Funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

TAD Modulis 1

Įvadas į *Prieinamo turizmo* koncepciją

TAD
The Ability Advisor

Turinys

Modulio tikslai ir turinys **3**

Įvadas **5**

Turizmo tendencijos ir Megatendencijos **7**

Kas yra Prieinamas turizmas? **10**

Turizmo visiems/Visiems prieinamo turizmo koncepcijos trumpa istorija **12**

Nuo teisių iki verslo, Turizmas visiems arba Galimybė tobulėti **17**

Lankytojų įvairovė ir visiems prieinamo turizmo paklausa 19

Visiems prieinamo turizmo pasiūla 22

Sąvokos ,,Dizainas visiems" ir ,,Universalus dizainas" **28**

Dizainas visiems 28

Universalus dizainas 29

Visiems prieinamas turizmas teisės aktų sistemoje **32**

1981 m. – JT ,,Neįgaliųjų metai" 32

JT neįgaliųjų asmenų teisių konvencija 34

Tvari plėtra ir prieinamas turizmas 36

Europos teisės aktai 37

Nuorodos **41**

Turizmas visiems 41

Tyrimai, rinkos analizė ir geroji patirtis srityje „Turizmas visiems" 42

Plačiau apie negalią 43

Neįgaliųjų teisės 44

Prieinamumas 46

Turizmo paskirties vietų pasiekiamumas 47

Modulio tikslai ir turinys

Šiame modulyje, remiantis visa turima medžiaga, kitų subjektų patirtimi bei duomenimis, gautais atlikus naujausius pasiūlos ir paklausos tyrimus, programos dalyviai supažindinami su *Visiems prieinamo turizmo* koncepcija. Modulyje pristatomi *Visiems prieinamo turizmo* pagrindai bei pateikiama reikšmingiausia šios srities patirtis, taip pat analizuojama visiems prieinamo turizmo teisinė bazė Europos ir tarptautiniu lygmenimis.
Siekiant programos dalyvius supažindinti su įvairių asmenų grupių įtraukimo ir integravimo į turizmą sritimi, modulyje paaiškintos tokios sąvokos, kaip „Sukurtas visiems“ ir „Universali paskirtis“.

Prieiga prie jūros su specialiai paplūdimiui pritaikytu neįgaliojo vežimėliu, Meksika

Įgūdžiai - MOKYMOSI REZULTATAI

Programos dalyviai galės:

1. Suprasti visiems prieinamų turizmo paslaugų rinkos vertę.
2. Rengti strategijas, leidžiančias turizmo paslaugas pritaikyti taip, kad jos taptų visiems prieinamos.
3. Suprasti potencialių klientų pirkimo įpročius.
4. Rengti tinkamas rinkodaros strategijas ir pasiūlymus, kurie leistų pasiekti įvairias klientų grupes.

Lavinami šie programos dalyvių teoriniai-techniniai įgūdžiai:

1. Žinios apie termino *Visiems prieinamas turizmas* reikšmę
2. Žinios apie pagrindines veiklos kryptis, vykdomas šioje srityje
3. Žinios apie sektoriaus tendencijas ir jo ekonominę svarbą
4. Žinios apie klientų bruožus ir jų pirkimo elgseną

Turinys

- *Visiems prieinamo turizmo* koncepcijos, lygių galimybių, integracijos ir įtraukimo pagrindai
- *Visiems prieinamo turizmo* galimas ekonominis poveikis turizmo rinkai
- Studijos ir tyrimai Europoje ir pasaulyje
- Duomenų apie turizmo tikslą, laukiamus rezultatus ir tendencijas aiškinimas
- Įvadas į teisinę bazę, pradedant nuo neįgaliųjų lygių teisių pripažinimo, ir baigiant nacionaliniais įstatymais dėl architektūrinių kliūčių pašalinimo ir asmenų įtraukimo; JT neįgaliųjų teisių konvencija (angl. UNCRPD), socialinis/aplinkos negalios modelis, Europos prekių ir paslaugų prieinamumo aktas.
- Strategijų ir tikslų formavimas pagal koncepciją „Sukurtas visiems“/ „Universali paskirtis“ principus visiems prieinamos aplinkos, produktų ir paslaugų (įskaitant informaciją) kūrimui.

Įvadas

Pagalba specialių poreikių turintiems keleiviams oro uoste

Turizmas yra vienas didžiausių ir greičiausiai augančių ekonomikos sektorių pasaulyje. Remiantis Pasaulio turizmo organizacijos duomenimis[1], 2017 m. į užsienio šalis keliavo 1,32 milijardo žmonių, o 2030 metais tikimasi, kad šis skaičius padidės iki 1,8 milijardo. Turizmas sudaro 9 proc. pasaulio BVP ir sukuria vieną darbo vietą iš 11, todėl turizmas yra pagrindinis socialinės ir ekonominės plėtros variklis, prisidedantis prie bendruomenių gerovės kūrimo. Turizmas taip pat yra daugelio visuomenių narių gyvenimo būdo struktūrinis komponentas, suteikiantis vertingos patirties ir asmeninio tobulėjimo galimybių.

Turizmo pasiūlymai, kurie nepakankamai tenkina visų potencialių klientų poreikius ir prieigos reikalavimus, neleidžia pilnai išnaudoti daug žadančio Prieinamo Turizmo rinkos potencialo bei užkerta kelią kai kuriems žmonėms naudotis ta pačia laisve keliauti, kokią turi kiti.
Iš esmės, kiekvienas gali turėti tam tikrų paslaugos prieigos reikalavimų konkrečiu laikotarpiu arba tam tikrais gyvenimo etapais, pavyzdžiui, jei esate nėščia ar keliaujate su kūdikiu, turite traumą po nelaimingo atsitikimo ar tiesiog senstate.

Žmonės su ypatingais prieigos reikalavimais sudaro didelę visuomenės dalį: šiai kategorijai priskiriami žmonės su negalia – fizine, jutimine ar protine, taip pat pagyvenę

[1] Jungtinių Tautų Pasaulio Turizmo Organizacija (angl. UNWTO), „2017 metų ataskaita“, 2018 m. gegužės mėn.

žmonės, žmonės su laikina ar ilgalaike negalia, šeimos su vaikais, alergiški žmonės, asmenys, turintys specialių mitybos reikalavimų, ir t.t.

Žmonės, turintys ypatingų prieigos reikalavimų, keliaudami susiduria su kliūtimis, kadangi rinkoje trūksta Prieinamo turizmo pasiūlymų. Europos Komisijos[2] atliktas tyrimas parodė, kad tik 9,2 proc. visų turizmo paslaugų teikėjų Europoje teikia ir reklamuoja prieinamas turizmo paslaugas.

[2] Europos Komisija, Prieinamo turizmo paslaugų pasiūlos projektavimas ir veiklos analizė

Turizmo tendencijos ir Megatendencijos

Taktilinė klaviatūra, pritaikyta neįgaliesiems

Visi rodikliai rodo, kad nepaisant ekonomikos krizės, kuri per pastaruosius dešimt metų paveikė daugelį pasaulio regionų, turizmo pramonė nuolat auga. Nuo 2000 m. iki 2016 m. kelionių išlaidos visame pasaulyje padidėjo daugiau nei 100%.
JT Pasaulio turizmo organizacija (UNWTO)[3] paskelbė naujausius turizmo tendencijų duomenis Pasaulio turizmo barometre. Kiti svarbūs duomenys pateikiami Ekonominio bendradarbiavimo ir plėtros organizacijos paskelbtoje 2018 m. Turizmo tendencijų ir politikos ataskaitoje („OECD Tourism Trends and Policy"[4]).
Pasak Pasaulio turizmo organizacijos, tarptautinių turistų atvykimų skaičius per pirmuosius šešis 2018 m. mėnesius išaugo 6%, lyginant su tuo pačiu praėjusių metų laikotarpiu, ir tai atspindi puikų 2017 m. rezultatų tęstinumą (+7%).
Visuose pasaulio regionuose buvo stebimas spartus augimas, kurį skatino didelė paklausa pagrindinėse rinkose bei pasaulio ekonomikos augimas. Visoje Europoje (ypatingai Prancūzijoje, Ispanijoje ir Italijoje), bei Azijos ir Ramiojo vandenyno regione 2018 m. sausio – birželio mėn. laikotarpiu buvo pastebimas augimas: atvykimų skaičius abiejuose regionuose padidėjo 7%. Artimieji Rytai ir Afrika taip pat pasiekė puikių rezultatų – čia atitinkamai pastebimas 5% ir 4%, o Amerikoje - 3% augimas. Preliminarūs tarptautinių

[3] Jungtinių Tautų Pasaulio Turizmo Organizacijos Pasaulio turizmo barometras ir statistinis priedas, 2018 m. spalio mėn.

[4] EBPO 2018 m. (angl. OECD), EBPO turizmo tendencijos ir politika 2018 m., EBPO leidyba, Paryžius.

turizmo įplaukų duomenys patvirtina teigiamas tarptautinių turistų atvykimo tendencijas, ypač Azijos ir Europos miestuose.
Skirdamos didžiausią dėmesį turizmo paklausai, tokios šalys, kaip Prancūzija, Jungtinė Karalystė, Rusijos Federacija, Indija, Korėjos Respublika ir Jungtinės Valstijos, patyrė daugiausia iš savo regionų nutekančių išlaidų.
Tikimasi, kad ateinančiais metais rinka nuolat augs, kadangi per pastaruosius 7 metus ji išaugo vidutiniškai 4%.
Artimiausiais metais visuomenę paveiks keletas skirtingų veiksnių, į kuriuos reikės atsižvelgti rengiantis kitiems turizmo rinkos iššūkiams. Todėl įvardinsime kai kurias vadinamąsias „megatendencijas“, kurias tiria ekspertai bei lygina su artimiausiu metu numatomomis turizmo paklausos ir pasiūlymų tendencijomis:

- Demografiniai pokyčiai
- Tvarumas
- Naujos technologijos
- Kelionių elgsena

Kalbant apie **demografinius pokyčius**, tikimasi, kad per artimiausius 35 metus žmonių, vyresnių nei 60 metų, skaičius visame pasaulyje padvigubės. Natūralu, kad vyresnio amžiaus žmonės dažniau turi įvairių sveikatos sutrikimų, tad jiems būdingi papildomi prieigos prie turizmo paslaugų reikalavimai. Dėl šios priežasties vyresnio amžiaus žmonių kelionių rinka gali gerokai išaugti, o infrastruktūros ir paramos paslaugos turi būti pritaikytos atsižvelgiant į šį padidėjusį poreikį. Pavyzdžiui, paslaugų prieinamumas (tiek fizinės prieigos, tiek informacijos teikimo požiūriu) greičiausiai bus ta sritis, kuri kels ypatingą rūpestį vyresniems turistams.
Be to, „Tūkstantmečio karta“ bei „Z karta“ ateityje taps pagrindinėmis turizmo vartotojų grupėmis. Galima tikėtis, kad šių jaunesnių demografinių grupių asmenų kelionių modeliai ir pageidavimai pareikalaus iš politikos formuotojų ir turizmo pramonės naujų sprendimų. Paslaugų prieinamumas šiuo atveju taip pat turi būti pagrindinis rūpestis, kadangi daugeliui šių vartotojų gali būti būdingi skirtingi prieigos reikalavimai, į kuriuos turėtų būti atsižvelgta.

Visiems prieinamo turizmo koncepcija ypač prisideda prie **darnaus socialinio vystymosi**, kadangi joje atsižvelgiama į įvairius asmenis, nepriklausomai nuo to, ar jie yra lankytojai, ar vietos piliečiai. Be to, laikantis *Universalaus dizaino* principų, aplinka, produktai ir paslaugos yra sukurti taip, kad atitiktų įvairiausius daugumos gyventojų prieigos reikalavimus, todėl mažėja poreikis ateityje naudoti brangesnius, daugiau laiko reikalaujančius papildomus išteklius.

Naujosios technologijos ir toliau keičia turistų požiūrį į keliones. Skaitmenizacija keičia šį sektorių, o pear-to-peer (lygiarangių ryšys) arba P2P /bendro naudojimo platformų plėtra

greičiausiai ir toliau sąlygos naujų rinkų bei verslo modelių kūrimąsi. Turizmo sektoriuje gali būti juntamas automatizavimo ir mašinų mokymosi integravimo poveikis darbo jėgai. Faktiškai, kai kuriose srityse (tokiose, kaip viešbučio registratūra, registracija oro uoste ir kt.) technologijos jau keičia turizmo išraišką, o informacinių ir ryšių technologijų vystymasis palaipsniui keičia turizmo vertės grandines ir smulkių bei vidutinių įmonių padėtį jose.

