



# **Model Standardów Turystyki Dostępnej we Wrocławiu**

# **Model Standardów Turystyki Dostępnej we Wrocławiu**

Tytuł:

Model Standardów Turystyki Dostępnej we Wrocławiu



Wrocławska Organizacja Turystyczna

Koordynatorka projektu:

Aleksandra Śliwińska

Przeprowadzenie i opracowanie badań:

Beeline Research&Consulting Sobolewska Bujko sp.j.

Koordinacja zespołu ekspertów:

Janusz Bujko

Zespół ekspertów:

Janusz Bujko

Joanna Burkiewicz

Monika Domaradzka

Marta Gawryluk

Izabela Gruszka

Justyna Mańkowska

Paweł Parus

Kuba Rejmer

Katarzyna Sobolewska

Piotr Wnukowicz

Skład graficzny:

Maja Wolff, Grafika Polska

Redakcja:

Alfred Wagner

Druk:

Drukarnia PAVOS

Projekt zrealizowano dzięki dofinansowaniu Ministerstwa Sportu i Turystyki.

*Wrocławska Organizacja Turystyczna dziękuje wszystkim zaangażowanym w projekt osobom i podmiotom, a także wszystkim życzliwie i konstruktywnie wspierającym projekt.*

Dokument dedykujemy serdecznej pamięci Bartłomieja Skrzyńskiego.

## **Spis treści:**

<b>I Badania</b>	<b>5</b>
1. Wstęp	7
2. Historia zmian w podejściu do dostępności	11
3. Na straży dzisiejszej dostępności	21
4. Wymiary dostępności	27
5. Regulacje prawne dotyczące dostępności	33
6. Wybrane standardy i certyfikaty dostępności w praktyce	41
7. Od barier do praktyk: jak wdrażać dostępność w turystyce	49
8. Przykłady standardów dostępności turystycznej	59
<b>II Wywiady pogłębione</b>	<b>67</b>
Nota metodologiczna	69
1. Wnioski	71
2. Obecny stan dostępności turystyki we Wrocławiu	75
3. Dobre praktyki i przykłady pozytywne	83
4. Obszary dostępności	91
5. Samoocena obiektów	109
6. Rola miasta/ WROt	115
7. Współpraca z organizacjami pozarządowymi	121
<b>III Model dostępności</b>	<b>125</b>
A. Model standardów turystyki dostępnej we Wrocławiu	127
Kontekst i Cel	129
1. Dostępność fizyczna	131
2. Dostępność komunikacyjna	137
3. Dostępność cyfrowa	141
4. Dostępność społeczna (relacyjna)	145
5. Bezpieczeństwo i ewakuacja	149
B. Mechanizm działania modelu standardów turystyki dostępnej we Wrocławiu	153
<b>IV Kwestionariusz samoocenydostępności obiektu</b>	<b>159</b>





**I Badania**



# 1.

## Wstęp





Dążenie do zapewnienia każdej osobie pełnego udziału w życiu publicznym wynika z uznania przyrodzonej godności człowieka, zasady równości i zakazu dyskryminacji oraz z istoty demokracji, która zakłada udział wszystkich w sprawach publicznych. Te zasady są dziś utrwalone w szeregu dokumentów – zarówno ogólnych (prawa człowieka), jak i szczegółowych (dotyczących m.in. osób z niepełnosprawnościami).

Od 1975 r. (Deklaracja ONZ o prawach osób niepełnosprawnych) nastąpił silny zwrot systemowy: od uznania praw i godności, przez wiążącą Konwencję ONZ (2006), po przełożenie zasad na konkretne obowiązki i standardy w usługach, infrastrukturze i informacji.

Ostatnia dekada przyniosła jakościowy skok w turystyce – upowszechnienie podejścia Accessible Tourism for All. W Europie kluczowe znaczenie zyskał Europejski Akt o Dostępności, którego rozwiązania są wdrażane w prawie krajowym (w Polsce obok ustawy z 2019 r. o zapewnianiu dostępności funkcjonuje także ustawa z 2024 r. dotycząca wymagań dostępności dla wybranych produktów i usług).

Niniejszy raport pokazuje, że istnieje szeroki ekosystem dokumentów i standardów – od norm globalnych i zaleceń międzynarodowych, przez systemy europejskie i krajowe, po standardy miejskie, sektorowe i instytucjonalne, które regulują zasady dostępności w różnych typach miejsc publicznych.

■ **Pełna dostępność** to taka, która obejmuje cztery wymiary dostępności: fizyczną, cyfrową, komunikacyjną i społeczną. Ramy prawne i standardy wymagają dziś równoległej pracy nad infrastrukturą, kanałami online (serwisy, rezerwacje, e-bilety) oraz nad treściami i obsługą (w wielu formatach, z myślą o różnych potrzebach).

■ **Informowanie o dostępności** staje się równie istotne jak same udogodnienia – bez rzetelnego, porównywalnego opisu trudno planować podróż; kluczowe są tu jednolite opisy, język łatwy do czytania i wizualna czytelność informacji.

Prezentowane przykłady (m.in. miejskie standardy, standardy dla organizacji pozarządowych) ilustrują, jak przełożyć ogólne zasady na konkretne procedury i kryteria w obiektach kultury, w przestrzeni miejskiej i w środowisku przyrodniczym. Istnieją już zatem obszerne ramy dla zapewnienia dostępności w turystyce, czy szerzej przestrzeni publicznej. Tam, gdzie standardy i procedury są spójne, a informacja o dostępności jest wiarygodna i łatwa do znalezienia, turystyka staje się prawdziwie inkluzywna i po prostu lepsza dla wszystkich.



# 2.

## Historia zmian w podejściu do dostępności





## 2.1. Idea dostępności

Po II wojnie światowej wzrosła świadomość faktu, że osoby z niepełnosprawnościami nie powinny być wykluczane z życia społecznego i gospodarczego. W latach 70. i 80. pojawiły się pierwsze dokumenty ONZ odnoszące się do potrzeb osób z niepełnosprawnościami, jednak miały one głównie charakter deklaracyjny.

W turystyce przez długi czas dostępność traktowano jako „dodatkowe udogodnienie”, a nie jako standard. Zmieniło się to dopiero wraz z rosnącą świadomością praw i rosnącym udziałem osób starszych i osób z niepełnosprawnościami w rynku turystycznym.

■ 1975

**Deklaracja ONZ o prawach osób z niepełnosprawnościami** pierwszy globalny dokument wzywający państwa do poszanowania godności i autonomii osób z niepełnosprawnościami oraz do zapewnienia im równych praw obywatelskich, politycznych, społecznych i ekonomicznych

■ 1981

**Międzynarodowy Rok Osób Niepełnosprawnych**

## 2.2. Dostępność staje się koniecznością

Idea dostępności nie powstała wyłącznie jako teoretyczne rozważanie o równości, lecz była odpowiedzią na rzeczywiste procesy zachodzące w społeczeństwie. Zmiana podejścia wynikała z czterech kluczowych uwarunkowań:

■ **Żyjemy dłużej**

W krajach rozwiniętych obserwuje się dynamiczny proces starzenia populacji. Coraz większą grupę stanowią osoby starsze, z których sporo zmagają się z ograniczeniami ruchowymi, wzrokowymi czy słuchowymi. Jednocześnie są to osoby aktywne – chcące podróżować, zwiedzać i uczestniczyć w życiu kulturalnym. Dla branży turystycznej oznacza to zmianę profilu klienta i konieczność dostosowania oferty do ich potrzeb.

