

# Visiems prieinamas turizmas. Reikalavimai ir rekomendacijos



LIETUVOS  
SPORTO  
UNIVERSITETAS

Prof. dr. Biruta Švagždienė

[biruta.svagzdiene@lsu.lt](mailto:biruta.svagzdiene@lsu.lt)

2023 11 16

# Turizmas

**Turizmas** žengia į ateitį – skaitmeninės platformos, dirbtinis intelektas, virtualūs ir realybę papildantys sprendimai, atveria naujas galimybes inovacijoms, kurias Lietuvos turizmo sektorius privalo išnaudoti, tik tuomet išliks konkurencingu, atsakingu ir patraukliu.

Šio tūkstantmečio karta - nepaleidžianti iš rankų išmaniųjų telefonų ar planšečių, nuolat informacijos ieškanti internete. <sup>2</sup>

Tad skaitmeninė era kuria ne iššūkius, o galimybes atitikti tokių turistų lūkesčius ir pritraukti juos

# Kaip pasiekti Lietuvai turizmo proveržį?

- Turizmo paslaugų organizavimas pagal standarto LST ISO 21902:2021 reikalavimus ir rekomendacijas
- **Didinti visų Lietuvos gyventojų įsitraukimą į teigiamą šalies įvaizdžio formavimą, išgryninant savo išskirtinumą.**



# PASAULINĖS TURIZMO VYSTYMO SI TENDENCIJOS

- Pastaraisiais dešimtmečiais padidėjus šalių skaičiui, kurios skatina turizmą ir investuoja į šį ekonomikos sektorių, turizmo industrija tapo viena iš svarbių ūkio šakų, padedančių spręsti socialinius ir ekonominius klausimus.
- Pasaulinės tendencijos pastebimos ir Lietuvoje.





**Nuo ko pradėti?**

# Kam skirti ISO standartai?

- ISO standartai turi didelę reikšmę įvairiuose gyvenimo aspektuose.
- Jais yra užtikrinamos gaminių ir paslaugų savybės kaip veiksmingumas, kokybė, saugumas ir kt.
- Sertifikavimas svarbus tuo, jog užtikrina gaminio kokybę ir tenkina standartų reikalavimus, o ISO yra ta organizacija, kuri juos rengia.
- Tad kokie yra galimi ISO standartai?

– vienas sparčiausiai augančių pasaulio ekonomikos sektorių.

Rengiant šį standartą po pasaulį keliauja apie 1,4 mlrd. žmonių, o turizmo sektoriuje sukuriama 1 iš 11 darbo vietų visame pasaulyje.

Tačiau 15 % proc. pasaulio gyventojų, turinčių vienokią ar kitokią negalią, ir žmonėms, turintiems specialiųjų prieigos poreikių, keliavimas gali būti sudėtingas visoje turizmo tiekimo grandinėje.



- Prieinamumo turizmo sektoriuje gerinimas taip pat būtų naudingas vyresnio amžiaus asmenims, visų pirma atsižvelgiant į prognozes, kad 65 metų ir vyresnių žmonių dalis padidės nuo 9 proc. 2019 m. iki 16 proc. 2050 m.

*(Šaltinis: JT Gyventojų ir vystymosi komisijos ataskaitos, <https://population.un.org/ProfilesOfAgeing2019/index.html>.)*

- Neįgalūs asmenys arba žmonės, turintys kitokių prieigos poreikių, gali susidurti su fizinėmis, sensorinėmis, pažinimo ir kultūrinėmis kliūtimis turizmo sektoriuje ir daugelyje vykimo vietų.
- Ieškant tinkamų vietų ir turizmo paslaugų gali būti sudėtinga rasti aiškia ir tikslią informaciją apie pasiūlymo, paslaugos ar vykimo vietos infrastruktūros prieinamumą.
- Tai gali padėti nuoseklus standartų taikymas ir geresnis turizmo specialistų parengimas.