Galiausiai, per ateinančius 20–25 metus **kelionių elgseną** gali paveikti įvairūs vidiniai ir išoriniai veiksniai, kurie suteiks galimybių ir iššūkių pramonei bei politikos formuotojams. Lankytojų skaičius, saugos ir saugumo problemos, keliautojų suvokimas, muitinės ir imigracijos politikos pokyčiai, transporto naujovės, prieigos infrastruktūra ir aviacijos teisės aktai yra tik keletas veiksnių, galinčių turėti įtakos žmonių judėjimui.

Kas yra *Prieinamas turizmas*?

Iškylos vieta pritaikyta visai šeimai, Suomija

Visiems prieinamas turizmas, taip pat žinomas kaip „Turizmas visiems“, yra besivystanti koncepcija, kuri buvo sukurta pastaraisiais metais. Ši koncepcija apibūdinama kaip:

- paslaugų, struktūrų ir infrastruktūros kaupimas, leidžiantis žmonėms, turintiems specialių prieigos poreikių, pvz., neįgaliesiems, žmonėms su specialiais mitybos poreikiais arba kenčiantiems nuo alergijos, vyresnio amžiaus žmonėms, šeimoms su mažais vaikais ir t.t., mėgautis savo atostogomis ir laisvalaikiu be kliūčių ar sunkumų;
- apgyvendinimo paslaugų gerinimas, apgyvendinimo prieinamumo, transporto ir judėjimo paslaugų, restoranų paslaugų, ir laisvalaikio bei laisvalaikio paslaugų prieinamumo užtikrinimas;
- visų paslaugų susiejimas tarpusavyje, kad šios paslaugos galėtų būti vienodai ir lengvai naudojamos. Taip siekiama suteikti specifinių poreikių turintiems žmonėms

ir jų šeimoms didesnę autonomiją turistinių kelionių metu. Susietos paslaugos apima viešąsias ir privačiąsias turizmo vietas, įrenginius ir paslaugas.

Visiems p*rieinamo turizmo* koncepcijos tikslas – pašalinti kliūtis ir suteikti kokybiškos patirties kiekvienam. Dėl šios priežasties minėta koncepcija apima visos visuomenės interesus.

Kiti *Visiems prieinamo turizmo* pavadinimai yra „Turizmas visiems“, „Turizmas be kliūčių“ arba „Integracinis turizmas“.

Visiems prieinamo turizmo koncepcija apima visų suinteresuotųjų šalių - vyriausybių, tarptautinių agentūrų, kelionių operatorių ir galutinių vartotojų, įskaitant neįgaliuosius ir jų organizacijas - bendradarbiavimo procesą. Tam, kad turizmo produktas būtų sėkmingas, reikia skatinti veiksmingas partnerystes ir bendradarbiavimą daugelyje sektorių nacionaliniu, regioniniu ir tarptautiniu lygmenimis. Lankytojo kelionė į bet kurią paskirties vietą apima daug veiksnių, į kuriuos turi būti atsižvelgiama norint patenkinti vartotojo prieigos reikalavimus: prieigą prie informacijos, tolimųjų susisiekimų transporto rūšis, vietinį transportą, apgyvendinimą, apsipirkimus, maitinimą ir kt. Tokiu būdu, *prieinamo turizmo* koncepcija turi poveikį ne tik turistams, bet ir likusiai visuomenės daliai, kadangi joje integruojamos socialinės ir ekonominės visuomenės vertybės.

Visiems prieinamo turizmo paskirties vietos, kurios kuria aplinką, produktus ir paslaugas, tinkamus žmonėms su specialiais prieigos reikalavimais, turi teigiamą poveikį turizmo srautams, geresnei ekonominei grąžai bei didina konkurencingumą.

Turizmo visiems/Visiems prieinamo turizmo koncepcijos trumpa istorija

Prieigos prie turizmo paslaugų neįgaliesiems problema yra pripažinta Europos problema jau nuo 1990 m., kurie buvo paskelbti Europos turizmo metais. Tais pačiais metais buvo surengta konferencija „Turizmas visiems Europoje“, kurioje:

> *„<...> netiesioginė sąsaja tarp turizmo organizacijų ir neįgaliųjų grupių atstovų tapo svarbiu žingsniu į priekį šioje probleminėje srityje, nukreipiant dėmesį nuo „socialinių poreikių“ ir suteikiant neįgaliesiems (ir jų šeimoms) tokią pat prieigą prie turizmo paslaugų, kaip ir darbingiems asmenims”.*
>
> *(Toerisme Vlaanderen 2001).*

Tačiau pati *visiems prieinamo turizmo* koncepcija pradėjo vystytis vėliau. 1980-ųjų pabaigoje prasidėjo tarptautinis judėjimas, pavadintas „Turizmas visiems“. Sakoma, kad šį judėjimą paskatino „Baker Report“ – pranešimas, kuris buvo publikuotas Anglijos Turizmo Valdybos 1989 m. Pranešime Anglijos turizmo industrijai buvo rekomenduojama padaryti turizmo paslaugas prieinamas visiems vartotojams, nepaisant jų gebėjimų ar negalios, amžiaus, šeimyninės ar finansinės padėties.

Vėlesniu laikotarpiu keletas kitų Europos organizacijų ėmė skirti vis daugiau dėmesio šiems ir panašiems klausimams. Per labai trumpą laikotarpį kampanija „Turizmas visiems“ buvo pradėta ir išplėtota keliose pasaulio šalyse. Kampanijų pavadinimai keitėsi priklausomai nuo to, kokiai šaliai jos buvo skirtos, pvz., „Tourisme pour tous“ (Prancūzija), „Tourismus für Alle“ (Vokietija), Tourism for All (Jungtinė Karalystė), „Turismo per tutti“ (Italija) ir „Turism för alla“ (Švedija).

Bendrą šios sąvokos vardiklį ir filosofiją sudarė „kokybiškos“ paslaugos tiekimo poreikis.

„Turizmo visiems“ koncepcija yra lygi „Kokybiško turizmo“ koncepcijai.

Paklausa kokybei ir komfortui neprieštarauja prieinamumo paklausai; iš tiesų, net yra atvirkščiai.

Norint sukurti gerą produktą, aplinką ar paslaugą, kurią visi žmonės galėtų naudoti vienodai, būtina atsižvelgti į daugelio potencialių vartotojų poreikius. Toks tikslas buvo iškeltas Šiaurės Ministrų Tarybos deklaracijoje 2002 metais:

„Kiekvienas turi turėti galimybę keliauti į kitas šalis, šalies viduje ar į bet kurią vietą ar renginį, kurį asmuo norėtų aplankyti.“

Europos Sąjunga pavadino 2003 metus Europos neįgaliųjų metais. Daugeliu atžvilgių tai buvo „takoskyros“ metai. Tais metais įvykdyta daug sėkmingų kampanijų, renginių ir įvykių

visoje Europoje. Atsižvelgiant į tai, už užimtumą ir socialinius reikalus atsakinga Komisijos narė Anna Diamantopoulou įsteigė ekspertų grupę, kuriai buvo pavesta parengti pranešimą su konkrečiais pasiūlymais, kaip spręsti turizmo paslaugų prieinamumo klausimą vis įvairesnėje ir nuolat senstančioje visuomenėje.[5]

Ataskaitoje daugiausia dėmesio buvo skiriama prieinamumo skatinimui kaip priemonei, kuria siekiama prisidėti prie sėkmingo Europos ekonominio ir socialinio atsinaujinimo strategijos, inicijuotos prieš trejus metus Europos Vadovų Taryboje, Lisabonoje. Europos Sąjunga įsipareigojo modernizuoti ir stiprinti socialinę sanglaudą ir socialinę apsaugą, o tai yra pagrindinis veiksnys siekiant didesnio augimo iki 2010 m. bei kuriant Europą kaip geresnę vietą gyventi. Ataskaitoje buvo išsamiai aptarti neįgalumo klausimai, kurie yra pagrindiniai ES „Lisabonos strategijos“ elementai, grindžiami keturiais strateginiais tikslais: konkurencingumo didinimu, visiško užimtumo užtikrinimu, socialinės sanglaudos stiprinimu ir tvaraus vystymosi skatinimu.

Kruizinis laivas pritaikytas visiems, Alaska (JAV)

Pirmajame ES „Veiksmų plane dėl negalios“ (2003–2010 m.) buvo teigiama, kad kiekvienas vyriausybės sektorius turėtų vykdyti politiką ir veiksmus, leidžiančius užtikrinti

[5] Visiems pasiekiama Europa. Europos Komisijos įsteigtos ekspertų grupės ataskaita http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.reports.442

paslaugų prieinamumą neįgaliesiems. Tai paskatino daugelio veiksmų ES ir nacionaliniu lygmenimis vykdymą, ir skirtinguose lygmenyse buvo plačiai pripažinta „sektoriaus atsakomybė už paslaugų prieinamumą“. Turizmo sektoriuje „Turizmo visiems“ koncepcijos įgyvendinimas priklauso nuo tam tikrų politikos elementų integravimo į kelias politikos sritis. Šios sritys apima pramonės politiką, regioninės ir nacionalinės plėtros politiką, negalios politiką ir užimtumo politiką. Sričių įvairovė taip pat galėtų būti papildyta aplinkos, transporto, informacinių ir ryšių technologijų bei švietimo politika (pastaroji siejama su architektų ir planuotojų rengimu pagal Universalaus dizaino koncepciją).

Per pastaruosius metus sprendžiant prieinamo turizmo problemas, buvo finansuota nemažai ES projektų (tokių, kaip EU.FOR.ME „Leonardo Da Vinci“ projektas arba I.T.T.I. „Leonardo da Vinci“ naujovių perdavimo projektas), o 2008 m. pabaigoje ES finansuojamas projektas „Europos prieinamo turizmo tinklas“ (angl. ENAT) tapo daugelio suinteresuotųjų šalių organizacija, kuri sprendžia paslaugų prieinamumo klausimus, susijusius su turizmo paskirties vieta, tiekėjais ir neįgaliaisiais Europos lygmeniu.

2008 m. liepos mėn. Europos Komisija pasiūlė įteisinti ES lygmens teisės aktus, kuriais siekiama apsaugoti piliečius nuo diskriminacijos dėl amžiaus, negalios, seksualinės orientacijos, religijos ar tikėjimo tokiose visuomenei komerciškai pasiekiamose srityse, kaip socialinė apsauga, švietimas, prieiga prie prekių ir paslaugų bei prekių ir paslaugų pasiūla.

Pateiktas pasiūlymas dėl naujos ES direktyvos grindžiamas Amsterdamo sutarties 13 straipsniu, kuris leidžia ES teisės aktams užtikrinti, kad visose valstybėse narėse būtų taikomas minimalus standartinis apsaugos nuo diskriminacijos lygis.

Prieigos prie prekių ir paslaugų atžvilgiu, į šią kategoriją yra įtrauktos tik profesinės ir komercinės paslaugos. Tokiu būdu, kelionių, turizmo ir svetingumo paslaugos patenka į Direktyvos aprėpiamą sritį. Kambarių nuoma viešbučiuose yra konkrečiai paminėta aiškinamajame memorandume kaip komercinės paslaugos pavyzdys.

Pasiūlyme nurodyta, kad paslaugų teikėjai turi numatyti visuomenės poreikius, siekiant išvengti tiesioginės ar netiesioginės klientų diskriminacijos.

- „Numatant neįgalių asmenų poreikius, jiems turi būti suteikta efektyvi prieiga prie socialinės apsaugos, socialinių lengvatų, sveikatos priežiūros paslaugų, švietimo paslaugų bei užtikrinta visuomenei prieinamų prekių bei paslaugų, įskaitant būstą, pasiūla“.

Tačiau direktyvos projekto aiškinamajame memorandume sakoma: „Į šį įsipareigojimą nebus atsižvelgiama tuo atveju, jei tai užkrautų neproporcingai didelę naštą arba reikėtų itin didelių produkto ar paslaugos pokyčių“.

Neproporcinga našta turėtų būti vertinama kiekvienu konkrečiu atveju.