### **Kwestie ekonomiczne**

Turyści z niepełnosprawnościami podróżują regularnie, często z rodziną lub opiekunami, a co za tym idzie – generują większe przychody dla branży turystycznej. Co więcej, są lojalnymi klientami wobec miejsc i usług, które spełniają ich potrzeby. Z perspektywy ekonomicznej zapewnienie dostępności stało się więc inwestycją w konkurencyjność i długofalowy rozwój sektora.

### **Rosnąca liczba osób mająca problem z dostępnością**

Według danych ONZ na świecie żyje około 650 milionów osób z niepełnosprawnościami. Jeśli uwzględnić ich rodziny i opiekunów, liczba ta wzrasta do blisko 2 miliardów ludzi – czyli niemal 1/3 populacji świata. To ogromna grupa społeczna, która w przypadku braku dostępności napotyka codzienne bariery, w tym także w podróżowaniu.

### **Rozwój technologiczny**

Postęp technologiczny otworzył nowe możliwości w zakresie likwidowania barier. Strony internetowe z funkcjami dostępności, aplikacje mobilne z audiodeskrypcją, multimedialne przewodniki w języku migowym czy narzędzia tłumaczące tekst na mowę stały się realnym wsparciem dla osób ze szczególnymi potrzebami.

## **2.3. Globalne działania na rzecz dostępności**

Aby dostępność mogła stać się realnym standardem, potrzebne były inicjatywy podejmowane na poziomie globalnym. To właśnie organizacje międzynarodowe stworzyły ramy prawne i praktyczne, które nadały kierunek późniejszym działaniom regionalnym i krajowym.

### **Organizacja Narodów Zjednoczonych (ONZ)**

Już w latach 90. ONZ stworzyła dokumenty, które choć nie miały charakteru wiążącego, wskazywały państwom kierunki działań. Najważniejszym z nich były Standardowe Zasady Wyrównywania Szans Osób Niepełnosprawnych (1993). Dokument ten stanowił swoisty „kodeks dobrych praktyk”, wzywając rządy do przeciwdziałania dyskryminacji i do tworzenia warunków umożliwiających równe uczestnictwo osób z niepełnosprawnościami we wszystkich aspektach życia społecznego – w tym również w turystyce.

Kolejnym i zdecydowanie przełomowym dokumentem była Konwencja o prawach osób niepełnosprawnych (2006) – pierwszy traktat międzynarodowy o mocy prawnej, ratyfikowany przez Unię Europejską i większość państw członkowskich ONZ. Konwencja zobowiązała rządy do systemowego usuwania barier i zapewniania dostępności transportu, informacji, architektury oraz usług, w tym turystycznych. W odróżnieniu od wcześniejszych deklaracji. Konwencja miała charakter zobowiązania prawnego: państwa ratyfikujące musiały wprowadzać odpowiednie regulacje i monitorować ich realizację.

■ 1993

### **Standardowe Zasady Wyrównywania Szans Osób Niepełnosprawnych**

- charakter niewiążący, ale stanowiący punkt odniesienia;
- zalecenia dla państw: eliminowanie dyskryminacji, włączanie osób z niepełnosprawnościami w życie społeczne, także w turystykę.

■ 2006

### **Konwencja ONZ o prawach osób niepełnosprawnych**

- dokument prawnie wiążący, ratyfikowany przez UE i większość państw członkowskich;
- wyraźne zobowiązanie do zapewnienia dostępności transportu, informacji, architektury i usług turystycznych;
- fundament dla krajowych ustaw i standardów.

## **Światowa Organizacja Turystyki (UNWTO)**

UNWTO, czyli główna agenda ONZ odpowiedzialna za rozwój turystyki już w Deklaracji z Manili (1980) zapisała, że turystyka jest „fundamentalnym prawem społecznym”, co otworzyło drogę do uznania, że wszyscy – niezależnie od ograniczeń – mają prawo do udziału w podróżach i rekreacji.

Kolejnym krokiem były rezolucje Zgromadzenia Ogólnego UNWTO (A/RES/284 i A/RES/492), które wprowadzały cele i mechanizmy wspierające rozwój turystyki dostępnej. Rezolucje zalecały m.in. prowadzenie szkoleń, rozwój standardów oraz współpracę pomiędzy państwami, samorządami i sektorem prywatnym.

Najbardziej praktycznym wymiarem działań UNWTO stał się program „Turystyka dostępna dla wszystkich”. To długofalowa inicjatywa, która wspiera rządy i operatorów turystycznych w tworzeniu uniwersalnych rozwiązań w zakresie mobilności, informacji i infrastruktury. W ramach programu publikowane były także narzędzia wdrożeniowe – m.in. cykl podręczników „Manual on Accessible Tourism for All”, zawierających konkretne wytyczne i przykłady dobrych praktyk.

1980

### **Deklaracja z Manili**

turystyka jako fundamentalne prawo społeczne

### **Rezolucje A/RES/284 i A/RES/492**

rozwój turystyki dostępnej w państwach członkowskich

### **Program „Turystyka dostępna dla wszystkich”**

wsparcie rządów i podmiotów z branży turystycznej

2013

### **Manual on Accessible Tourism for All**

zestaw praktycznych wytycznych dla zwiększania dostępności

## **2.4. Europejskie dążenia do dostępności**

Podczas gdy inicjatywy ONZ i UNWTO wyznaczyły globalne ramy prawne i etyczne, to właśnie Unia Europejska stała się jednym z głównych motorów przekładania tych zasad na konkretne regulacje i praktyki.

### **Unia Europejska**

Unia Europejska od początku swojego istnienia kładła nacisk na równość wobec prawa i przeciwdziałanie dyskryminacji. Fundamentem stały się Karta Praw Podstawowych UE oraz Europejska Konwencja Praw Człowieka, które wprost zakazują dyskryminacji ze względu na niepełnosprawność. Był to punkt wyjścia do rozwinięcia szczegółowych strategii i aktów prawnych obejmujących różne dziedziny życia społecznego, w tym turystykę.

Ważnym momentem była Europejska strategia w sprawie niepełnosprawności 2010–2020, w której turystyka została wymieniona jako sektor wymagający

zmian. Strategia wskazywała m.in. na konieczność poprawy dostępności infrastruktury, transportu i usług informacyjnych dla osób z różnymi potrzebami.

Prawdziwym przełomem było przyjęcie w 2019 r. Europejskiego Aktu o Dostępności (EAA). To rozporządzenie ustanowiło jednolite standardy dotyczące m.in. stron internetowych, aplikacji mobilnych, terminali biletowych czy informacji pasażerskich. Dokument miał kluczowe dla Unii Europejskiej znaczenie także dla turystyki, ponieważ objął swoim zakresem usługi transportowe i cyfrowe, które stanowią podstawę współczesnych podróży. Równolegle UE przyjmowała dyrektywy sektorowe dotyczące transportu (lotniczego, kolejowego, morskiego i autobusowego). Nakładały one na przewoźników obowiązek zapewnienia dostępnych informacji przed podróżą i w jej trakcie, a także zagwarantowania wsparcia pasażerom z ograniczoną mobilnością. Dodatkowo w ramach polityki miejskiej mobilności zachęcano władze samorządowe do uwzględniania dostępności w planach transportowych i publikowania dobrych praktyk.

