzie dostępna dla szerokiego grona osób, w tym osób z niepełnosprawnościami.

Ponadto zamieszczanie zdjęć i opowieści podróżnych z niepełnosprawnościami w materiałach marketingowych sprzyja tworzeniu bardziej inkluzywnej narracji. Ta technika nie tylko podważa powszechnie przyjęte założenia, ale także rozwija poczucie przynależności i reprezentacji w tej grupie, dodając autentyczności i inkluzywności narracji marketingowej.



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



ADAM MICKIEWICZ
UNIVERSITY
IN POZNAŃ



SAPIENTIA
HUNGARIAN UNIVERSITY
OF TRANSYLVANIA



Odpowiedzi marketingu turystycznego na wyzwania turystyki dostępnej

Podkreślanie cech dostępności

W odpowiedzi na rosnący popyt na turystykę dostępną, techniki marketingowe coraz częściej kładą nacisk na elementy dostępności w ofertach turystycznych: udostępniają obszerne informacje dotyczące fizycznej dostępności budynków i usług, takich jak podjazdy dla wózków inwalidzkich, dostępne toalety i przyjazne sensorycznie środowiska.

Firmy turystyczne mogą przyciągnąć turystów z niepełnosprawnościami, którzy w przeciwnym razie nie byłiby pewni, czy dane miejsce lub usługa są dla nich odpowiednie, poprzez przejrzyste reklamowanie dostępności udogodnień. Ten rodzaj przejrzystości nie tylko pomaga potencjalnym podróżnym z niepełnosprawnościami w podejmowaniu decyzji, ale także promuje miejsca docelowe i dostawców usług jako otwarte i przyjazne, zwiększając zaufanie i lojalność.



ADAM MICKIEWICZ
UNIVERSITY
IN POZNAŃ



SAPIENTIA
HUNGARIAN UNIVERSITY
OF TRANSYLVANIA



Odpowiedzi marketingu turystycznego na wyzwania turystyki dostępnej

Współpraca z propagatorami i organizacjami zajmującymi się dostępnością

Strategiczna współpraca z organizacjami i propagatorami dostępności jest najlepszą praktyką w marketingu turystyki dostępnej. Współpraca ta pozwala uzyskać cenne informacje na temat potrzeb podróżnych z niepełnosprawnościami i potwierdza obietnice operatorów turystycznych dotyczące dostępności.

Taka współpraca wykracza poza zwykłe doradztwo i obejmuje proces współtworzenia, w ramach którego zwolennicy dostępności pomagają kształtować taktyki marketingowe, które faktycznie odpowiadają na potrzeby podróżnych z niepełnosprawnościami. Tego rodzaju relacje nie tylko zwiększają wiarygodność produktów turystycznych, ale także poszerzają zasięg przekazów marketingowych poprzez dotarcie do istniejących sieci i grup działających na rzecz osób z niepełnosprawnościami.



Odpowiedzi marketingu turystycznego na wyzwania turystyki dostępnej

Szkolenie i uwrażliwianie

Szkolenie i uwrażliwienie zespołów marketingowych na wyzwania związane z dostępnością ma kluczowe znaczenie dla rozwoju większej empatii i zrozumienia w komunikacji marketingowej. Programy szkoleniowe mają na celu zapoznanie zespołów marketingu i obsługi klienta z zasadami dostępności, zakresem niepełnosprawności oraz znaczeniem empatycznego podejścia do wszelkich aspektów komunikacji.

Ponadto takie programy zapewniają zespołom wiedzę i umiejętności niezbędne do skutecznego reagowania na prośby pasażerów z niepełnosprawnościami, gwarantując, że wszystkie spotkania będą przebiegać w sposób kompetentny, pełen szacunku i pomocny.



Odpowiedzi marketingu turystycznego na wyzwania turystyki dostępnej

Korzystanie z mediów społecznościowych i treści tworzonych przez użytkowników

Media społecznościowe i treści tworzone przez użytkowników: nowe możliwości marketingu dostępnej turystyki. Podróżni z niepełnosprawnościami coraz częściej dzielą się swoimi doświadczeniami z podróży w Internecie, udzielając rzetelnych informacji na temat dostępności miejsc i usług. Marketingowcy turystyczni wykorzystują te platformy do dzielenia się prawdziwymi opowieściami i historiami, wzmacniając poczucie wspólnoty i zaufania wśród potencjalnych podróżnych. Angażowanie się w treści tworzone przez użytkowników nie tylko wzmacnia działania marketingowe, ale także umożliwia natychmiastową informację zwrotną i ciągłe doskonalenie opcji dostępności.



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