# Svarbu...

- Viešajam sektoriui tenka atsakomybė skatinti prieinamo turizmo aplinką ir paslaugas, skirtas piliečiams ir lankytojams.
- Tai galima pasiekti nustatant procedūras, pagal kurias kiekvienam viešai finansuojamam projektui būtų taikomas prieinamumo reikalavimas. Apskaičiuota, kad viešieji pirkimai sudaro 15–20 proc. pasaulio BVP .

Kaip to pasiekti?

*Atsakingos institucijos gali rodyti pavyzdį turizmo plėtros srityje, pvz.: įtraukti universalus dizaino reikalavimą į viešųjų pirkimų konkursų specifikacijas ir sudaryti infrastruktūros, pastatų, transporto ir įrangos pirkimo sutartis su tiekėjais.*

- Šiuo metu prieinamų paslaugų pasiūla turizmo tiekimo grandinėje yra palyginti maža, nors jų paklausa didėja. Parengus ir pritaikius šį tarptautinį standartą, kelionių paslaugų teikėjams ir jų tiekėjams bus lengviau įgyvendinti esamas prieinamumo reikalavimus.



# Pagrindiniai standarto LST ISO 21902:2021 reikalavimai ir rekomendacijos



**STOGAS**  
**SIENOS**  
**PAMATAS**  
**APDAILA**

# Taikymo sritis

- Šiame dokumente nustatomi „visiems prieinamo turizmo“ reikalavimai ir pateikiamos gairės, kuriomis siekiama užtikrinti, kad kuo daugiau įvairaus amžiaus ir gebėjimų žmonių galėtų vienodai naudotis turizmu .
- Šiame dokumente pateikiama informacija apie pagrindinius politikos formavimo, strategijos, infrastruktūros, produktų ir paslaugų aspektus. Jis skirtas visoms turizmo tiekimo grandinėje dalyvaujančioms viešojo ir privačiojo sektorių suinteresuotosioms šalims. Standartas taikomas vietos, regioniniu, nacionaliniu ir tarptautiniu lygmenimis.
- PASTABA Suinteresuotosios šalys apima, bet tuo neapsiriboja, viešojo administravimo institucijas, apgyvendinimo, viešojo maitinimo ir restoranų, transporto paslaugų teikėjus, kelionių organizatorius ir kelionių agentūras, organizacijų turizmo ir laisvalaikio veiklos organizatorius, taip pat kitų ekonomikos sektorių paslaugų teikėjus, susijusius su turizmu, kelionių organizavimu ir turizmo vietovių valdymu, įskaitant jų rangovus ir tiekėjus.

# Prieinamų paslaugų kūrimas



# Bendrieji dalykai

- Turizmo paslaugų teikėjai turėtų taikyti holistinį požiūrį ir užtikrinti, kad kuriant visas turistams teikiamas paslaugas būtų laikomasi **universalaus dizaino principo**, būtų įtraukios ir prieinamos visiems. Tai galima pasiekti atlikus tiekimo grandinės trūkumų analizę (t. y. identifikuoti silpniausią grandį)
- *Neįgalių turistų atžvilgiu visa grandinė tvirta tiek, kiek yra stipri jo silpniausia grandis.* Turėtų būti prieinami visi klientų aptarnavimo „sąlyčio taškai“ nuo klientų informavimo ir užsakymo ar rezervavimo proceso iki kelionės parengimo ir vykdymo, siūlomų paslaugų kūrimo bei organizavimo, ryšių su klientais valdymo etapų.
- Kuriant prieinamas paslaugas siekiama užtikrinti:
  - pirma, kiekvienas tiekėjas ir (arba) teikėjas tinkamai atsižvelgtų į klientų prieigos poreikius;
  - antra, kad tiekėjai ir (arba) teikėjai bendradarbiautų tarpusavyje vertės kūrimo grandinėje ir klientui būtų sukurta nenutrūkstama prieinamumo grandinė.