■ 2010

**Europejska strategia ws. niepełnosprawności 2010–2020**

■ 2019

**Europejski Akt o Dostępności**

**Dyrektywy transportowe**

**Zasady mobilności miejskiej**

### **Europejskie Forum ds. Niepełnosprawności (EDF)**





Obok instytucji unijnych istotną rolę odegrały organizacje społeczne i branżowe takie jak EDF Europejskie Forum ds. Niepełnosprawności. Jest to federacja zrzeszająca krajowe i regionalne organizacje osób z niepełnosprawnościami. Działa na rzecz uwzględniania ich głosu w procesie legislacyjnym UE, w tym przy opracowywaniu Europejskiego Aktu o Dostępności. EDF pełni rolę rzecznika interesów tej grupy, ale także doradcy dla unijnych instytucji.

### **Europejska Sieć Turystyki Dostępnej (ENAT)**

Drugą ważną organizacją jest ENAT, która powstała w 2006 roku jako platforma

współpracy ekspertów, instytucji publicznych i przedsiębiorców turystycznych. Jej celem jest nie tylko wymiana doświadczeń, ale także wypracowywanie standardów i upowszechnianie przykładów dobrych praktyk.

Raporty i projekty ENAT dostarczają konkretnych inspiracji z działań europejskich państw.

-  W Hiszpanii Fundacja ONCE wspiera szkolenia personelu hotelowego i adaptację obiektów noclegowych;
-  Włochy rozwinęły sieć plaż dostępnych (podjazdy, toalety, specjalne wózki plażowe);
-  W Niemczech interaktywne mapy online pokazują stopień dostępności atrakcji turystycznych;
-  Duńskie aplikacje mobilne informują o trasach bez barier w miastach.

## 2.5. Standaryzowanie przez ISO

Kolejnym etapem rozwoju idei dostępności było stworzenie jednolitych standardów technicznych i organizacyjnych, które mogłyby być stosowane niezależnie od prawa krajowego czy unijnego. Taką rolę pełni Międzynarodowa Organizacja Normalizacyjna (ISO), która od lat opracowuje globalne normy w wielu sektorach gospodarki.

W 2021 roku opublikowano pierwszy dokument dedykowany w całości turystyce dostępnej: ISO 21902: Tourism and related services – Accessible tourism for all. Standard określa ogólne wytyczne dotyczące planowania, zarządzania i świadczenia usług turystycznych w sposób dostępny dla wszystkich osób, w tym seniorów, osób z niepełnosprawnościami oraz osób z czasowymi ograniczeniami.

Choć norma ISO nie ma charakteru prawnie wiążącego, stanowi ważne narzędzie dla praktyki – pozwala przedsiębiorstwom i instytucjom wdrażać spójne rozwiązania, które mogą być uznawane i stosowane na całym świecie. ISO 21902 uzupełnia więc działania ONZ, UNWTO i UE, dostarczając uniwersalnych kryteriów operacyjnych dla branży turystycznej.

## 2.6. Polska droga do dostępności

W Polsce przez długi czas temat dostępności rozwijał się głównie dzięki działaniom organizacji pozarządowych i lokalnych inicjatyw. Od lat 90. aktywnie działały m.in. Fundacja Integracja czy Polski Związek Niewidomych, które prowadziły kampanie społeczne i projekty edukacyjne. Na początku XXI wieku pojawiały się pierwsze lokalne programy dostępności, często finansowane ze środków unijnych. Dotyczyły one głównie infrastruktury publicznej, kultury i transportu.

Przełom nastąpił, gdy Polska ratyfikowała Konwencję ONZ o prawach osób niepełnosprawnych w 2012 roku. To zobowiązało państwo do opracowania krajowych regulacji zapewniających dostępność w różnych obszarach życia. W kolejnych latach podejmowano różne próby wdrażania konwencji, jednak brakowało jednolitego systemu i spójnych standardów.

Pierwszym całościowym i wiążącym aktem prawnym była ustawa z 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami. Nałożyła ona na instytucje publiczne obowiązek zapewnienia dostępności w trzech wymiarach: architektonicznym, cyfrowym i komunikacyjnym. Ustawa była realizacją zobowiązań wynikających z Konwencji ONZ i dyrektyw unijnych. Choć nie dotyczyła wyłącznie turystyki, miała duże znaczenie dla tego sektora, bo obejmowała m.in. muzea, instytucje kultury, które są częścią infrastruktury turystycznej.

Równolegle rozwijały się lokalne regulacje tj, np. „Wrocławskie standardy dostępności przestrzeni miejskich”. Takie inicjatywy wskazywały kierunek praktycznych rozwiązań, które mogły być wykorzystywane także w turystyce – np. w planowaniu szlaków turystycznych czy organizacji wydarzeń.

W 2025 roku weszła w życie ustawa o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze. Jest to krajowa implementacja Europejskiego Aktu o Dostępności, nakładająca obowiązki m.in. na operatorów usług turystycznych, firmy transportowe czy właścicieli obiektów noclegowych. Nowe przepisy dotyczą sektora prywatnego,

co oznacza, że dostępność stała się elementem konkurencyjności rynkowej, a nie tylko obowiązkiem.

■ 2012

**Polska ratyfikuje Konwencję ONZ o prawach osób niepełnosprawnych**

■ 2019

**Ustawa o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami**

■ 2024

**Ustawa o dostępności produktów i usług**

## 2.7. Podsumowanie

Analizując rozwój regulacji i inicjatyw na poziomie globalnym, europejskim i krajowym, można zauważyć wyraźną ewolucję w podejściu do dostępności. Początkowo była ona traktowana jako postulat etyczny i wyzwanie społeczne, następnie jako prawo człowieka chronione międzynarodowymi konwencjami, później jako obowiązek prawny i standard rynkowy. Dziś stanowi uniwersalny wymóg, obejmujący wszystkie wymiary życia społecznego i gospodarczego, w tym turystykę.

■ Dzięki powstałym podstawom prawnym i standardom wymuszającym likwidację barier architektonicznych i transportowych, dostępność fizyczna stała się wymogiem nie tylko dla budynków publicznych, ale również dla obiektów turystycznych i hoteli.

■ Regulacje prawne oraz wytyczne ISO doprowadziły do obowiązku dostępności stron internetowych, systemów rezerwacyjnych, aplikacji i terminali samoobsługowych. W turystyce oznacza to konieczność dostosowania kanałów sprzedaży i informacji dla wszystkich użytkowników.

■ Pojawiły się wyraźne wymogi dotyczące dostępności informacji (napisy, audiodeskrypcja, język migowy, proste komunikaty). W turystyce przekłada się to na dostępne: obsługę klienta, przewodnictwo, systemy informacyjne w transporcie i muzeach.

# 3.

## Na straży dostępności





### 3.1. Obowiązujące akty prawne i standardy

Dziś fundamentem działań w obszarze dostępności w Europie jest Europejski Akt o Dostępności (EAA), uchwalony w 2019 roku. Jego zapisy, które wchodzi w życie stopniowo, obejmują m.in. obowiązek dostosowania stron internetowych, aplikacji mobilnych, systemów rezerwacji. To regulacja, która wprost dotyka usług turystycznych, bo obejmuje zarówno sektor transportu, jak i usługi cyfrowe, bez których podróżowanie nie jest już możliwe.