Lisabonos sutartis, kuri įsigaliojo 2010 m. gruodžio 1 d., apėmė daugybę Romos, Mastrichto ir Amsterdamo sutarčių pakeitimų dėl Europos Sąjungos veiklos. Ši sutartis

pirmą kartą suteikė Europos institucijoms (Parlamentui, Tarybai ir Komisijai) „palaikančiąją kompetenciją“ imtis veiksmų remti, koordinuoti arba papildyti valstybių narių veiksmus turizmo srityje.

Tai suteikė teisinį pagrindą daugeliui „preliminarių veiksmų“, kuriuos finansavo Europos Parlamentas, spręsdamas aktualius klausimus, tarp jų ir dėl Socialinio turizmo („Calypso“ akcija) bei Visiems prieinamo turizmo plėtros.

2014 m. Europos Sąjungoje buvo užsakytos trys didelio masto „sąryšio metodo“ mokslinės studijos, susijusios su *Prieinamo turizmo* koncepcija. Jose daugiausia dėmesio skirta:

1. Įgūdžių reikalavimams pagal *Prieinamo turizmo* koncepciją;

2. Rinkos paklausai ir ekonominiam *Prieinamo turizmo* poveikiui (su 2020 m. prognozėmis);

3. *Visiems prieinamo turizmo* paslaugų pasiūlos ir veiklos rezultatų patikrinimui Europoje“.

Šie tyrimai parodė, kad reikalingos naujos mokymų programos, kurios atitiktų specialių prieigos reikalavimų turinčių turistų poreikius. Be to, remiantis rinkos tyrimų rezultatais nacionaliniu ir tarptautiniu lygmenimis, kaip aprašyta žemiau, buvo įrodyta, kad neįgaliųjų ir vyresnių lankytojų atstovaujama potenciali rinka yra labai svarbi, ypač atsižvelgiant į demografinį gyventojų senėjimą išsivysčiusiose ir besivystančiose ekonomikose. Kiekvienoje studijoje taip pat buvo pateikti keli atvejų tyrimai, kuriuose pateikiama „geroji praktika“ įgūdžių ir mokymų srityje, aprašoma visiems prieinamo turizmo verslo plėtra bei nustatomos visiems prieinamo turizmo vietos. Minėtas studijas galima rasti ENAT - Europos prieinamo turizmo interneto svetainėje.[6]

Neįgalūs ir vyresnio amžiaus asmenys yra labai svarbūs rinkos segmentai; jų kelionių dažnumas gali būti padidintas, jei būtų įvykdytos saugaus ir prieinamo pasiūlymo sąlygos. Jei paklausa būtų patenkinta, ekonominę grąžą ir užimtumo lygį būtų galima padidinti papildomomis šių grupių išlaidomis. Pritaikydami savo verslo strategijas ir pasiūlymus prie šių segmentų paklausos, turizmo operatoriai gali gauti ženklios naudos iš ilgalaikio demografinio augimo *Visiems prieinamo turizmo* rinkoje.

Klientų aptarnavimas yra vienas iš pagrindinių veiksnių, į kuriuos reikia atkreipti dėmesį: patenkinti specifinius prieigos reikalavimus turintį klientą, visų pirma, reiškia suprasti, kokie yra šie reikalavimai ir bandyti suvokti jų specifinį pobūdį, kad būtų galima tinkamai reaguoti į kliento prašymus ir parengti tinkamą produktą/paslaugą.

Kitas labai svarbus veiksnys yra galimybė pateikti integruotą pasiūlymą, siejantį turizmo produktų grandinę su visais jos elementais, įskaitant ir neįgalių turistų poreikių tenkinimą,

[6] Europos konferencijos protokolai: „Atsižvelkime į prieinamumo atotrūkį“ („Mind the Accessibility Gap“), 2014 m., Briuselis. http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.search&q=mind+the+gap

bei paslaugų teikimo grandinę, kad klientas galėtų mėgautis paslaugomis tiek visoje grandinėje, tiek atskirose jos dalyse.

Turizmo tiekimo grandinės įvaizdis (Fundación ONCE).

Nuo teisių iki verslo, Turizmas visiems arba Galimybė tobulėti

JT neįgaliųjų teisių konvencija (ang. UNCRPD) yra pirmoji tarptautinė teisiškai privaloma priemonė, nustatanti minimalius civilinių, politinių, socialinių, ekonominių ir kultūrinių teisių standartus neįgaliesiems visame pasaulyje. Ji taip pat yra pirmoji išsami žmogaus teisių konvencija, prie kurios prisijungė ES šalys (IP/11/4).

JT neįgaliųjų teisių konvencija buvo priimta 2006 m. gruodžio 13 d. Jungtinių Tautų būstinėje Niujorke ir pasirašyta 2007 m. kovo 30 d. Konvenciją pasirašė 82 šalys, 44 šalys pasirašė neprivalomą protokolą, ir 1 šalis ratifikavo Konvenciją. Tai didžiausias pasirašiusiųjų skaičius JT konvencijų istorijoje konvencijos priėmimo dieną. Konvencija įsigaliojo 2008 m. gegužės 3 d.

Konvencijos 30 straipsnyje kalbama apie „dalyvavimą kultūriniame gyvenime, poilsį, laisvalaikį ir sportą“, pirmą kartą įvardinant turizmą ir laisvalaikį kaip žmogaus teises, kuriomis turi naudotis visi piliečiai, įskaitant neįgaliuosius. Visų pirma, straipsnyje nurodoma, kad:

> *“Konvencijos Šalys imsis atitinkamų priemonių, <...> užtikrinti, kad neįgalieji galėtų naudotis paslaugomis, teikiamomis organizuojant pramogų, turizmo, laisvalaikio ir sporto veiklas.”*

2011 m. sausio mėn. Europos Sąjunga ratifikavo JT konvenciją, taip užpildydama svarbią tarptautinės žmogaus teisių apsaugos spragą. Šis dokumentas oficialiai pripažino, kad neįgalumas yra teisinis, o ne tik gerovės reikalas.

JT konvenciją pasirašė ir ją ratifikavo visos 28 valstybės narės. Paskutinė šalis, tai padariusi 2018 m., buvo Airija.

2010 m. lapkričio mėn. komisijos priimta **Europos strategija dėl negalios 2010–2020 m.** (IP/10/1505 nuoroda http://europa.eu/rapid/press-release_IP-10-1505_en.htm?locale=en), įtvirtino konkrečius veiksmus (nuoroda https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?qid=1401716406477&uri=CELEX:52010SC1324) paslaugų prieinamumo, dalyvavimo, lygybės, užimtumo, švietimo ir mokymo, socialinės apsaugos, sveikatos ir išorinės veiklos srityse.

Vienas iš šešių žmonių Europos Sąjungoje, t.y. apie 80 mln. gyventojų, turi negalią, kurios lygis gali skirtis nuo lengvos iki sunkios. Daugiau nei trečdalis vyresnių nei 75 metai amžiaus žmonių turi neįgalumą, kuris tam tikru laipsniu riboja jų veiklą. Numatoma, kad šis skaičius didės, kadangi ES populiacija sensta. Dauguma šių žmonių dažnai negali dalyvauti visuomenės ir ekonomikos veikloje dėl fizinių ar kitų kliūčių bei dėl diskriminacijos.

Taktilinė ekspozicija neregiams lankytojams, Viena (Austrija)

2018 m. lapkričio mėn., po daugelį metų vykusių diskusijų ir derybų tarp ES Parlamento, ES Komisijos ir Europos valstybių narių Tarybos, buvo pasiektas Europos paslaugų prieinamumo akto laikinasis susitarimas.
Europos neįgaliųjų forumas, atstovaujantis neįgaliųjų asociacijoms ES valstybėse narėse, paskelbė, kad:

> *,,Minėtas aktas neatsižvelgia į neįgaliųjų interesus. Jame daugiausia kalbama tik apie skaitmeninį paslaugų prieinamumą, bet ne apie realią aplinką, kurioje gyvena neįgalieji.“*
> *Europos paslaugų prieinamumo akte bus nustatyti nauji ES minimalūs paslaugų prieinamumo reikalavimai tam tikram produktų ir paslaugų spektrui, kurį Europos Komisija pasiūlė 2015 m., praėjus daugiau nei 10 metų po judėjimo dėl negalios kampanijos pradžios.*
> *Milijonams žmonių gyvenančių su negalia Europos Sąjungoje turi būti prieinama produktų ir paslaugų įvairovė. Tai: kompiuteriai, išmanieji telefonai, televizoriai, bankomatai, mokėjimo terminalai, elektroninės knygos, interneto svetainės, mobiliosios privačių įmonių programėlės (aplikacijos) bei bilietų automatai. Visiems*

> *europiečiams taip pat turės būti prieinamos 112 skubios pagalbos tarnybos ir telefonijos paslaugos.*
> ***Nepatenkinti lūkesčiai***
> *Nepaisant to, akte trūksta kai kurių esminių aspektų. Į jį neįtrauktas transportas. Neįtrauktos mikroįmonių teikiamos paslaugos. Neįtrauktas naudojimasis buitiniais prietaisais. Į aktą taip pat neįtraukti jokie įpareigojimai dėl visiems prieinamų pastatų ir infrastruktūros projektavimo. Neįtraukta realioji aplinka, kurioje žmonės praleidžia didžiąją laiko dalį.“*
>
> *Europos neįgaliųjų forumas, 2018 m. lapkričio mėn.*[7]

Nepaisant to, kad trūksta pagrįstų teisės aktų, kurie galėtų paskatinti teigiamą raidą, visiems prieinamo turizmo rinkos ekonominė vertė suteikia aiškią paskatą tiek viešajam, tiek privačiam sektoriui spręsti šį klausimą ne tik kaip viešą problemą, bet ir traktuoti kaip komerciniu požiūriu vertingą sektorių.
Kaip ir plačiau išdėstyta sekančiame skyriuje, turizmo pramonė gali turėti didelės ekonominės naudos, jei potencialiems klientams – turistams, turintiems specifinių prieigos reikalavimų, bus teikiami tinkami pasiūlymai ir sudaromos patogios sąlygos keliauti. Remiantis nacionaliniais ir tarptautiniais rinkos tyrimų rezultatais, įvairiose Europos šalyse neįgalieji, besidomintys kelionėmis, užima didelę dalį potencialios rinkos. Tyrimų metu atliktų paskaičiavimų duomenimis, tokia rinka gali generuoti gerą ekonominę grąžą turizmo sektoriui.[8]

Lankytojų įvairovė ir visiems prieinamo turizmo paklausa

Remiantis Pasaulio sveikatos organizacijos duomenimis, pasaulyje yra apie 1 mlrd. žmonių su negalia. Tai sudaro maždaug 15% pasaulio gyventojų, turinčių fizinę, protinę ar jutiminę negalią.

PSO ir Pasaulio banko (Pasaulio neįgalumo ataskaita, 2011 m.) surinktais duomenimis, yra glaudus ryšys tarp senėjimo ir negalios. Vyresnio amžiaus žmonės (vyresni nei 65 metų), kurie negali būti laikomi „neįgaliais“, labai dažnai susiduria su panašiais sunkumais vykdydami kasdienę veiklą. Jie paprastai yra priskiriami prie asmenų, turinčių specialius prieigos reikalavimus, todėl šios grupės asmenų skaičius išauga.

[7] http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.news.2090
[8] Ekonominės visiems prieinamo turizmo paskatos – Federalinė ekonomikos ir darbo ministerija, Vokietija, 2004 m. Prieinamumo rinkos ir suinteresuotųjų šalių analizė – OSSATE/ Surrey universitetas, Jungtinė Karalystė, 2006 m.

Parasparnis pritaikytas neįgaliojo vežimėliui, Portugalija

Minėti asmenys yra svarbi potencialių klientų rinkos dalis, kuri gali būti naudinga turistus priimančioms šalims ir vystomoms turizmo kryptims, jei šios imsis reikiamų priemonių paslaugų prieinamumui gerinti.

Šis ženklus potencialas tampa dar akivaizdesnis, turint omenyje vykstantį spartų populiacijos senėjimą. 2015 m. pasaulyje buvo 617 milijonų žmonių, vyresnių nei 65 metai amžiaus, t.y. 8,5 proc. pasaulio gyventojų. Numatoma, kad šis skaičius per 15 metų padidės daugiau nei 60 proc.: 2030 m. pasaulyje bus apie 1 mlrd. vyresnio amžiaus žmonių, t.y. 12,0% visų gyventojų. Vyresnio amžiaus gyventojų dalis toliau didės per ateinančius 20 metų: iki 2050 m., pasaulyje bus 1,6 milijardo žmonių, vyresnių nei 65 metai amžiaus, ir tai sudarys 16,7 proc. visų pasaulio gyventojų.