# Produktų kūrimas

## **Kuriant prieinamo turizmo paslaugas turi būti:**

1. atsižvelgiama į įvairius prieinamumo reikalavimus, tenkinančius turistų, įskaitant neįgaliuosius, poreikius;
2. Paslaugos teikiamos vienodai arba, jei reikia, atliekant tinkamus pritaikymus;
3. atsižvelgiama į paslaugos/produkto vartotojų saugą ir saugumą.

# Prieinamo turizmo paslaugos turėtų:

- suteikti lankstumo ir pasirinkimo galimybę;
- būti tiek, kad jų pasiūla atitiktų klientų skaičių (pvz., prieinami valgiaraščiai, prieinamos erdvės vykimo ar renginių vietose, klausos gerinimo sistemos);
- būti prieinamos be papildomo mokesčio, kai tai įmanoma.

**PASTABA** Mokamų paslaugų teikimas gali būti geresnė alternatyva nei paslaugų trūkumas.



# Prieigos planas

Turizmo paslaugų teikėjas turi pasirūpinti, kad prieinamumo aspektas būtų įtrauktas į paslaugų teikėjo klientų aptarnavimo veiksmų planus ir taikoma, tokius kaip:

**a)** užtikrinti, kad su klientais tiesiogiai dirbantys darbuotojai būtų išklause informuotumui apie negalią didinti skirtą mokymą, kad galėtų teikti tinkamą informaciją ir pagalbą neįgaliesiems;

**b)** identifikuoti prieinamumo kliūtis, su kuriomis asmenys gali susidurti apsilankymo konkrečioje vietoje ir visos kelionės metu. Atkreipti dėmesį į tokias kliūtis viešai prieinamoje informacijoje, pateikiamoje prieš apsilankymą ar kelionę.

Turizmo paslaugų teikėjas turėtų parengti prieigos planą ir įtraukti prieinamumo aspektą į savo klientų aptarnavimo darbo planus

# Stebėseną, įvertinimas ir nuolatinis gerinimas

Turizmo paslaugų teikėjas, remdamasis klientų ir darbuotojų patirtimi, turi peržiūrėti ir įvertinti paslaugas, kad jas būtų galima nuolat gerinti.

*Į stebėsenos sistemą turėtų būti įtrauktos šios priemonės:*

- nuoseklus, reguliarus informacijos rinkimas ir įvertinimas;
- surinktos informacijos tikslumas;
- peržiūros ir koregavimo procedūros, kurios yra įprastinės priežiūros ir vertinamosios analizės dalis;
- įdiegtos skundų nagrinėjimo procedūros;
- motyvacijos sistemos (pvz.: atlygio ar apdovanojimų ir kt. sukūrimas).

# Informavimas ir komunikacija

Komunikacijai gali būti naudojami keli kanalai, turizmo paslaugų teikėjai turi užtikrinti, kad visais kanalais teikiama informacija būtų lengvai prieinama, suprantama ir naudojam.

Teikiama informacija turi:

- a) būti aiški ir glausta;
- b) būti aktuali ir patikima;
- c) būti prieinama įvairiais formatais, įskaitant alternatyvius formatus (pvz., ne tik tekstinis pranešimas, bet ir garso įrašas, pranešimas Brailio raštu ar kitais formatais);
- d) nurodyti, ar yra papildomų duomenų;
- e) būti nemokama.