Obok tego aktu kluczowe znaczenie mają również przepisy sektorowe dotyczące transportu – regulujące prawa pasażerów w lotnictwie, kolejnictwie, transporcie morskim i autobusowym. Nakładają one obowiązek zapewnienia asysty i dostępnych informacji, co w praktyce oznacza, że podróżni z ograniczoną mobilnością mogą korzystać z tych środków transportu na równych zasadach. W Polsce punktem odniesienia są dziś przede wszystkim dwa akty:

- **ustawa z 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami**, która wprowadziła obowiązek dostępności architektonicznej, cyfrowej i komunikacyjnej w instytucjach publicznych,
- **ustawa z 2024 r. o spełnianiu wymagań dostępności niektórych produktów i usług**, będąca implementacją EAA, nakładająca wymogi także na sektor prywatny, w tym turystykę i transport.

Uzupełnieniem są przepisy branżowe, takie jak rozporządzenie hotelarskie, które wskazuje minimalne warunki dostosowania obiektów noclegowych, oraz standardy lokalne, np. „Wrocławskie standardy dostępności” z 2019 r., które wprowadzają praktyczne zasady projektowania przestrzeni publicznych.

#### Do czego należy się odwoływać w branży turystycznej?

- **Europejski Akt o Dostępności jako dokument nadrzędny na poziomie UE,**
- **ustawy krajowe z 2019 i 2024,**
- **normy ISO 21902 jako praktyczny standard branżowy.**

## 3.2. Instytucje i organizacje

Na poziomie globalnym główne kierunki wyznaczają wciąż ONZ (Konwencja o prawach osób niepełnosprawnych), UNWTO (programy i wytyczne dla turystyki) oraz ISO (normy techniczne, w tym ISO 21902). Ich rola to dostarczanie ram i standardów, które mogą być przyjmowane przez poszczególne regiony i państwa.

Na poziomie europejskim liderem jest Komisja Europejska, która wdraża regulacje takie jak Europejski Akt o Dostępności czy przepisy transportowe. Obok instytucji publicznych ważną rolę odgrywają organizacje społeczne i branżowe: EDF (European Disability Forum), które reprezentuje głos osób z niepełnosprawnościami w politykach unijnych, oraz ENAT (European Network for Accessible Tourism), które działa jako platforma wymiany doświadczeń i przykładów dobrych praktyk.

Na poziomie krajowym w Polsce działania koordynuje przede wszystkim Ministerstwo Funduszy i Polityki Regionalnej, które odpowiada za wdrażanie ustaw o dostępności i programów rządowych. Ważną rolę pełni także PFRON (Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych), finansując inicjatywy na rzecz likwidacji barier. Współpracę uzupełniają samorzady, które opracowują lokalne standardy, oraz organizacje pozarządowe działające na rzecz dostępności w praktyce.

## 3.3. Projektowanie dla wszystkich

Dzisiejsze podejście opiera się na zasadzie, że dostępność nie jest przeznaczona wyłącznie dla osób z trwałą niepełnosprawnością. W centrum znalazła się kategoria „osób ze szczególnymi potrzebami”, obejmująca także seniorów, rodziców z małymi dziećmi czy osoby z czasowymi ograniczeniami (np. złamaną nogą czy problemami ze wzrokiem).

Kluczowe jest projektowanie zgodne z zasadami Universal Design, czyli tak, aby rozwiązania od początku były przyjazne dla wszystkich użytkowników – bez względu na wiek, sprawność czy ograniczenia. Zasady Universal Design


opracowano w 1997 roku w gronie ekspertów pod kierownictwem Ronalda Mace'a z North Carolina State University. Obecne są one w wielu dokumentach naukowych, architektonicznych i standardach. To oznacza, że dostępność stała się normą, a nie dodatkiem.


### **Zasady Universal Design:**


- **Elastyczność** – możliwość korzystania na różne sposoby.
- **Informacja** – komunikacja dostosowana do różnych zmysłów i warunków.
- **Użycie przez wszystkich** – rozwiązania przydatne dla każdego.
- **Niski wysiłek fizyczny** – komfort korzystania.
- **Prostota i intuicyjność** – łatwość obsługi bez względu na doświadczenie.
- **Tolerancja błędów** – minimalizacja ryzyka i konsekwencji pomyłek.
- **Przestrzeń i dostęp** – odpowiednie warunki do korzystania bez względu na cechy fizyczne użytkownika.




Wdrażanie zasad projektowania uniwersalnego w turystyce przekłada się na konkretne zmiany w praktyce i daje wymierne efekty. Obecnie dostępność obejmuje trzy wymiary: fizyczny, cyfrowy i komunikacyjny.

**Podejście inkluzywne przynosi wymierne efekty biznesowe – firmy, które inwestują w dostępność, notują wzrost liczby klientów i wzmocnienie marki**

 Brytyjska agencja turystyczna VisitEngland stworzyła konkurs turystyczny, w którym nagradza firmy, wdrażające rozwiązania dostępne dla wszystkich.

 Sieć Scandic Hotels wprowadziła jednolity, obowiązkowy standard 110 punktów dostępności we wszystkich swoich obiektach.

 Japan Accessible Tourism Centre działa na rzecz budowania Japonii przyjaznej dla wszystkich poprzez rozwój bazy danych, doradztwo branżowe i kampanie społeczne.

-  Kanadyjska agencja transportu opracowała przewodnik „Take Charge of Your Travel” – praktyczny poradnik dla osób z niepełnosprawnościami podróżujących po Kanadzie różnymi środkami transportu.
-  W argentyńskim Parku Narodowym Iguazú udostępniono szlaki, kolejkę terenową, audioprzewodniki i oznakowanie dla różnych grup użytkowników.
-  W Portugalii zrealizowano projekt PERFIL, którego celem było zdefiniowanie kompetencji pracowników turystyki potrzebnych do obsługi klientów z niepełnosprawnościami.

# 4.

## Wymiary dostępności





## 4.1. Trzy wymiary dostępności

Myśląc o dostępności, najczęściej przychodzą nam do głowy bariery architektoniczne – brak windy, zbyt wąskie drzwi czy strome schody. Tymczasem dostępność to pojęcie znacznie szersze. Obejmuje nie tylko przestrzeń fizyczną, ale także obszar cyfrowy i komunikacyjny – wszystkie te sfery, w których człowiek styka się z informacją, usługą czy środowiskiem. Jeżeli którakolwiek z nich pozostaje poza zasięgiem, udział w życiu społecznym staje się doświadczeniem ograniczonym lub wręcz niemożliwym. Dlatego we współczesnym ujęciu najczęściej wyróżnia się trzy podstawowe wymiary dostępności:

- **Fizyczny** – odnoszący się do architektury, transportu i przestrzeni publicznej
- **Cyfrowy** – związany z technologiami, stronami internetowymi i aplikacjami
- **Komunikacyjny** – zapewniający równość w wymianie informacji i w procesach obsługi

## 4.2. Przestrzeń bez barier

Dostępność fizyczna obejmuje całą infrastrukturę, z której korzysta podróżny – od dworców i lotnisk, przez hotele i restauracje, po muzea, plaże czy szlaki turystyczne. To obszar najbardziej widoczny i najczęściej kojarzony z hasłem „dostępność”. Usunięcie barier architektonicznych nie oznacza jednak jedynie budowy rampy czy windy, lecz stworzenie przestrzeni, w której każdy może czuć się bezpiecznie, komfortowo i niezależnie.

### ■ Bariery:

- brak podjazdów, wind czy platform dla wózków,
- zbyt strome nachylenia ramp i wąskie drzwi,
- brak dostosowanych toalet i łazienek,
- niedostosowane miejsca siedzące w transporcie publicznym,
- brak oznaczeń kontrastowych czy dotykowych w budynkach i na trasach turystycznych,

- brak informacji w przestrzeni miejskiej dla osób słabowidzących i niewidomych.