Dėl senstančios visuomenės auga žmonių, turinčių specialių prieigos reikalavimų, bet galinčių keliauti, skaičius. Tai, savo ruožtu, didina visiems prieinamos aplinkos, transporto ir paslaugų paklausą bei tuo pat metu atneša naudos turizmo sektoriui. Dauguma vyresnio amžiaus gyventojų turi pakankamas pajamas ir poreikį keliauti tiek savo šalyje, tiek užsienyje, o jų išlaidos paprastai yra didesnės nei kitų turistų. Kadangi daugelis žmonių su

negalia bei vyresnio amžiaus žmonės nebėra aktyvi darbo jėga, jie turi galimybę keliauti ištisus metus, o tai padeda sumažinti daugelio vietovių paklausos sezoniškumą.

Asmenų, turinčių specialius prieigos reikalavimus, svarbą turizmo sektoriui patvirtino 2014 m. paskelbto tyrimo rezultatai. Tyrimą užsakė Europos Komisija, siekdama pateikti nuoseklų dabartinės ir būsimos potencialios turizmo paklausos Europoje vaizdą bei įvertinti jos ekonominį poveikį.

Remiantis šiuo tyrimu, 2011 m. ES buvo 138,6 mln. žmonių, turinčių specialių prieigos reikalavimų (apie 27 proc. visų gyventojų). Iš jų 35,9 proc. sudarė 15–64 metų amžiaus neįgalieji, o 64,1 proc. - 65 metų ir vyresni asmenys. 2012 m. žmonės, turintys specialių prieigos reikalavimų, ES atliko apie 783 milijonus kelionių, o tai sudarė 356 milijardų eurų bendros pridėtinės vertės ir sukūrė apie 8,7 mln. darbo vietų.

Tikimasi, kad dėl senstančios visuomenės, kuri Europoje yra daug didesnė nei kitur, iki 2020 m. paklausa kelionėms išaugs 10% - maždaug 862 mln. kelionių per metus, t.y. vidutiniškai kasmet augs 1,2%.

Tačiau bendras potencialas yra daug didesnis: jei būtų galima žymiai padidinti su turizmu susijusios infrastruktūros prieigą, tuomet būtų galima tikėtis iki 1,231 milijono kelionių per metus, ir tai sudarytų 43,6% augimo. Jei infrastruktūros prieinamumas pagerėtų, tikimasi, kad bendras ES turistų, turinčių specialių prieigos reikalavimų, indėlis į ekonomiką palyginus su dabartiniu padidėtų maždaug 36%.

Be to, kaip ir dauguma žmonių, asmenys, turintys specialių prieigos reikalavimų, retai keliauja vieni; priešingai, jie paprastai nori ar turi keliauti su artimaisiais ar draugais. Remiantis ankstesniu tyrimu, žmonės, turintys specialių prieigos reikalavimų, ES vidutiniškai lydi daugiau nei vienas palydovas (1,9).

Atsižvelgiant į tai, jei bus tenkinami ir kelionės palydovų poveikis šiai rinkos daliai, visiems prieinamo turizmo ekonominis indėlis augs panašiu mastu.

Turistai, turintys specialių prieigos reikalavimų, ir senyvi žmonės nėra homogeniškos grupės.[9] Kalbant apie jų kelionės motyvaciją, pažymėtina tai, kad jie labai nesiskiria nuo kitų keliautojų. Tačiau reikia atsižvelgti į kai kuriuos specialius reikalavimus: pavyzdžiui, pasiruošimas kelionei minėtos grupės asmenims vaidina labai svarbų vaidmenį. Svarbiausios čia yra giminaičių ir draugų rekomendacijos, taip pat asmeninė kelionių patirtis. Nors brošiūros ir kitos spausdintos priemonės vis dar yra svarbios, yra pakankamai aišku, kad internetas su daugybe tyrinėjimo galimybių yra labai svarbus informacijos šaltinis.

Daugelis turistų su negalia, vyresni svečiai, o taip pat šeimos su vaikais ieško konkrečios informacijos apie jiems svarbias paslaugų prieinamumo sąlygas. Taigi, tokios informacijos

[9] *Visiems prieinamo turizmo* ekonominis poveikis ir kelionių modeliai Europoje - GFK ir partneriai

trūkumas laikomas didele kliūtimi. Šeimos su vaikais, visų pirma, nori gauti išsamesnės informacijos apie kurorto, viešbučio ar laisvalaikio komplekso prieinamumą. Visoms grupėms svarbu, kad tokia informacija būtų pateikiama standartinėse masinio informavimo priemonėse, o ne tik specialiosiose žiniasklaidos priemonėse.

Daugelis keliautojų dažnai įvardija tokias problemas, kaip aptarnaujančio personalo sąmoningumo trūkumas ir žinių apie svečio poreikius neturėjimas. Tos pačios problemos pastebimos ir apgyvendinimo srityje. Kitos svarbios kliūtys yra nepakankamas aptarnavimas ir fizinio prieinamumo stoka.

Visiems prieinamo turizmo pasiūla

Turistų kelionių tikslas yra integruota lankytinų vietų ir paslaugų sistema, arba išteklių rinkinys, kuris pritraukia ir skatina keliautoją dėti reikiamas pastangas, norint ten išvykti ir pasilikti.

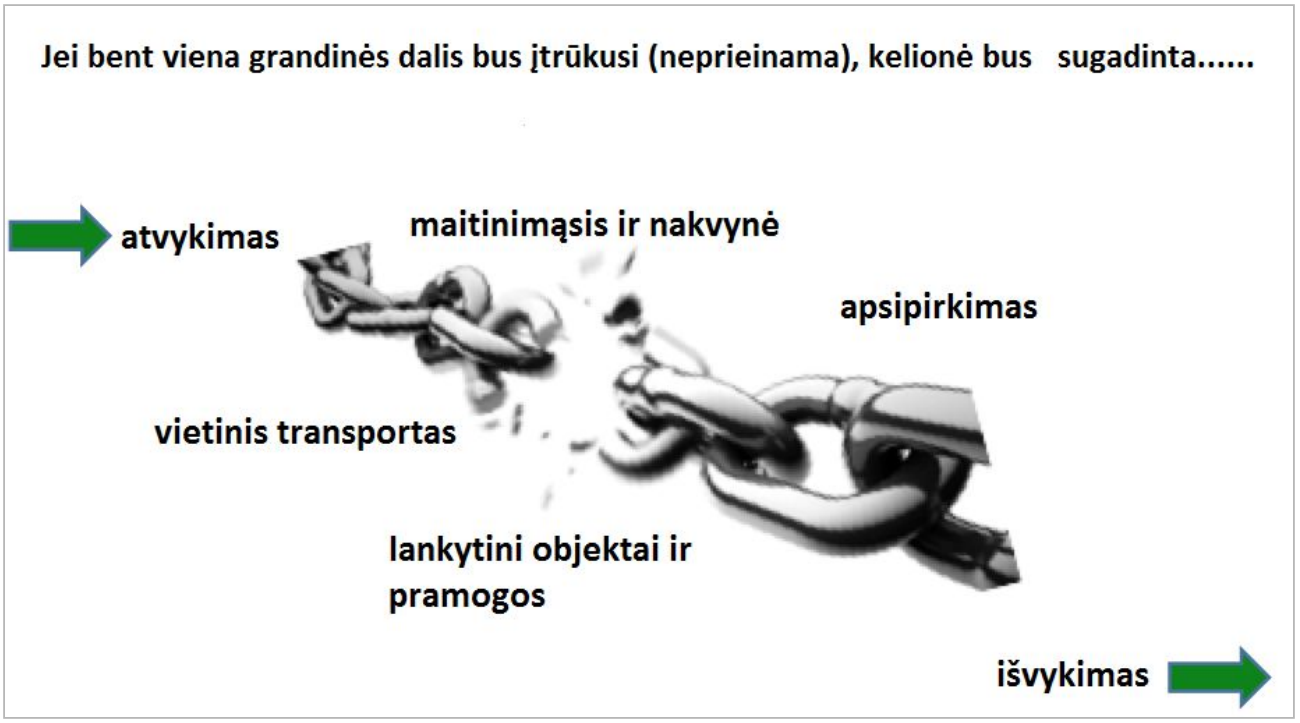
Norint, kad lankytina vieta būtų pertvarkyta į sėkmingą turizmo vietą, būtina, kad tam tikroje vietovėje (kuri laikoma pajėgia konkuruoti rinkoje) esantys ištekliai (gamtiniai ištekliai, architektūriniai, istoriniai ir kt. objektai) taptų realiais konkurenciniais privalumais įgyvendinant konkrečias rinkodaros strategijas, kurių tikslas – patenkinti vis sudėtingesnius ir įvairesnius kliento/turisto poreikius ir pageidavimus.

Šis derinys, padedantis sukurti kelionės tikslą, gali būti teikiamas per turizmo paslaugų grandinę, kurioje pabrėžiami ne tik idealūs produktai ir paslaugos, bet ir jų tarpusavio ryšiai. Tiesą sakant, nepakanka stulbinančių kraštovaizdžių, krištolo skaidrumo vandenų ir įspūdingų pakrančių: norint pritraukti turistus, būtina teikti įvairius produktus, sukurti išskirtinę aplinką (maitinimą ir apgyvendinimą), organizuoti pramogas, poilsį, sportą, kultūrinius renginius, ir taip patenkinti skirtingus klientų poreikius.

Visos paslaugos ir lankytinos vietos, kurios ir formuoja paskirties vietą, yra tikrai daug platesnio spektro, nei paprastai galvojama.

Būtina suprasti, kad kiekvienas grandinės elementas turi įtakos kitiems elementams ir priklauso nuo kitų elementų: jei vienas iš elementų, pradedant kokybe ir baigiant praktiškumo požiūriu, yra silpnas, atostogos gali būti smarkiai sugadintos.

Paveikslas. Prieinamumo grandinė yra tiek stipri, kiek yra stipri jos silpniausia grandis



Pasekmės gali turėti tiesioginį poveikį įmonės valdymui: nepatenkintas klientas nebesinaudos paslaugomis, be to, jis pareikš neigiamą nuomonę apie produktą, kai, tuo tarpu, galutinių vartotojų nuomonės yra laikomos tikromis ir patikimomis.

Akivaizdu, kad vienas verslininkas negali tiesiogiai kontroliuoti visų grandinės elementų, todėl svarbu, kad į visus strateginius sprendimus, susijusius su turizmo vietovės plėtra, būtų įtraukti visi su tuo susiję viešojo ir privataus sektoriaus subjektai, kurie turi teisę priimti valdymo sprendimus bei turi galimybių planuoti bei įgyvendinti priemones paskirties teritorijos tobulinimui ir pertvarkymui.

Visiems prieinamo turizmo paslaugų pasiūla turi būti adekvati tiek individualių tiekėjų teikiamų paslaugų kokybės atžvilgiu, tiek didėjančios paklausos atžvilgiu. Tik taip gali būti sukurta gerai veikianti rinka, kurioje tenkinami visi vartotojų poreikiai.

2014 m. Europos Komisija sudarė sutartį su tyrėjų grupe, įskaitant Europos visiems prieinamo turizmo tinklo (angl. ENAT) narius, dėl tyrimo „Visiems prieinamo turizmo paslaugų pasiūlos projektavimo ir teikimo Europoje tikrinimas“[10] atlikimo.