Visa informacija turėtų atitikti universalaus dizaino principus ir gaires

# Turizmo paslaugų teikėjai turi:

- užtikrinti, kad bendroje turistams skirtoje informacijoje būtų nurodyta apie jų infrastruktūros ir siūlomų paslaugų prieinamumą;
- nustatyti bendruosius komunikacijos kanalus ir (arba) specifinius neįgaliųjų turistų ryšio kanalus informacijai perduoti;
- pateikti informaciją apie infrastruktūros ir paslaugų prieinamumą atitinkamiems darbuotojams ir tarpininkams;
- klientams skirtoje informacijoje, pvz., reklaminėje medžiagoje, informuoti apie galimybę susisiekti su turizmo paslaugų teikėju. Susisiekimo priemonės turi būti visiems prieinamos ir visuotinai naudojamos (pvz., trumpieji pranešimai, faksas arba el. paštas, prieinamos internetu pildomos ar parsisiunčiamos formos);
- pateikti tikslius aprašomuosius duomenis apie neįgaliems turistams skirtos infrastruktūros ir paslaugų prieinamumą, siekiant juos tinkamai informuoti ir palengvinti pageidaujama paslaugų užsakymą;
- nustatyti skaidrias skundų, susijusių su paslaugų ir infrastruktūros prieinamumo trūkumais, nagrinėjimo procedūras

# Svarbu, kad ...

- TIC-ai ir kt. turizmo vietovės turėtų teikti informaciją apie vietoje teikiamas specialiąsias paslaugas neįgaliems turistams. Paprastai tokios paslaugos apima: protezų ir pagalbinių gaminių taisymo, nuomos ir keitimo infrastruktūrą, veterinarijos klinikas šunims pagalbininkams ir specializuotos medicininės priežiūros paslaugų teikėjus, vaistines bei asmeninę pagalbą.

# Specialūs reikalavimai keliami teikiamai informacijai :

- raštu ;
- bendraujant tiesiogiai, telefonu ir vaizdo ryšiu;
- skaitmeninės komunikacijos priemonėmis (t. y. elektroniniu būdu ir internetu

# Informacijos teikimas raštu (I)

Rengiant rašytinius pranešimus (pvz., brošiūras, meniu, sąskaitas, vaizdinę ir grafinę informaciją, ženklus ir iškabas) reikėtų:

- a)** vartoti paprastą kalbą, kartu atsižvelgiant į šias rekomendacijas: *tekstas skaidomas aiškiomis antraštėmis, turinys pateikiamas aiškiai ir glaustai, paaiškinamos vartojamos santrumpos ir akronimai, vartojami trumpi, paprasti žodžiai, tekstas dėstomas trumpais sakiniais ir pastraipomis, vengiama daugžodžiavimo, nuosekliai vartojamas tas pats terminas konkrečiai minčiai ar objektui išreikšti, vengiama teisinio, tarptautinio ir techninio žargono, kiekvienoje pastraipoje nagrinėjama tik viena tema, naudojami pavyzdžiai, prireikus naudojami sąrašai, prireikus naudojamos lentelės, kad būtų lengviau suprasti sudėtingą medžiagą;*
- b)** pateikti svarbią informaciją logiška eilės tvarka;
- c)** patarti klientams, kaip lengvai gauti, suprasti ir naudoti šią informaciją;

- d)** nurodyti klientams paprastą būdą išsamesnei informacijai gauti;
- e)** prireikus naudoti paveikslėlius, iliustracijas ar nuotraukas;
- f)** naudoti grafinius simbolius;
- g)** suteikti galimybę skelbimų lentoje pateiktą informaciją gauti kitais būdais (pvz., parsisiųsti informaciją į mobilųjį prietaisą naudojant „Bluetooth“, belaidį, 3G arba IT ryšį);
- h)** vartoti teiginius, o ne neiginius;
- i)** rašyti tekstą mažosiomis raidėmis, įterpiančias atitinkamas didžiąsias raides, o mažiausias tarpas tarp žodžių turi būti toks, kad jame tilptų didžioji raidė;
- j)** rinkti tekstą lengvai įskaitomam, tinkamo dydžio šriftu be kabučių;
- k)** vengti pasviruoju šriftu parašytų raidžių, pabraukimo, lygiuoto teksto ir teksto tik didžiosiomis raidėmis;
- l)** naudoti spalvinį kontrastą (t. y. naudoti skirtingas ir kontrastingas fono ir rašytinio teksto spalvas) **vientisame fone** (t. y. be vaizdų ar vandenženklų)