### ■ Rozwiązania:

- stosowanie ramp o odpowiednim kącie nachylenia i szerokości,
- windy z sygnalizacją głosową i przyciskami opisanymi w Braille'u,
- toalety z uchwytami i przestrzenią manewrową,
- oznaczenia w kontrastowych kolorach i fakturach,
- miejsca odpoczynku na trasach turystycznych,
- specjalistyczny sprzęt (np. wózki plażowe, audioprzewodniki dla niewidomych).

■ ■ We Francji w regionie Hérault powstał program „La mer ouverte à tous”, dzięki któremu plaże wyposażono w podjazdy, przystosowane toalety i wózki wodne.

■ W Polsce standardy lokalne (np. Wrocław 2019) wskazują, jak projektować przestrzeń miejską zgodnie z zasadami dostępności fizycznej.

## 4.3. Internet i technologia bez ograniczeń


Podróż zaczyna się dziś zazwyczaj w świecie cyfrowym – od poszukiwania informacji i rezerwacji usług. Jeśli serwis internetowy czy aplikacja mobilna nie są dostępne, wiele osób zostaje wykluczonych już na etapie planowania wyjazdu. Dostępność cyfrowa jest więc nie mniej ważna niż fizyczna i regulowana jest w Europie przez Europejski Akt o Dostępności oraz wytyczne WCAG 2.1.


### ■ Bariery:

- brak opisów alternatywnych do grafik i zdjęć,
- niski kontrast kolorów utrudniający czytanie,
- brak możliwości obsługi klawiaturą,
- brak napisów i audiodeskrypcji w filmach,
- zbyt skomplikowane formularze i brak komunikatów o błędach
- serwisy projektowane tylko z myślą o młodych, sprawnych użytkownikach.

### **Rozwiązania:**

- przestrzeganie zasad POUR (Perceivable, Operable, Understandable, Robust),
- serwisy testowane z udziałem osób z różnymi niepełnosprawnościami,
- możliwość wyboru kontrastu, wielkości czcionki i nawigacji za pomocą klawiatury,
- napisy i audiodeskrypcja dla materiałów multimedialnych,
- stosowanie prostego języka (Easy-to-Read) w opisach i instrukcjach.

 Hiszpańska firma Viajes Accesibles stworzyła system rezerwacji online projektowany z myślą o pełnej dostępności, dzięki czemu podróże są planowane bez barier cyfrowych.

 „Sydney for All” – cyfrowy przewodnik turystyczny, stworzony wspólnie z użytkownikami z niepełnosprawnościami, zawiera mapy, wideo w języku migowym i opisy głosowe.

## **4.4. Informacja bez granic**


Dostępność komunikacyjna to zapewnienie każdej osobie równego dostępu do informacji oraz możliwości komunikowania się z instytucjami i personelem. W turystyce dotyczy to zarówno informacji przed podróżą (strony, broszury, infolinie), jak i na miejscu (tablice, przewodnicy, obsługa). Jeśli bariera komunikacyjna nie zostanie usunięta, nawet najlepsze rozwiązania fizyczne i cyfrowe mogą pozostać bezużyteczne.

### **Bariery:**

- brak tłumaczy i materiałów w języku migowym,
- zbyt skomplikowany język, trudny do zrozumienia dla osób z trudnościami poznawczymi,
- brak napisów na żywo podczas wydarzeń i konferencji,
- brak pętli indukcyjnych dla osób niedosłyszących,
- ograniczenie komunikacji tylko do jednego kanału (np. telefon).

### **Rozwiązania:**

- zatrudnianie tłumaczy PJM i udostępnianie zdalnych usług tłumaczeniowych,
- stosowanie tekstów łatwych do czytania i prostego języka w broszurach i instrukcjach,
- wielokanałowa komunikacja: telefon, e-mail, SMS, chat, wideotłumacz,
- instalacja pętli indukcyjnych w muzeach, teatrach, centrach obsługi turystycznej,
- szkolenie pracowników w zakresie komunikacji z osobami o różnych potrzebach.

 Belgijski projekt LHAC, w którym miasta turystyczne przygotowały przewodniki dostępnych tras opisane prostym językiem i w wielu formatach.

## **4.5. Podsumowanie wymiarów dostępności**

**Fizyczny** – Przestrzeń bez barier

**Cyfrowy** – Internet dla wszystkich

**Komunikacyjny** – Informacja bez granic

 Na czym polega problem?

- Bariery architektoniczne i brak dostosowanej infrastruktury
- Niedostępne strony i aplikacje, brak napisów czy audiodeskrypcji
- Trudności w wymianie informacji (brak PJM, skomplikowany język)

 Jakie są rozwiązania?

- Projektowanie zgodne z zasadami Universal Design i normami ISO
- Standardy WCAG, proste formularze, wielokanałowy dostęp
- Prosty język, tłumacze, pętle indukcyjne, komunikacja wielokanałowa

 Co to daje w turystyce?

- Możliwość samodzielnego korzystania z hoteli, muzeów, plaż czy szlaków
- Każdy może wyszukać informacje, zarezerwować podróż i kupić bilety online
- Równe szanse w korzystaniu z usług i pełne uczestnictwo w wydarzeniach

# 5.

## Regulacje prawne dotyczące dostępności





## 5.1. Prawo Unii Europejskiej

### **Dyrektywa 2016/2102: dostępność stron i aplikacji sektora publicznego**

Jest zgodna z WCAG 2.1 AA, nakazuje publikację deklaracji dostępności oraz udostępnienie mechanizmu zgłaszania problemów; przewiduje monitoring i raportowanie do KE. Obejmuje urzędy, uczelnie, szpitale, sądy i inne podmioty publiczne.

### **Prawa osób o ograniczonej mobilności (PRM) w transporcie**

Pakiet unijnych rozporządzeń dotyczących pasażerów z ograniczoną mobilnością (lotniczy, kolejowy, morski/śródlądowy, autobusowy) gwarantuje bezpłatną asystę, szkolenia personelu, dostępne kanały informacji i procedury reklamacyjne. W praktyce oznacza to obowiązek zapewnienia dostępu do terminali i peronów, informacji głosowej/wizualnej oraz rezerwacji i podróży bez konieczności „dodatkowych barier” po stronie pasażera. (Zakres informacyjny i systemy oznakowania opisane poniżej korespondują z tymi obowiązkami).

### **Europejski Akt o Dostępności (EAA, Dyrektywa 2019/882)**

Wprowadza wymagania funkcjonalne (nie „sztywne centymetry”) dla wybranych produktów i usług, m.in. e-commerce, bankowość online, systemy rezerwacji i biletowe, aplikacje i terminale samoobsługowe. W ICT punktem odniesienia są WCAG 2.1 AA i EN 301 549; obowiązki stosuje się od 28 czerwca 2025 r. (z wyjątkami, m.in. dla mikroprzedsiębiorstw). Dyrektywa nakazuje m.in. dostępność informacji (napisy, komunikaty głosowe, opisy), obsługę bez użycia dużej siły/ruchów o dużym zasięgu oraz możliwość samodzielnego korzystania z urządzeń.