Atliekant šį išsamų tyrimą, buvo išanalizuotos Europos turizmo paslaugų teikėjų interneto svetainės, siekiant nustatyti, kiek ir kokių tipų informacijos apie visiems prieinamo turizmo pasiūlą yra skelbiama. Surinkta trijų tipų informacija:

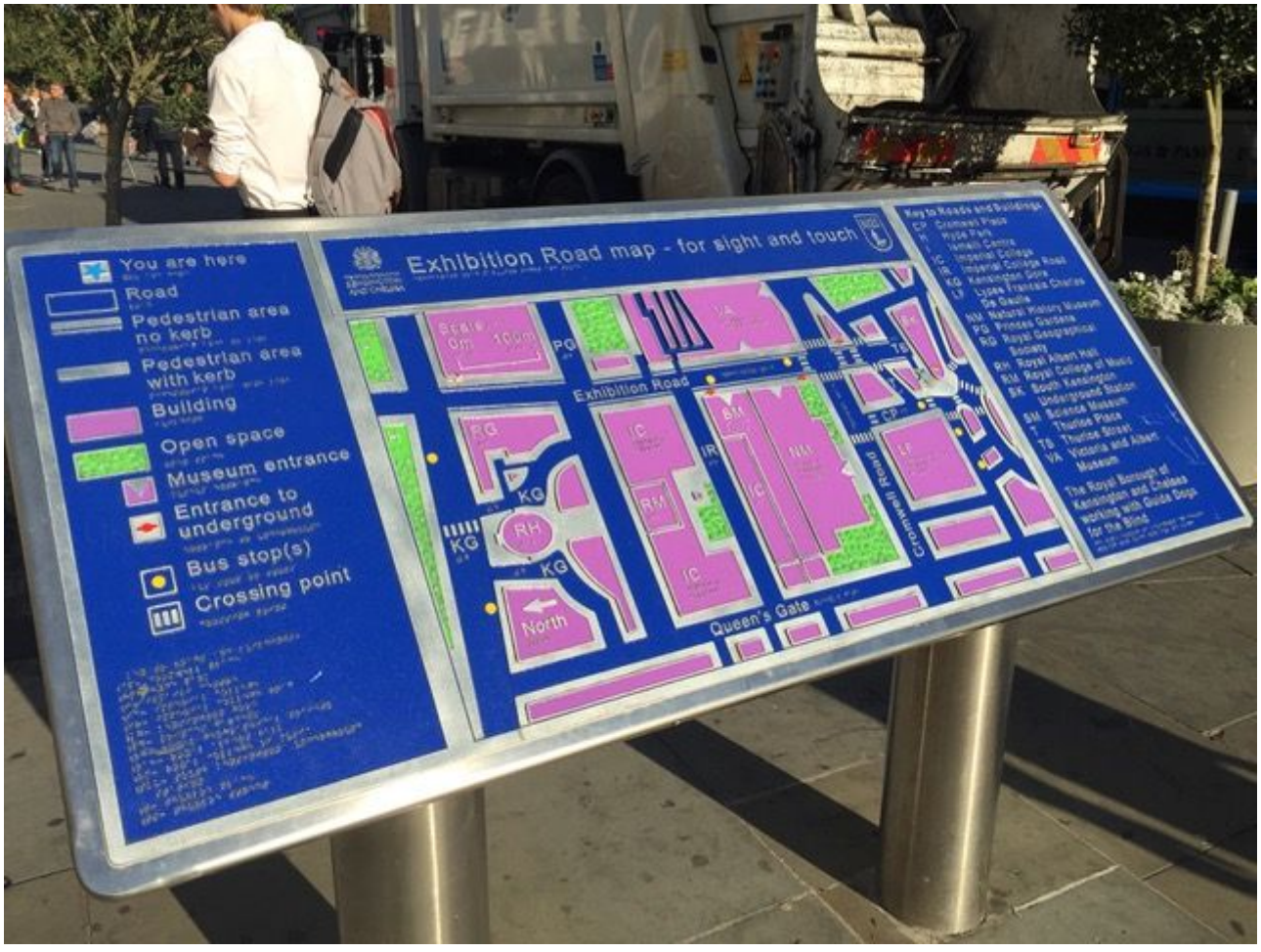
[10] Prieinamo turizmo paslaugų pasiūlos žemėlapio sudarymas ir teikimo patikra. (220/ PP/ ENT/ PPA /12/6491) 2015 m. balandžio 2 d.

- Apie narystę esamose prieinamumo informacijos schemose (angl. AIS). Šios schemos sujungia didelį skaičių tiekėjų ir visiems prieinamų paslaugų, pagal jas informacija apie minėtas paslaugas yra teikiama keliautojams, turintiems specifinių prieigos reikalavimų;

- Apie atskirus registruotus tiekėjus, kurie teigia teikiantys visiems prieinamas paslaugas/infrastruktūrą; ši informacija surinkta per internetinį įrankį Pantou.org, kuris buvo specialiai sukurtas šiam tyrimui;

- Apie tiekėjus ir paslaugas iš aptiktų trečiųjų šaltinių, kuriuose teikiama informacija apie turistines vietas. Minėti šaltiniai yra šie: Hotels.com, kuris yra Expedia, Inc. filialas, handistrict.com – internetinė duomenų bazė, sukurta Prancūzijos įmonės Kernix, ir kelios kitos AIS bei nacionalinės ar regioninės turizmo paslaugų tarnybos internete.“

Šiame plataus masto tyrime pirmą kartą apžvelgta esamų visiems prieinamo turizmo paslaugų pasiūla Europoje, kuri buvo palyginta su bendra turizmo paslaugų pasiūla.



Kelių/maršrutų žemėlapis parodoje - pritaikytas ir asmenims, turintiems regėjimo negalią (Jungtinė Karalystė)

Apskaičiuota, kad 2010 m. ES turizmo pramonėje veikė apie 3,4 mln. įmonių. Šiose įmonėse dirba 11 proc. nefinansinio verslo ekonomikos darbuotojų ir 29 proc. paslaugų sektoriaus asmenų. Be to, daugiau nei viena iš dviejų turizmo pramonės įmonių veikė apgyvendinimo, maisto ir gėrimų tiekimo sektoriuje.

Atliekant šį tyrimą, buvo taikomas kartografavimo metodas, kuris atskleidė, kad ES valstybėse narėse (ES-28) yra 313 286 visiems prieinamo turizmo paslaugų tiekėjų. Esamose prieinamumo informacijos schemose nurodomi 224 036 prieinami objektai ir paslaugos.

Tyrimo metu nustatyta, kad prieinamo turizmo paslaugos sudaro apie 9,2% visos turizmo paslaugų pasiūlos.

Nors šiame tyrime daugiausia dėmesio buvo skirta prieinamų paslaugų teikimui, galimas tokių paslaugų poreikis buvo įvertintas atlikus lygiagretų tyrimą, kurio pagrindiniai duomenys buvo pateikti anksčiau.

Remiantis šiais skaičiavimais, galima teigti, kad prieinamų paslaugų paklausa gali siekti net 37% visos kelionių rinkos, vertinant pagal kelionių skaičių.

Palyginę šiuos duomenis su duomenimis, rodančiais, kad tik 9,2 proc. paslaugų yra teikiama turistams, turintiems specialių prieigos reikalavimų, matome, kad šiandien pastarosios pasiūlos atotrūkis nuo bendrosios prieinamų paslaugų pasiūlos yra labai ženklus – 27,8 procentinių punktų.

Be to, tikėtina, kad atotrūkis tarp prieinamų paslaugų teikimo ir tokių paslaugų paklausos ateinančiais metais tik didės. Remiantis lygiagrečios paklausos tyrimu, tikimasi, kad prieinamų paslaugų paklausa 2020 m. bus bent 24,2% didesnė nei šiandien. Nesant jokių prieinamo turizmo paslaugų pasiūlos pokyčių, mažiausiai 1,2 mln. papildomų turizmo įmonių turės teikti prieinamo turizmo paslaugas, kad būsima paklausa būtų patenkinta.

Iš anksčiau pateiktų duomenų matyti, kad prieinamo turizmo paslaugų paklausa turėtų būti labiau orientuota į prieinamumą kaip į konkurencinį veiksnį turizmo sektoriuje. Tačiau svarbu nepamiršti, kad norint iki galo išnaudoti šios paklausos potencialą, prieinamumo problemų sprendimas turėtų apimti visą turizmo paslaugų grandinę, kurią sudaro visos paslaugos, turistų naudojamos prieš kelionę, kelionės metu ir po jos, t.y. nuo planavimo etapo iki grįžimo namo.

Tai reiškia, jog būtina atsižvelgti į daug turizmo sektoriaus veiksnių: ne tik į apgyvendinimo sąlygas, bet ir tokius veiksnius, kaip restoranai, transportas, muziejai, paminklai, sporto objektai, renginiai, informacijos ir priėmimo paslaugos, gidai ir papildomos paslaugos, ir pan.

Būtina suprasti, kad kiekvienas turizmo grandinės elementas veikia kitus elementus ir nuo jų priklauso: jei vienas iš elementų yra silpnas, kokybės ir kliento patirties požiūriu visos

atostogos gali būti stipriai sugadintos. Prieinamų paslaugų pasiūlos grandinė taip pat turi būti gerai „sujungta“, kad turistai visos kelionės metu nepatirtų problemų keliaudami iš vienos vietos į kitą.

Viešbutis be barjerų, šalia kurio nėra jokių laisvalaikio ir kultūros objektų, pasiekiamų žmonėms, turintiems specialių prieigos poreikių, nebus patrauklus klientams, nepaisant to, kokios aukštos pasiekiamumo ir naudojimo kokybės reikalavimus jis atitiktų. Tas pats pasakytina ir apie muziejus ar paminklus, kurie negali būti pasiekti tinkamomis transporto priemonėmis, arba netoli jų nėra tinkamos apgyvendinimo infrastruktūros, pritaikytos klientams, turintiems specifinių prieigos poreikių.

Todėl paskirties vietose turėtų būti sukurta visapusiška *Visiems prieinamo turizmo* produktų ir paslaugų pasiūla, kur visi tiekimo grandinės elementai (rezervavimo sistemos, apgyvendinimas, transportas ir kt.) būtų lengvai pasiekiami.

Reikia pridurti, kad turizmo paskirties vieta, kuri tenkina lankytojų, turinčių specialių prieigos poreikių, reikalavimus, sąlygoja geresnę paslaugų kokybę bei užtikrina gerą patirtį ne tik šiems, bet ir visiems kitiems lankytojams bei pagerina vietinių gyventojų kasdieninio gyvenimo kokybę.

Šį aspektą iliustruoja keli pavyzdžiai. Rampos, įrengtos prie įėjimo į tokius pastatus, kaip viešbutis, restoranas, muziejus ar parduotuvė, yra labai svarbios žmonėms, kurie naudojasi neįgaliojo vėžimėliais, tačiau tuo pat metu tokia prieiga prie pastato yra patogi ir lengvai prieinama visiems keliautojams, turintiems bagažo ant ratų, kūdikių vežimėlių ar riedančių vaikštynių. Viešbučio kambarys, kuris yra pakankamai didelis, kad žmonėms su invalido vežimėliu būtų patogu savarankiškai judėti, yra ir visiems kitiems patogus kambarys. Dideliu šriftu ir kontrastingomis spalvomis parašytas meniu ar informacinė skrajutė palengvina skaitymą visiems, ne tik žmonėms, turintiems regėjimo sutrikimų. Kai suoliukai įrengiami šalia pėsčiųjų tako parke ar istorinėje vietoje, apsilankymas tampa patogesnis visiems.

Ambrose ir Veitch (Europos Visiems Prieinamo Turizmo Tinklas (ENAT)) diagramoje apibendrino „prieinamumo pridėtinę vertę“ turizmo paskirties vietoms ir įmonėms:

Prieinamumo nauda verslui ir paskirties vietoms

Galiausiai, svarbu nepamiršti, kad visi turistai gali turėti specifinių prieigos poreikių; jie nesudaro homogeninės grupės ir nėra atskiras rinkos segmentas, tačiau priklauso skirtingiems segmentams. Pavyzdžiui, kalbant apie kelionės motyvaciją, bet kuris kitas turistas, esantis tarp tų, kurie turi specialių prieigos poreikių, taip pat keliauja dėl kultūrinių priežasčių, dėl to, kad nori sportuoti ar ieško atpalaiduojančių ir ramių atostogų, ieško linksmos ir įdomios patirties, ir t.t.

Visus juo sieja tik noras rasti turizmo pasiūlymų, kurie atitiktų reikalavimus, sąlygotus asmeninės padėties, ir ši padėtis gali skirtis priklausomai nuo asmeninių nuolatinių ar laikinų problemų. Ypač svarbu šiems asmenims užtikrinti galimybę bendrauti su apmokytu personalu, kuris suprastų jų poreikius ir žinotų, kaip su jais tinkamai bendrauti.