# Informacijos teikimas bendraujant tiesiogiai, telefonu ir vaizdo ryšiu

- Bendraudami su klientais tiesiogiai, telefonu ir vaizdo ryšiu, turizmo paslaugų teikėjai turi kalbėti paprastai.
- Turizmo paslaugų teikėjai turi užtikrinti, kad informacija būtų teikiama įvairiomis priemonėmis (pvz., raštu, vaizdinėmis ir garsinėmis priemonėmis)

# Tiesioginis bendravimas

- bendrauti suprantama kalba; kalbėti lėtai ir aiškiai;
- negirdintiems ir nekalbantiems asmenims pasiūlyti galimybę bendrauti raštu;
- pateikti svarbią informaciją logiška eilės tvarka;
- patarti klientams, kaip lengvai gauti, suprasti ir naudoti šią informaciją;
- atidžiai išklaudyti, ką sako klientai; įsitikinti, kad klientai suprato pateiktą informaciją;
- užtikrinti gerą akustinę aplinką; apriboti foninį triukšmą;
- užtikrinti gerą apšvietimą, kad būtų aiškiai matomi gestai ir veido išraiška;
- prireikus pasiūlyti žodinės informacijos (pvz., viešųjų pristatymų ar kalbų) vertimą į gestų kalbą;
- suprasti kūno kalbą kaip nežodinio bendravimo formą.

# Bendravimas telefonu ir vaizdo ryšiu

- skatinti vaizdo įrašuose naudoti titrus, subtitrus arba abi priemones kartu, kad būtų pagerintas klientų, turinčių klausos sutrikimų arba kalbos ar mokymosi sunkumų, bendravimas;
- sudaryti sąlygas asmenims, norintiems bendrauti gestų kalba, naudotis vaizdo perdavimo paslauga.

Kai turizmo paslaugų teikėjo skambučių centre naudojama interaktyvioji atsako balsu sistema arba skambučių nukreipimas, turi būti taikomos toliau išvardytos sąlygos:

- Skambučių nukreipimo sistema turi būti kuo paprastesnė. Joje neturėtų būti daugiau kaip trys lygiai ir ne daugiau kaip keturios parinktys vienam lygiui. Pradedant kiekvieną klausimą turėtų būti nurodytas parinkčių skaičius.
- Klientui paskambinus pirmiausia turi būti išvardytos skambučių centre vartojamos kalbos.
- Pristatant automatizuotas parinktys turi būti pateikta tik esminė informacija.

- Parinktys turėtų būti išdėstytos pirmumo tvarka, atsižvelgiant į paslaugų teikėjo priimamų skambučių skaičių ir tipą (pvz., jei dažniausiai skambinama dėl rezervavimo užklausų, ši tema turi būti pirmoji parinktis, pristatoma klientui).
- Jei klientas nepriima atpažįstamo sprendimo, jis automatiškai nukreipiamas kalbėti su atstovu. Tai turėtų būti padaryta ne vėliau kaip po to, kai parinktys buvo išvardytos du kartus.
- Kai sistema įjungia laukiančio skambučio režimą, turi būti paleidžiama muzika ar kitoks signalas, iš kurio būtų aišku, kad klientas turi palaukti. Jei įmanoma, klientai turėtų būti informuojami apie likusį laukimo laiką arba jų vietą laukiančių skambučių eilėje.
- Skambinantieji turi būti informuojami apie sėkmingą operacijos įvykdymą.
- Kai skambučio metu būtina klientą sujungti su kitu atstovu ar skyriumi, reikia vengti bereikalingo iš kliento renkamos informacijos kartojimo.

# Bendrieji užstatytos aplinkos funkciniai reikalavimai

- **Plačiau standarte**

**Ačiū už dēmesī**