EAA świadomie nie narzuca konkretnych wymiarów architektonicznych – to pozostawia państwom członkowskim

## 5.2. Polskie regulacje

### **Ustawa z 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami**

Wprowadza triadę obowiązków: dostępność architektoniczna, cyfrowa i informacyjno-komunikacyjna (art. 6), prawo do wnioskowania o dostęp alternatywny, instytucję koordynatora ds. dostępności oraz wymogi informacyjne na stronach. Jest stosowana w administracji i podmiotach wykonujących zadania publiczne (także projektach z funduszy UE).

### **Ustawa z 26 kwietnia 2024 r.**

Implementuje do sektora prywatnego kluczowe elementy EAA: od 28 czerwca 2025 r. firmy (z wyłączeniem mikro) muszą zapewniać dostępność produktów i usług cyfrowych (sklepy, rezerwacje, bankowość, VOD, aplikacje, terminale) zgodnie z WCAG 2.1 AA i EN 301 549; przewidziano wersję „nieproporcjonalnego obciążenia” i wyjątki ustawowe.

### **Dostępność cyfrowa i informacyjno-komunikacyjna**

Poza ustawą z 2019 r. i 2024 r. ważne są KRI (Krajowe Ramy Interoperacyjności) – obowiązek zapewnienia dostępnych usług informacyjno-komunikacyjnych przez podmioty realizujące zadania publiczne, a także stałe standardy informacyjne w projektach z funduszy UE.

Polskie przepisy doprecyzowują minimalne parametry, np.:

- możliwość zgłaszania spraw i otrzymania odpowiedzi zdalnie
- podjazdy o nachyleniu 6-8%
- teksty alternatywne do obrazów, odpowiadające opisy filmów i infografik
- stosowanie informacji głosowych, linii prowadzących po podłodze
- wysoki kontrast,
- skalowalne fonty, prosty i logiczny układ
- min. szerokość drzwi wejściowych do budynku to 0,9m
- udostępnianie tłumacza PJM podczas spotkań, konferencji, webinarów

### **Rozporządzenie Ministra Gospodarki i Pracy w sprawie obiektów hotelarskich i innych obiektów, w których są świadczone usługi hotelarskie (2004)**

Rozporządzenie wydane w 2004 r. przeszło wiele nowelizacji, a ostatnia z nich miała miejsce w 2017 r. zbierając wszystkie nowelizacje w jednym brzmieniu. To na tekst jednolity z 2017 r. najczęściej powołują się dziś urzędy

i instrukcje dla przedsiębiorców. Rozporządzenie reguluje wymagania dotyczące wyposażenia oraz zakresu usług świadczonych w obiektach hotelarskich. Dokument ten obejmuje hotele, motele, pensjonaty, domy wycieczkowe, pola biwakowe i inne obiekty noclegowe, określając minimalne standardy dla poszczególnych kategorii gwiazdkowych.

Celem regulacji jest zapewnienie jednolitego poziomu usług w całej branży hotelarskiej w Polsce. Rozporządzenie precyzuje m.in. wyposażenie pokoi i łazienek, standard części wspólnych, obowiązek posiadania recepcji czy zaplecza gastronomicznego. Dokument zawiera szczegółowe wymagania dla poszczególnych typów obiektów – od kategorii jednogwiazdkowych po pięciogwiazdkowe.

Choć przepisy te odnoszą się głównie do komfortu i jakości usług, pośrednio dotyczą kwestii dostępności. Nakładają bowiem obowiązek zapewnienia odpowiedniego standardu węzłów sanitarnych, części wspólnych i recepcji, co stwarza ramy do wprowadzania rozwiązań przyjaznych osobom o szczególnych potrzebach.

Przykładowo:

- wymagane są toalety i łazienki na określonym poziomie wyposażenia,
- w obiektach wyższej kategorii obowiązkowe są windy i przestrzenie wspólne,
- recepcja oraz jadalnia muszą znajdować się w obiekcie i być dostępne dla gości.

Jednocześnie rozporządzenie nie zawiera jednoznacznych wymagań odnoszących się do pełnej dostępności dla osób z niepełnosprawnościami. Nie precyzuje np. minimalnej liczby pokoi dostosowanych do potrzeb osób poruszających się na wózkach, parametrów szerokości drzwi czy nachylenia podjazdów. Nie reguluje również kwestii oznakowania kontrastowego, systemów informacji dotykowej lub głosowej ani komunikacji alternatywnej.

W praktyce oznacza to, że realny poziom dostępności hoteli w Polsce zależy w dużym stopniu od dodatkowych działań podejmowanych przez właścicieli i samorządy (np. lokalne standardy dostępności).

### 5.3. Normy międzynarodowe: ISO 21902

ISO 21902:2021 to pierwszy globalny standard opisujący wymagania dostępności w całym łańcuchu wartości turystyki: od środowiska zbudowanego i transportu, przez usługi i obsługę gości, po informację, komunikację i ewakuację. Fundamentem jest uniwersalne projektowanie (Universal Design) i eliminacja barier w korzystaniu z przestrzeni i usług przez możliwie najszerszą grupę użytkowników.

#### ■ Na co kładzie nacisk?

- dostępne dojścia/podjazdy, przynajmniej jedno wejście bez barier, logiczne i szerokie ciągi komunikacyjne oraz windy przystosowane do wózków;
- punkty obsługi na obniżonej wysokości, kontrast i oznakowanie dotykowe/wizualne;
- toalety z przestrzenią manewrową i uchwytami;
- spójna informacja wielokanałowa (wizualna, głosowa, dotykowa) i procedury bezpieczeństwa w wersji dostępnej.

Norma porządkuje oczekiwania wobec branży (noclegi, atrakcje, transport, IT), dając „wspólny język” do audytów i doskonalenia usług – także tam, gdzie przepisy są mniej szczegółowe.

### 5.4. Co z tego wynika? – trzy wymiary dostępności w praktyce

#### ■ Dostępność Fizyczna

- Obowiązkowe wejścia bez barier, przewidywalne i szerokie trasy wewnętrzne, windy i platformy, dostępne sanitarne węzły, miejsca parkingowe, jednoznaczne oznakowanie i bezpieczna ewakuacja.
- W turystyce oznacza to m.in. dostępne pokoje, recepcje, sale śniadaniowe i ciągi piesze w hotelach; trasy „bez progów” w muzeach i obiektach przyrody; funkcjonalne, dostępne urządzenia samoobsługowe (kasy, biletomaty). (ISO 21902 + polskie wymogi techniczne).

## ■ Dostępność Cyfrowa

- W sektorze publicznym – WCAG 2.1 AA, deklaracje dostępności i kanał zgłoszeń;
- W sektorze prywatnym od 2025 r. – obowiązek dostępności kluczowych usług cyfrowych (rezerwacje, płatności, VOD, aplikacje).
- Dla turystyki: dostępne strony DMO i hoteli, systemy rezerwacji, aplikacje przewodnickie/kioskowe, materiały wideo z napisami/audiodeskrypcją, obsługa klawiaturą i czytnikami ekranu.

## ■ Dostępność Komunikacyjna

- Wielokanałowa informacja (tekst, dźwięk, dotyk), PJM i napisy na żywo, tekst łatwy do czytania (ETR), pętle indukcyjne i sprzęt wspomagający słyszenie; obowiązek wskazania koordynatora i realizacji wniosków o dostęp alternatywny. W transporcie – czytelne komunikaty na dworcach i w terminalach, w turystyce – standard obsługi gości i szkolenia personelu.