Sąvokos ,,Dizainas visiems” ir ,,Universalus dizainas”

Dizainas visiems

Takai paplūdimyje gali būti pritaikyti visiems, Graikija

Tikslas užtikrinti visišką prieinamumą kuriamoje aplinkoje buvo pripažintas tarptautiniu mastu jau 1993 m. Jungtinių Tautų standartinėse nuostatose dėl žmonių su negalia lygių galimybių užtikrinimo. Vėliau Europos planuotojai, dizaineriai ir visiško prieinamumo šalininkai ypatingą dėmesį skyrė „Design for all“ filosofijai, kaip požiūriui į projektavimą ir statybą, kuris galėjo pasitarnauti visiško prieinamumo užtikrinimui. Sąvokos „Dizainas visiems“ šaknys yra Skandinavijoje. Panašios sąvokos (pvz., „Universalus dizainas“, „Viską apimantis dizainas“) buvo panašiu metu sukurtos kitose pasaulio dalyse. Koncepcijos „Dizainas visiems“ tikslas – suteikti visiems žmonėms vienodas galimybes dalyvauti visose visuomenės gyvenimo srityse. Norint tai pasiekti, kuriama aplinka, kasdienės apyvartos daiktai, paslaugos, kultūra ir informacija – trumpai tariant, viskas, ką projektuoja ir kuria žmonės bei kas yra naudojama žmonių, turi būti prieinama, patogu naudoti kiekvienam visuomenės nariui bei privalo būti pritaikyta prie didėjančios žmonių įvairovės.“(EIDD –Desigh for all, Europa, 2004 m.).

Bendrąja prasme, koncepciją „Dizainas visiems“ galima įgyvendinti trimis būdais:

1. <...> kuriant produktus, paslaugas ir programas, kuriomis be jokių pakeitimų gali lengvai naudotis daugelis potencialių vartotojų
2. <...> kuriant produktus, kurie lengvai pritaikomi skirtingiems vartotojams (pvz., adaptuojant jų vartotojų sąsajas)
3. <...> standartizuojant produktų sąsajas, kad produktai taptų suderinami su specializuota įranga (pvz., su techninėmis priemonėmis neįgaliesiems).[11]

Svarstant, kaip užtikrinti visišką prieinamumą turizmo srityje, pirmiausia reikia atlikti įvairių rūšių turizmo veiklos analizę. Iš labai abstrakčios perspektyvos matoma tik dviejų tipų veikla: veikla, kuri daugiausia vyksta natūralioje aplinkoje, ir veikla, kuri daugiausia vyksta sukurtoje aplinkoje.

Akivaizdu, kad visišką prieinamumą sunkiausia užtikrinti ten, kur turizmo veikla vyksta natūralioje aplinkoje. Ir atvirkščiai, ten, kur veikla vyksta žmogaus sukurtame kontekste – t.y. sukurtoje aplinkoje, kliūtis, bent jau iš esmės, yra daug lengviau pašalinti arba jų galima išvengti, pvz. pritaikant filosofiją „Dizainas visiems“ („*Design for All*“).

Aiški orientavimo ir ženklinimo strategija naudinga visiems tiems, kurių mobilumas priklauso nuo orientacinių ženklų. Ten, kur bet kuriuo atveju numatoma naudoti naujoviškas technologijas, turėtų ir galėtų būti paprasta įdiegti techninius įrenginius, pašalinančius kliūtis arba neleidžiančius joms atsirasti.

„*Dizainas visiems”* – tai projektas, sukurtas atsižvelgiant į žmonių įvairovę, jų socialinę įtrauktį ir lygybę. Šis holistinis ir naujoviškas požiūris yra kūrybiškas etinis iššūkis visiems planuotojams, dizaineriams, verslininkams, administratoriams ir politiniams lyderiams“ (tarptautinis tinklas EIDD – Dizainas visiems, 2004).

Universalus dizainas

Ron Mace, koncepcijos „*Universalus dizainas“ („*Universal Design") kūrėjas, buvo amerikiečių architektas, kuris pakeitė požiūrį į dizainą tarptautiniu mąstu. Didžiąją gyvenimo dalį jis praleido invalido vežimėlyje ir suprato, ką reiškia bandyti gyventi pasaulyje, kuris nėra suprojektuotas jį priimti. Nuo 1970-ųjų pradžios jis kūrė galimybes,

[11] Europos Komisijos finansuoto projekto *Built for All* metu parengtas informacinis žinynas vykdantiems viešuosius pirkimus (2004/6) http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.reports.228
ir projekto „*Design for All*“ aiškinamasis dokumentas „*Discrimination by Design*“(2001): http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.reports.253

siekdamas parodyti visiems prieinamo dizaino pavyzdžių, ir naudojosi kiekviena proga to išmokyti architektus. Jo iliustruotos knygos suteikė techniniams standartams žmogiškąjį pavidalą, tuo pačiu atstovavo kūrybinio dizaino praktines idėjas ir modernią viešąją politiką. Jo architektūros ir produktų dizaino pavyzdžiai, knygos, piešiniai, nuotraukos ir parengti studentai yra palikimas, kuris ir toliau keičia pasaulį.
Kai 1998 m. birželio mėn. Mace netikėtai mirė, jis ką tik buvo sulaukęs ypatingos dėmesio ir palaikymo iš daugiau nei 450 žmonių, atstovavusių devyniolika šalių pirmojoje tarptautinėje konferencijoje dėl „*Universalaus dizaino*“ koncepcijos. Jis taip pat atliko svarbų vaidmenį keičiant Šiaurės Karolinos statybos kodeksą, kuris tapo nacionaliniu modeliu.

> *“Universalaus dizaino“ koncepcija – tai toks gaminių ir aplinkos kūrimo principas, kuris įgalina jais naudotis visus žmones, ir kiek įmanoma leidžia išvengti jų adaptavimo ar specializavimo poreikio.*
> *„Universalus dizainas“ – tai vietos, dalykų, informacijos, komunikacijos ir politikos kūrimo sistema, kuria gali naudotis platus žmonių spektras įvairiausiose situacijose be specialaus ar atskiro dizaino. Tai nėra dizaino stilius, tai orientacija į bet kokį projektavimo procesą, kuris prasideda suvokiant atsakomybę už vartotojo patirtį."*
>
> - Ron Mace

Mace sukūrė septynis „Universalaus dizaino“ principus:

1. Pagrįstas naudojimas – dizainas yra naudingas ir parduodamas įvairaus pajėgumo asmenims
2. Lankstumas naudojant – dizainas pritaikytas įvairių individualių poreikių ir gebėjimų asmenims
3. Paprastas ir intuityvus naudojimas – dizainas yra lengvai suprantamas, nepriklausomai nuo vartotojo patirties, žinių, kalbos įgūdžių ar dabartinio koncentracijos lygio.
4. Suvokiama informacija – dizainu vartotojui efektyviai perduodama reikiama informacija, nepriklausomai nuo aplinkos sąlygų ar vartotojo jutimo gebėjimų.
5. Klaidos tolerancija – dizainas sumažina pavojų bei nepageidaujamų ar nenumatytų veiksmų padarinius.
6. Mažos fizinės pastangos – dizainu gali būti naudojamasi efektyviai ir patogiai, be nuovargio.
7. Prieigos ir naudojimo dydis ir erdvė – numatomas tinkamas dizaino dydis ir erdvė, kad jį būtų galima pasiekti, valdyti ir naudoti nepriklausomai nuo vartotojo kūno dydžio, laikysenos ar judrumo.

Nors šie principai yra panašūs į „*Dizainas visiems*“ koncepciją, kuri po kelerių metų atsirado Europoje, principus, „*Universalus dizainas“* praktikoje mažiau dėmesio skiriama pagalbinių technologijų įtraukimui į mišrius sprendimus, kurie gali būti reikalingi norint sukurti dizainą, tikrai pasiekiamą visiems vartotojams.

„Akropolio“ muziejus Atėnuose (Graikija), prieinamas turistams su neįgaliųjų vežimėliais

2007 m. Dr. Scott Rains pristatė septynis „*Universalaus dizaino*“ principus. (Kai kurių skaidrių šiandien trūksta, tačiau jų tekstas pateikiamas pastabose).

Plačiau šia tema: https://www.slideshare.net/srains/universal-design-the-seven-principles

Visiems prieinamas turizmas teisės aktų sistemoje

Tramvajų stoties platforma, pritaikyta akliems keleiviams su šunimi vedliu, Belgija

Viskas, kas vyksta tarptautiniu ir Europos lygmenimis bendrųjų asmenų teisių, o ypač paslaugų prieinamumo kontekste, vienaip ar kitaip turi tiesioginį poveikį Europos Sąjungos valstybių narių nacionaliniams ir vietos lygmenims. Visuotinis dėmesys neįgalumo problemoms padidėjo 80-ųjų pabaigoje, daugiausia dėl Jungtinių Tautų iniciatyvos, kai jau 1975 m. buvo priimta rezoliucija, apimanti ir deklaraciją dėl neįgaliųjų teisių.

1981 m. – JT ,,Neįgaliųjų metai”

Tačiau kritinis momentas buvo 1981 m., kurie JT Generalinės Asamblėjos yra apibrėžiami kaip „Neįgaliųjų metai“. Nuo šių metų prasidėjo „Neįgaliųjų asmenų dešimtmetis“ (1983-1992).
1993 m. gruodžio 20 d. JT Generalinė Asamblėja priėmė Rezoliuciją, kurioje įtvirtintos „Standartinės neįgalių asmenų lygių galimybių užtikrinimo nuostatos“. Net jei šios

standartinės nuostatos neturi jokios teisiškai įpareigojančios galios, jos yra labai griežtos rekomendacijos vyriausybėms skatinti ir skelbti politiką, kuria siekiama užtikrinti lygias teises žmonėms su negalia.

Antspaudai, išleisti „Neįgaliųjų metų" proga, 1981 m.

Šis dokumentas, atsiradęs „Neįgaliųjų asmenų dešimtmečiu“ sukauptos patirties pagrindu, apima visus neįgaliųjų gyvenimo aspektus. Jame taip pat yra nuostatų rinkinys, apimantis šias keturias temas:

- Pagrindinės visiško dalyvavimo sąlygos
- Intervencijos sritys
- Faktinės priemonės
- Stebėjimo mechanizmas

Pavyzdžiui, keturios iš minėtų nuostatų yra tiesiogiai susijusios su turizmo sektoriumi:

• 1 taisyklė. Sąmoningumo didinimas. Akcentuojant teises ir pareigas, poreikį pasitarnauti bei indėlį, kurį neįgalieji gali suteikti visuomenei šalys didins visuomenės sąmoningumą ir jautrumą (pvz., potencialių turistų, turizmo srities verslininkų ir kt.) naudojant socialines kampanijas, reklamą žiniasklaidoje, kitaip viešai platinamą informaciją, viešąsias mokymo programas ir pan.

• 5 taisyklė. Prieinamumas. Šalys vykdys veiksmų programas, kad užtikrintų prieinamą fizinę aplinką, pavyzdžiui, kuriant privalomus standartus ir gaires visose visuomenės srityse, tikintis, kad šios priemonės pasieks asmenis, atsakingus už jų įgyvendinimą (pvz., pastatai ar viešojo ir privataus transporto priemonės, skirtos viešajam naudojimui), taip pat bus imamasi priemonių, kad visiems žmonėms su negalia būtų suteikta prieiga prie informacijos ir komunikacijos priemonių visais įmanomais formatais.

• 10 taisyklė. Kultūra. Šalys užtikrins, kad asmenys būtų integruoti ir dalyvautų įvairiose kiekvienoje šalyse vykstančiose kultūrinėse veiklose tomis pačiomis sąlygomis kaip ir kiti.

• 11 taisyklė. Poilsis ir sportas. Šalys imsis veiksmų, kad paplūdimiai, viešbučiai, sportas, sporto salės ir kt. būtų pasiekiami žmonėms su negalia. Visi kelionių ir laisvalaikio organizatoriai turėtų organizuoti paslaugas atsižvelgdami į neįgaliųjų poreikius, o tam būtina mokyti žmones.

JT neįgaliųjų asmenų teisių konvencija

2006 m. rugpjūčio mėn. Niujorke buvo priimta JT neįgaliųjų asmenų teisių konvencija. Joje buvo patvirtinta tarptautinė sutartis (privaloma, teisiškai įpareigojanti ir priverstinio pobūdžio), kuria užtikrinamos neįgaliųjų asmenų teisės ir laisvės. Tai buvo pirmoji sutartis dėl žmogaus teisių, patvirtinta XXI amžiuje. Tai, be abejonės, padėjo pagerinti požiūrį į neįgaliuosius praktikoje.