# 6.

## **Wybrane standardy i certyfikaty dostępności w praktyce**





## 6.1. Wprowadzenie

Niniejszy rozdział prezentuje wybrane przykłady standardów i certyfikatów dostępności, które ilustrują różnorodność podejść i poziomów wdrażania dostępności w Polsce. Zestawienie nie wyczerpuje całego krajobrazu rozwiązań – ten stale się rozwija – lecz pokazuje reprezentatywne modele: od miejskich standardów dostępności (Warszawa, Wrocław, Kraków), przez Wrocławskie Standardy Dostępności Kultury i Wydarzeń, standardy dla organizacji pozarządowych, aż po dokumenty o charakterze przekrojowym, takie jak Model Dostępnej Kultury i środowiskowo-przyrodniczy Model Dostępnego Parku Przyrodniczego. Zestaw ten obrazuje, jak ogólne zasady i wymogi przekłada się na konkretne procedury, kryteria oceny i narzędzia wdrożeniowe w różnych kontekstach – miejskim, kulturalnym, obywatelskim i przyrodniczym. Celem rozdziału jest dostarczenie praktycznego punktu odniesienia, który pomaga porównać własne działania z uznanymi standardami oraz zidentyfikować obszary do doskonalenia.

## 6.2. Miejskie standardy dostępności

Miasta takie jak Wrocław, Warszawa, Kraków czy Poznań przygotowały specjalne dokumenty przedstawiające wymagania i zalecenia dostosowywania przestrzeni miejskich do osób ze szczególnymi potrzebami. Standardy miejskie porządkują zasady projektowania i utrzymania przestrzeni publicznych, dojść do atrakcji, przystanków i wejść do budynków, tak aby podróż „od przystanku po widownię” była realnie dostępna. Wrocławskie standardy działają jako załącznik do zarządzenia prezydenta miasta, z pełnym zakresem od ciągów pieszych po tereny zielone i informację dotykową. Warszawskie standardy (2022) wprowadzają 13 obszarów z podziałem na wymagania i zalecenia, od przestrzeni pieszych po ewakuację i system informacji.

### ■ Na co zwraca uwagę?

- Trasa wolna od przeszkód: od transportu i parkingów aż do wejścia/ atrakcji; ciągi piesze o równej, antypoślizgowej nawierzchni, bez progów i uskoków.
- Systemy prowadzące i ostrzegawcze (informacja dotykowa)

w newralgicznych punktach: przejścia, przystanki, podejścia do schodów/wind. Warszawa precyzuje szerokości i lokalizację pasów; Wrocław wskazuje ciągłość naprowadzania w całym układzie dojść.

- Przystanki i węzły: logiczne powiązanie z chodnikami, brak stopni, minimalne spadki oraz pola oczekiwania dla osób niewidomych/słabowidzących.
- Tereny zielone i rekreacyjne: spójne dojścia z przystanków/parkingów; miejsca odpoczynku i dostępne toalety/przebieralnie.
- Informacja wielozmysłowa: warstwa wizualna (kontrast, wielkość liter), dotykowa (tyflografiki, brajl) i głosowa; konsekwentne piktogramy i czytelne lokalizacje tablic.

### 6.3. Wrocławskie Standardy Dostępności Kultury i Wydarzeń

Praktyczny przewodnik dla instytucji kultury i organizatorów (miejskich, NGO, prywatnych korzystających ze środków publicznych), który porządkuje cały łańcuch uczestnictwa: od informacji o wydarzeniu i rezerwacji, przez dojazd, wejście, korzystanie z oferty i bezpieczeństwo, po komunikację po wizycie. Dokument jasno rozdziela standard wymagany i standard zalecany, opisuje role (m.in. koordynatora dostępności), wymogi dla dostępnej informacji (napisy rozszerzone, audiodeskrypcja, ETR, PJM, alternatywy do treści audio/wideo) oraz dostępnej instytucji (wejścia, kasy, szatnie, przestrzeń, toalety, strefy odpoczynku). Zawiera też wytyczne dla wydarzeń plenerowych (mapy, strefy, oznaczenia, liczba „kopert”, toalety, pętle indukcyjne).

#### ■ Na co zwraca uwagę?

- Dostępna informacja: obowiązek wieloformatowości, np. napisy rozszerzone, audiodeskrypcja, tekst łatwy/ETR, alternatywy do treści audio/wideo
- Rola koordynatora: wyznaczenie osoby, która odpowiada za zasady, procedury i kontakt z odbiorcami o szczególnych potrzebach.
- Bezpieczeństwo: plany ewakuacji dla różnych grup, alarmy dźwiękowe i świetlne, wyposażenie do ewakuacji.
- Polityka cenowa: zasady zniżek oraz bezpłatny wstęp dla asystenta – uwzględnione także w systemie sprzedaży online.

- Wydarzenia plenerowe: mapy i opisy miejsca (m.in. liczba „kopert”), strefy dostępności, sanitarne i komunikacyjne ułatwienia

## 6.4. Standardy dostępności dla NGO w Polsce

Podręcznik wdrożeniowy dla organizacji pozarządowych, które chcą realnie poprawiać dostępność miejsca, oferty i materiałów. Zawiera część ogólną (perspektywa osób z niepełnosprawnościami i NGO), rozdziały o projektowaniu uniwersalnym, dostępności architektonicznej, informacyjnokomunikacyjnej i cyfrowej, osobny moduł obsługi klienta, a na końcu rozbudowaną check-listę do samooceny (otoczenie, wejście, recepcja, kondygnacje, winda), w tym sekcję „Dostępny dokument” (formatowanie, alternatywy dla grafik, struktura nagłówków).

### ■ Na co zwraca uwagę?

- Check-lista dostępności – gotowe punkty kontrolne do szybkiej diagnozy (budynek i otoczenie, informacje, obsługa).
- Dostępny dokument – praktyczne reguły (alternatywy tekstowe, logiczna struktura, kontrasty, czytelne fonty), które natychmiast poprawiają dostępność materiałów.
- Obsługa klienta i savoir-vivre – rola recepcji, wolontariuszy, umiejętności komunikacyjnych; kiedy i jak zapewnić wsparcie (np. PJM/ asystent).
- Projektowanie uniwersalne – łączenie wygody wszystkich użytkowników z prostymi korektami w przestrzeni i komunikacji.

## 6.5. Model Dostępnej Kultury

Publikacja przygotowana przez Fundację Kultury Bez Barrier, PFRON, Ministerstwo Kultury i Dziedzictwa Narodowego oraz Kubia w 2023 r. Zawiera metodykę wdrażania dostępności w instytucjach kultury opartą na trzech filarach: obszary dostępności, podróż odbiorcy oraz kroki wdrażania. Publikacja składa się z Modelu, Instrukcji (pytania kontrolne i działania), Dobrych praktyk (przykłady z bibliotek i instytucji) i Rekomendacji; podkreśla, że dostępność to proces – małe kroki i trwałe zmiany.

### ■ Na co zwraca uwagę?

- Analiza podróży odbiorcy w 5 obszarach – identyfikacja barier na każdym etapie (informacja, zakup, droga, poruszanie się, doświadczenie, ewaluacja) z perspektywy osób ze szczególnymi potrzebami.
- Instrukcja – konkretne pytania i listy działań dla zespołów ułatwiających planowanie i priorytetyzację.
- „Czucie” – ważny, a często pomijany aspekt dostępności zapewniający komfort poznawczy i bezpieczeństwo dla osób nadwrażliwych sensorycznie, w spektrum autyzmu, w kryzysie zdrowia psychicznego. Opracowanie kładzie nacisk na rzetelną informację o bodźcach.
- Skalowalność – prezentowany w dokumencie model daje się przenieść poza kulturę (np. do hoteli/konferencji) jako metodyka zarządzania zmianą.