Konvencijos tikslas buvo reikšmingai išplėsti neįgaliųjų asmenų teises ir įtvirtinti šių teisių veiksmingumo kodeksą. Į sutartį, be kita ko, buvo įtraukti ir jau 1993 m. patvirtinti Bendrieji standartai. Visos šalys, ratifikavusios sutartį, tarp jų ir Europos Sąjungos šalys, privalo keisti ar panaikinti įstatymus, kad šie atitiktų minėtos sutarties nuostatas lygių galimybių atžvilgiu, užtikrinti, kad gyventojai nuo pat jauno amžiaus būtų sąmoningi, bei suteikti kuo daugiau informacinių išteklių, esant reikalui pasitelkiant tarptautinio bendradarbiavimo modelius.

Konvencija buvo įkvėpta naujo požiūrio į neįgalumą, pagal kurį neįgaliųjų būklė priskiriama prie kitokio pobūdžio kliūčių, kurios trukdo neįgaliesiems vienodomis sąlygomis dalyvauti visuomenės gyvenime, tad pagrindinė užduotis turėtų būti minėtų kliūčių įveikimas. Dėl šios priežasties visko prieinamumas visiems, tinkamo apgyvendinimo užtikrinimas, atstovaujamųjų organizacijų vaidmens stiprinimas bei prieinamumo integravimas į visus plėtros procesus yra prioritetai, kuriais remiamasi Konvencijoje. Dokumentas numato siekti tokių prioritetų, kaip orumas, lygybė ir nediskriminavimas, individuali autonomija, dalyvavimas ir įtraukimas į visuomenę, neįgalumo kaip žmonių dalies įvairovės pripažinimas.

Nors daugelis Konvencijoje pripažintų teisių, įskaitant ir neįgaliųjų asmenų žmogaus teises, yra įtvirtintos ir kituose tarptautiniuose susitarimuose, Konvencija kuria didelę pridėtinę vertę, atsižvelgiant į joje integruojamą esamą teisinę sistemą veiksmingam lygybės principo įgyvendinimui.

Asmuo neįgaliojo vežimėlyje prie įėjimo laiptų, Briuselis (Belgija)

Nuo 2009 m. lapkričio 26 d. Konvencija tapo ES įstatymu. Tiesą sakant, Europos Sąjungos Tarybai ratifikavus dokumentą, jis įpareigojo Valstybės nares ne tik atsižvelgti į JT dokumente įtvirtintas teises, bet ir imtis veiksmų nustatytiems tikslams įgyvendinti.

Visų pirma, *30 straipsnis – Dalyvavimas kultūriniame gyvenime, poilsis, laisvalaikis ir sportas* – yra tiesiogiai susijęs su kiekvieno piliečio galimybėmis susipažinti su turizmo pasiūlymais.

1 poskyrio formuluotėje teigiama:

1. Valstybės, šios Konvencijos Šalys, pripažįsta neįgaliųjų teisę lygiai su kitais dalyvauti kultūriniame gyvenime ir imasi visų tinkamų priemonių, kad neįgalieji:

(a) galėtų naudotis kultūrine medžiaga visais galimais formatais;

(b) turėtų prieigą prie televizijos programų, filmų, teatrų ir kitos kultūrinės veiklos;

(c) galėtų eiti į kultūrinius renginius ar tokias paslaugų vietas, kaip teatrai, muziejai, kino teatrai, bibliotekos ir turizmo paslaugos, ir, kiek įmanoma, turėtų prieigą prie nacionalinių kultūrinės svarbos paminklų ir vietovių.

Todėl valstybės privalo imtis visų tinkamų priemonių, kad užtikrintų, jog visi neįgalieji lygiai su kitais galėtų naudotis turizmo, kultūros ir laisvalaikio pasiūlymais.

Tvari plėtra ir prieinamas turizmas

2013 m. istoriniame JT aukšto lygio susitikime dėl negalios ir plėtros, kuriame dalyvavo kelių valstybių vadovai, buvo diskutuojama apie negalios ir plėtros ryšius, bei buvo raginama imtis aktyvesnių veiksmų, kad neįgalumo problemos būtų įtrauktos į pasaulinės plėtros darbotvarkę. Susitikimo dokumente prieinamumas buvo įvardintas kaip pagrindinė veiklos sritis.

Be to, JT Generalinis Sekretorius Ban Ki-moon savo 2013 m. Pasaulinės miestų ir būsto dienos pranešime paragino tarptautinę bendruomenę padaryti miestus pasiekiamus visiems.

Paskutinėje „2030 m. Pasaulio veiksmų darbotvarkėje“, apimančioje **tvarios plėtros tikslus** (TVT 2015), 11 tikslas yra: „ Padaryti miestus ir žmonių gyvenvietes įtraukiančius, saugius, atsparius ir tvarius“. Tikslas aprėpia turizmą ir poilsį, jame raginama užtikrinti visuotinį visiems prieinamų ir tvarių transporto sistemų kūrimą, įtraukiančios urbanizacijos vystymą bei prieigą prie žaliųjų ir viešųjų erdvių.

Dviračių maršrutas Belgijoje

Kaip jau minėta, 2011 m. ataskaitoje Jungtinių Tautų Pasaulio turizmo organizacija (angl. UNWTO) prognozuoja, kad turizmas augs ir tvariai vystysis, ir iki 2030 m. bus pasiektas 1,8 mlrd. tarptautinių turistų skaičius. Todėl visiems prieinamų miestų ir turizmo nuostatos užtikrina visišką socialinį ir ekonominį visų asmenų įtraukimą bei leidžia tikėtis tiesioginės naudos skatinant tvaresnius vartotojų kelionių įpročius.
Jungtinių Tautų Pasaulio turizmo organizacija (angl. UNWTO) taip pat atkreipia dėmesį į svarbius tvarios plėtros tikslų ir turizmo tarpusavio ryšius: su minėtais ryšiais susiję uždaviniai sudaro tris iš 17 TVT uždavinių.
8 uždavinys; „Padorus darbas ir ekonomikos augimas“:
- iki 2030 m. numatoma parengti ir įgyvendinti tvaraus turizmo skatinimo politiką, kuria būtų kuriamos darbo vietos bei remiama vietos kultūra ir produktai;

12 uždavinys: „Atsakingas vartojimas ir gamyba“:
- numatoma kurti ir įgyvendinti priemones, skirtas stebėti tvarios plėtros poveikį tvariam turizmui, kuriančiam darbo vietas ir remiančiam vietinę kultūrą ir produktus.

14 uždavinys: „Gyvenimas žemiau vandens lygio“:
- besivystančios valstybės ir mažiausiai išsivysčiusios šalys tvariai naudos jūrų išteklius, įskaitant šių išteklių naudojimą turizmui."

Europos teisės aktai

Europos pagrindinių teisių chartija ir Europos sutartis dėl žmogaus teisių ir pagrindinių laisvių apsaugos
Europos Sąjungos institucijose pripažįstama kiekvieno asmens teisė į lygybę prieš įstatymą, taip pat apsaugos nuo diskriminacijos teisė, kuri yra įtraukta ir į Europos pagrindinių teisių chartiją bei į Europos sutartį dėl žmogaus teisių ir pagrindinių laisvių apsaugos.
ES pripažįsta teisę į nepriklausomą gyvenimo būdą, darbą ir saugumą.
Taip pat pripažįstama, kad prieiga prie laisvalaikio, kelionių ir turizmo paslaugų teikiamos naudos ir galimybių neturėtų būti apribota piliečiams su negalia, ir pastarieji privalo galėti naudotis minėtomis paslaugomis patogiai ir saugiai, kaip ir kiti Europos piliečiai, kurie tai gali jau šiuo metu.
13 straipsnis – Europos Sąjungos steigimo sutartis
Europos Sąjungos steigimo sutarties 13 straipsnis įgalioja Tarybą imtis reikiamų veiksmų kovai su diskriminacija dėl lyties, rasinės ar etninės kilmės, religijos ar tikėjimo, negalios, amžiaus ar lytinės orientacijos.

2003 m. – Europos žmonių su negalia metai
Europos Sąjungos Taryba 2003 metus paskelbė Europos neįgaliųjų metais. Šiais metais visose Valstybėse narėse ir visose srityse buvo vykdomos informavimo kampanijos

neįgaliųjų diskriminacijos problemos eskalavimui bei skatinami gerosios patirties mainai šiame sektoriuje. Šiais metais buvo pasiekta labai teigiamų rezultatų visai turizmo pramonei, tačiau to nepakanka. Bet kokiems pokyčiams reikia laiko, ir turizmo srityje iš tiesų įvyko daug pokyčių, tačiau dar daug ką reikia padaryti.

2007 m. – Europos lygių galimybių visiems metai

Europos Sąjungos taryba 2007 metus paskelbė Europos lygių galimybių visiems metais, siekdama didinti visuomenės sąmoningumą, naikinti diskriminacinį požiūrį ir elgseną bei suteikti piliečiams daugiau informacijos apie jų teises ir pareigas. Pavyzdžiui, siekiant šių metų (2018 m.) tikslų, **paskelbtos oro ir geležinkelių transporto keleivių teisės**, o taip pat priimtos direktyvos kitoms transporto priemonėms. Visa tai gali padėti Europos turizmo sektoriaus paslaugų teikėjams sužinoti, kokių veiksmų reikia imtis siekiant užtikrinti, kad visi klientai galėtų lygiateisiškai naudotis jų produktais ir paslaugomis.

Europos Parlamentas

JT neįgaliųjų asmenų teisių konvencijos priėmimas

2006 m. gruodžio 13 d. buvo priimta Jungtinių Tautų neįgaliųjų asmenų teisių konvencija ir jos neprivalomasis protokolas. Ši konvencija yra pirmoji tarptautinė teisiškai privaloma priemonė, įtvirtinanti minimalius neįgaliųjų asmenų teisių standartus bei pirmoji žmogaus teisių konvencija, prie kurios prisidėjo ir ES.

2009 m. lapkričio 26 d. Europos Taryba priėmė sprendimą prisidėti prie konvencijos, kuri ES įsigaliojo nuo 2011 m. sausio 22 d.

Pagrindiniai JT konvencijos elementai atsispindi **2010–2020 m. Europos strategijoje dėl negalios.**

Europos strategija dėl negalios 2010–2020 m.

2010 m. lapkričio 15 d. Europos Komisija priėmė 2010–2020 m. Europos strategiją dėl negalios, kuria siekiama panaikinti kliūtis, trukdančias neįgaliems asmenims lygiateisiškai dalyvauti visuomenės gyvenime. Strategiją sudaro aštuonios sritys bendriems ES ir Valstybių narių veiksmams. Tai prieinamumas, dalyvavimas, lygybė, užimtumas, švietimas ir mokymas, socialinė apsauga, sveikata ir išorės veiksmai.

Europos Komisijos darbo dokumente pateikiami konkretūs strategijoje nustatyti uždaviniai bei veiksmai, numatyti šiems uždaviniams įgyvendinti. Daugiau informacijos rasite Europos Komisijos interneto svetainėje.
http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1137&langId=en

Europos prieinamumo aktas (2015-2018)

Nuo 2015 m. Europos Sąjunga svarsto pasiūlymą dėl teisės akto, pagal kurį kai kurie produktai ir paslaugos taptų pasiekiami visoje Europoje: tai Europos prieinamumo aktas. Deja, diskusijos Europos Parlamente byloja apie aiškią riziką, kad akto svarba gali būti nepakankamai įvertinta.

2015 m. gruodžio 2 d. Europos Komisija pateikė pasiūlymą dėl Europos prieinamumo akto. Jeigu šis pasiūlymas būtų priimtas, tai leistų įtvirtinti bendrus produktų ir paslaugų prieinamumo reikalavimus visoje ES. Šiuo metu ES nėra specialių teisės aktų, užtikrinančių produktų ir paslaugų prieinamumą neįgaliesiems, todėl siūlomas Prieinamumo aktas šias galimybes gali atverti.

Europos prieinamumo aktas yra teisės akto pasiūlymas, kurį priėmus daugelis Europos Sąjungos (ES) produktų ir paslaugų taptų lengviau pasiekiami žmonėms su negalia. Daug ES organizacijų kovoja už tai, kad pasiūlymas būtų priimtas, bei kad Prieinamumo aktas taptų teisiškai įpareigojančiu įstatymu. Siūlomas Prieinamumo aktas yra pateikiamas teisiškai privalomos direktyvos forma, o tai reiškia, kad ES Valstybės narės privalėtų vykdyti tai, kas yra nurodyta akte.

Deja, paskutinio laikino susitarimo dėl Europos Prieinamumo akto ES institucijos pasiekė tik 2018 m. lapkričio 8 d., ir šis susitarimas apima tik skaitmeninį paslaugų prieinamumą, tačiau reali pasaulio aplinka, kurioje gyvena neįgalieji, lieka pamiršta.

Europos prieinamumo akte nustatyti nauji ES minimalios prieigos reikalavimai tam tikram produktų spektrui, pavyzdžiui, kompiuteriams, išmaniesiems telefonams, televizoriams,

bankomatams, mokėjimo terminalams, elektroninėms knygoms, interneto svetainėms, privačių bendrovių taikomosioms programoms ir bilietų aparatams. 112 skubios pagalbos numeris ir telefonijos paslaugos taip pat turės būti pasiekiami visiems europiečiams.

Tačiau akte trūksta esminių aspektų. Jis neapima transporto, paslaugas teikiančių mikroįmonių, naudojimosi buitiniais prietaisais. Akte taip pat nėra jokių įpareigojimų visiems prieinamų pastatų ir infrastruktūros atžvilgiu, neatsižvelgiama į tikrąją aplinką, kurioje žmonės praleidžia didžiąją laiko dalį.

Prieinamumo akto, kuris įtvirtintų įpareigojimus ir standartus kuriamai aplinkai, transportui ir smulkioms įmonėms, priėmimas reikštų didelį žingsnį ES įtraukiant į visuomeninį gyvenimą 80 mln. žmonių su negalia. Tai atitiktų JT neįgaliųjų asmenų teisių konvencijos, ratifikuotos ES ir visų jos Valstybių narių, principus.

2018 m. pabaigoje tikimasi, kad aktas bus persvarstytas prieš jį priimant. Priešingu atveju, kiekviena Valstybė narė turės atskirai priimti daug įvairių teisės aktų pakeitimų, kurie vis dar bus reikalingi siekiant sukurti Europos Sąjungą, iš tikrųjų ginančią visų piliečių teises.

Nuorodos

Turizmas visiems

Pasaulinis turizmo etikos kodeksas buvo išleistas JT Pasaulio Turizmo Organizacijos (UNWTO) 1999 m. Jis įtvirtina suinteresuotųjų turizmo šalių, operatorių ir įvairaus lygio darbuotojų veiklos principus, siekiant tobulinti ir plėtoti patį sektorių, riboti jo neigiamą poveikį aplinkai ir žmonėms.
Kodeksą galima rasti:
http://dtxtq4w60xqpw.cloudfront.net/sites/all/files/docpdf/gcetbrochureglobalcodeen.pdf

Pėsčiųjų takas, pritaikytas visiems, tuo pačiu ir šeimoms su kūdikio vežimėliais, Barselonoje (Ispanija)

2013 m. JT Pasaulio Turizmo Organizacija (UNWTO) parengė **rekomendacijas dėl visiems prieinamo turizmo**, siekiant užtikrinti žmonėms su negalia teisę į prieigą prie turizmo sektoriaus.
Rekomendacijose pristatoma išsami sistema, apimanti visus turizmo patirties aspektus (keliones, apgyvendinimą, informaciją, ir pan.), integruojant svarbiausias JT neįgaliųjų asmenų teisių konvencijos ir „Universal Design“ sąvokas.
Rekomendacijos pasiekiamos adresu:
http://www.accessibletourism.org/resources/accesibilityen_2013_unwto.pdf

Remiantis ankstesniu dokumentu, 2014 m. Monrealyje vykusiame Pasauliniame aukščiausiojo lygio susitikime dėl Turizmo paskirties vietų visiems, dalyviai paskelbė deklaraciją „**Pasaulis visiems: deklaracija iš pasaulinio aukščiausiojo lygio susitikimo dėl turizmo paskirties vietų visiems**“, kurioje numatyti sprendimus priimančių asmenų bei suinteresuotųjų turizmo sektoriaus asmenų veiksmai, reikalingi tam, kad aplinka, transportas ir paslaugos būtų pasiekiami visiems lankytojams ir gyventojams.
Deklaraciją galima rasti adresu: http://www.destinationsforall2014.com/en/declaration

Tyrimai, rinkos analizė ir geroji patirtis srityje „Turizmas visiems”

Rampa nusileisti iš lėktuvo, naudojama vietoj laiptų, Kerio oro uostas (Airija)

Prieinamumo rinkos ir suinteresuotųjų šalių analizė, vieno langelio sistema visiems pasiekiamam turizmui Europoje (OSSATE - 2005)
http://www.accessibletourism.org/resources/ossate_market_analysis_public_final.pdf

Visiems prieinamas turizmas: sąvokos ir problemos, Buhalis D. ir Darcy, S., 2010 m. http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.news.1036

Visiems prieinamas turizmas - ignoruojama galimybė, Souca Maria Luiza, 2010 m. http://anale.steconomiceuoradea.ro/volume/2010/n2/185.pdf

Geriausia praktika visiems prieinamo turizmo srityje. Įtraukimas, neįgalumas, senstanti visuomenė ir turizmas, Buhalis, D., Darcy s. ir Ambrose, I., 2012 m. http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.news.1277

Visiems prieinamo turizmo ekonominis poveikis ir kelionių modeliai Europoje. Galutinė ataskaitos santrauka
http://www.accessibletourism.org/resources/toolip/doc/2014/07/06/study-a-economic-impact-and-travel-patterns-of-accessible-tourism-in-europe---fi.pdf

ES tyrimas: įgūdžių ir mokymo poreikių, skirtų turizmo paslaugų tobulinimui Europoje, projektavimas, Europos Komisija, 2014 m.
http://www.t-guide.eu/?i=t-guide.en.publications.1596

ES tyrimas: visiems prieinamo turizmo paslaugų pasiūlos ir efektyvumo patikrinimas Europoje, Europos Komisija, 2015 m.
http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.reports.1740

Naujos galimybės turizmo rinkai: vyresnio amžiaus asmenų turizmas ir visiems prieinamas turizmas, Elisa Alén, Trinidad Domínguez ir Nieves Losada, 2012 m.
http://cdn.intechopen.com/pdfs/35523.pdf

Priemonių rinkinys klientus įtraukiančio universalaus dizaino kūrimui
http://universaldesign.ie/Products-Services/Customer-Engagement-in-Tourism-Services/

Plačiau apie negalią

www.edf-feph.org/ - Europos asmenų su neįgalia forumo internetinė svetainė.
http://www.who.int/classifications/icf/en/ - Pasaulio sveikatos organizacijos tinklalapis, kuriame pristatoma tarptautinė, visame pasaulyje pripažinta funkcijų, negalios ir sveikatos klasifikacija bei sistema sveikatos ir negalios matavimui.
https://www.un.org/development/desa/disabilities/ - Jungtinių Tautų tinklapis, kuriame pristatomos įvairios su negalia susijusios temos, pvz., paslaugų prieinamumas, lygios galimybės ir dalyvavimas.

Gidas bendrauja su asmenims, turintiems mokymosi sunkumų, Britų muziejus, Londonas (Jungtinė Karalystė)

Neįgaliųjų teisės

Jungtinių Tautų neįgaliųjų asmenų lygių galimybių standartinės nuostatos (1993 m.) yra vienas iš svarbiausių tarptautinių dokumentų, susijusių su neįgaliųjų teisėmis. Šio dokumento priėmimas JT Generalinėje Asamblėjoje buvo vienas svarbiausių žmonių su negalia dešimtmečio tikslų.
Jis pateikiamas adresu http://www.un.org/esa/socdev/enable/dissre00.htm (PDF formatu http://www.independentliving.org/standardrules/StandardRules.pdf)

Barselonos deklaracija buvo paskelbta 1995 m. kovo mėn. Europos kongreso „Miestas ir neįgalieji“ metu.
Šiame dokumente pabrėžiama, kad žmonių ir aplinkos sąveika sukuria negalią, ir pasisakoma už tai, kad žmonėms su negalia būtų užtikrintos lygios galimybės. Prie

Deklaracijos prisijungę miestai įsipareigojo imtis veiksmų, skatinančių pagarbą neįgaliųjų asmenų teisėms.
Deklaraciją galima rasti adresu http://www.bcn.cat/ciutat-disminucio/en/index.html

Madrido deklaracija dėl diskriminacijos (2003) buvo paskelbta Europos neįgaliųjų asmenų kongreso metu, kartu paskelbiant 2003 m. Europos neįgaliųjų metais. Dokumente buvo numatyti tarptautinės sistemos veiksmai, kurių reikia imtis visuose lygmenyse (Europos, nacionaliniame, regioniniame), siekiant kovoti su neįgaliųjų diskriminacija.
Dokumentas pasiekiamas adresu:
http://ifglobal.sitehosting.be/uploads/documents/Madrid%20Declaration%202002.pdf

2006 m. buvo priimta **Jungtinių Tautų neįgaliųjų teisių konvencija** ir jos fakultatyvinis protokolas, kuris įsigaliojo 2008 m.
Tai yra JT dešimtmečių darbo ir patirties rezultatas neįgaliųjų teisių ir socialinės įtraukties srityse.
Dokumentas pasiekiamas adresu:
http://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-e.pdf

2010–2020 m. Europos strategija dėl negalios: atnaujintas įsipareigojimas Europai be kliūčių yra ankstesnių dokumentų ir ankstesnės patirties rezultatas. Ši strategija sukuria pagrindą veikti Europos lygiu, siekiant pagerinti žmonių su negalia gyvenimą.
Strategiją galima rasti adresu:
http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:0636:FIN:en:PDF
Dauguma minėtų dokumentų nėra teisiškai privalomi. Nacionaliniuose teisės aktuose turėtų būti nurodymai, bet svarbu patikrinti savo nacionalinius įstatymus.

Demonstracija, skirta paremti Europos prieinamumo akto įgyvendinimą, Briuselis (Belgija)

Prieinamumas

Skirtingose šalyse nacionaliniai paslaugų prieinamumo standartai gali skirtis, tačiau, be teisinių reikalavimų, egzistuoja prieinamumo standartai, kurie taikomi visiems asmenims, nepaisant to, ar jie yra neįgalūs, ar ne.
„*Dizainas visiems*“ ir „*Turizmas visiems*“ yra dvi koncepcijos, kuriomis siekiama pritaikyti šiuos standartus ne tik nacionaliniams teisės aktams, bet ir priminti, kad paslaugų prieinamumas yra susijęs ne tik su kiekiniais vertinimais, bet ir su kiekvienu gyvenimo aspektu.

Čia pateikiamos nuorodos į šaltinius apie paslaugų prieinamumo problemas.
http://www.eca.lu/ ir http://www.ub.edu/escult/Water/N05/eca_full.pdf
http://www.idd.ie/
http://dfaeurope.eu/
http://www.assistancedogsinternational.org/access-and-laws/by-region/europe-adeu/
http://www.egdfed.org/output/1/images/files/Guide%20Dogs%20report%20from%20EPRS.pdf
http://ec.europa.eu/ipg/standards/accessibility/index_en.htm
http://www.eud.eu/
http://www.euroblind.org

Turizmo paskirties vietų pasiekiamumas

Taktilinis žemėlapis Kembridže (Jungtinė Karalystė)

Turizmo srityje paslaugų prieinamumas yra susijęs su visa tiekimo grandine. Praėjusiais metais daugelyje turizmo paskirties vietų pradėta skatinti prieigos politika. Svarbus institucijų vaidmuo kuriant ir reklamuojant visiems pasiekiamas vietas buvo turizmo žinynų ir leidinių apie visiems prieinamo turizmo paskirties vietų valdymo publikavimas.

ALL FOR ALL – Turizmo paskirties vietų valdymo žinynas (2017 m., Portugalija – Europos Visiems Prieinamo Turizmo Tinklas - ENAT)
http://www.turismodeportugal.pt/Portugu%C3%AAs/turismodeportugal/all-for-all/Documents/ENG%20Handbook%20ENAT.pdf

Turizmo kryptys visiems - dizainas visiems turizmo vietose, 2017 m. (ECA, Europos prieinamumo koncepcija)
http://www.eca.lu/index.php/8-news/47-destinations-for-all-eca-2017

Visiems pritaikyta prieiga prie paplūdimių (Belgija)