## 6.6. Model Dostępnego Parku Przyrodniczego

„Model Dostępnego Parku Przyrodniczego” to opracowanie PFRON (we współpracy m.in. z Ministerstwem Klimatu i Środowiska oraz Global Nature Fund) przygotowane w projekcie „Obszar chroniony – obszar dostępny”. Opisuje zasady dostosowywania terenów i obiektów zarządzanych przez parki przyrodnicze (parki narodowe i krajobrazowe) do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami, w tym osób z niepełnosprawnościami. Model jest przewodnikiem wdrożeniowym: jak planować infrastrukturę, informację i obsługę tak, by cała ścieżka wizyty w parku była dostępna. Dostępna jest też wersja w języku łatwym do czytania (ETR).

### ■ Na co zwraca uwagę?

- Myślenie łańcuchowe – model każe planować całą wizytę: od informacji przed przyjazdem, przez dojazd/parking, wejście, poruszanie się po trasie i korzystanie z oferty edukacyjnej, po sanitariaty i bezpieczny powrót.
- Narzędzia do diagnozy i planowania – gotowe arkusze oceny i checklista, które pozwalają sprawdzić stan dostępności, ustalić kolejność działań i mierzyć postęp.

- Informacja wielozmysłowa + dostępność cyfrowa – nacisk na mapy i tablice, audioprzewodniki, opis bodźców, a także dostępne www.
- Praktyczne wdrożenia i finansowanie – model był i jest wdrażany w parkach, co potwierdza jego wykonalność.
- Aktualność i skalowalność – PFRON publikuje aktualizacje, a model można przenosić na inne tereny otwarte.



# 7.

## **Od barier do praktyk: jak wdrażać dostępność w turystyce**





## 7.1. Wprowadzenie

W celu sprawdzenia co naprawdę przeszkadza w uczestniczeniu w turystyce – i jak to naprawić istotne jest oparcie się na wcześniej omówionych już regulacjach – od europejskich i globalnych opracowań (ENAT, UNWTO), przez normę ISO 21902 i wytyczne WCAG dla sfery cyfrowej, po polskie standardy miejskie i branżowe (m.in. Warszawa, Wrocław, Model Dostępnej Kultury PFRON). Oparcie się na tym fundamencie sprawia, że przedstawione w tym rozdziale praktyki są zgodne z zasadami projektowania uniwersalnego, wpisują się w obowiązki informacyjne i cyfrowe, a co najważniejsze – dają się wdrożyć „od jutra” w realiach wielu organizacji.

## 7.2. Jakie bariery można napotkać w turystyce?

### ■ Informacyjne

Podróż zwykle zaczyna się w internecie – i dokładnie tam wielu gości „traci orientację”, bo informacje o dostępności są rozproszone, niespójne i podane w formach nieprzyjaznych odbiorcom. Właśnie temu mają zapobiegać standardy WCAG, wyznaczające klarowne zasady dostępnych treści cyfrowych. Jednocześnie rekomendacje UNWTO przypominają, że dostępność informacji to nie tylko technologia, ale też język prosty, alternatywne formaty i konsekwentne opisy parametrów usługi.

W skrócie: spójny „język dostępności” online i offline to dziś warunek uczciwej decyzji turystycznej.

- Trudno dostępne dane o trasach bez schodów, toaletach dostępnych, pętlach indukcyjnych przy kasach/recepcji, miejscach odpoczynku czy miejscach parkingowych dla osób z niepełnosprawnościami.
- Brak lub za mało treści w przystępnym języku, nagrań audio, napisów do filmów, tłumaczeń na polski język migowy, opisów w brajlu i materiałów o wysokim kontraście.
- Niedostępne strony i systemy rezerwacyjne. Menu zbudowane jako obrazy bez tekstu alternatywnego nie współpracują z czytnikami ekranu i nie pozwalają na obsługę klawiaturą.

## ■ Przestrzenno-techniczne

Najczęściej doskwiera nam... potknięcie o kilkucentymetrowy próg, śliskie płyty, zbyt wąskie przejście czy brak cienia i ławek. Miejskie standardy rozpisują bardzo konkretne parametry ciągów pieszych, wejść, sanitariatów i oznakowania – tak, by trasa od parkingu lub przystanku do drzwi była ciągła i czytelna. Z kolei norma ISO 21902 zachęca, by myśleć o dostępności nie tylko jako o wymiarach i nachyleniach, ale jako o spójnym doświadczeniu całego łańcucha usług: od wejścia i toalet, po urządzenia wspomagające i punkty odpoczynku. W praktyce świetnie sprawdzają się też branżowe wytyczne wydarzeń, które dodają do elementy komfortu i bezpieczeństwa uczestnika.

- Wejścia i dojścia z przeszkodami, progi, śliskie nawierzchnie, wąskie przejścia, strome nachylenia; brak spójnego prowadzenia.
- W toaletach brakuje wymaganych wymiarów, poręczy, alarmu przyzywowego; wykorzystywanie toalet jako magazynów.
- Na długich trasach brak ławek z oparciem i stref cienia, co ogranicza samodzielność zwłaszcza w terenie otwartym.
- Parking i ostatnia mila. Mało miejsc „kopert” oraz brak ciągłej, bezpiecznej trasy od miejsca postojowego lub przystanku do wejścia.

## ■ Organizacyjne

Nawet dobrze zaprojektowana przestrzeń nie „zadziała”, jeśli systemy i procedury nie są gotowe na zróżnicowane potrzeby gości. ISO 21902 proponuje, by każda organizacja miała plan dostępności, regularnie przeglądała procedury i szkoliła zespół. Europejski Akt o Dostępności precyzuje przy tym wymagania dla esprzedaży biletów, aplikacji i terminali samoobsługowych w sektorze transportu, co porządkuje oczekiwania wobec dostawców. W kulturze i turystyce dobrym uzupełnieniem są modele miękkie: koordynatorzy dostępności, jasne role i odpowiedzialności oraz checklisty operacyjne. Dzięki temu gość może zgłosić potrzeby wcześniej, a zespół – odpowiedzieć przewidywalnie i bez chaosu.

- Brak możliwości zgłoszenia dodatkowych potrzeb przy rezerwacji.
- Brak priorytetowych wejść czy czytelnych zasad pierwszeństwa.
- Procedury ewakuacyjne nie uwzględniają różnych sposobów komunikacji alarmów, nie przewidują ról asystujących i sprzętu ewakuacyjnego.
- Sprzęt dostępności (np. kładki, podnośniki) nie ma harmonogramu przeglądów i czyszczenia.

## ■ Społeczne i kulturowe

Tu rozstrzyga nie tyle metrówka, ile postawy. Brak reprezentacji osób z niepełnosprawnościami w przekazach promocyjnych, obawy personelu „żeby nie urazić”, czy utarte stereotypy potrafią skutecznie zniechęcić do wizyty. Europejskie i krajowe opracowania podkreślają, że stałe szkolenia, współtworzenie oferty z użytkownikami oraz jasne standardy obsługi są równie ważne, co podjazd. W praktyce właśnie to rekomendują modele i standardy kultury (np. PFRON czy Wrocław): zaplanowanie szkoleń, ćwiczenia scenariuszy, zaproszenia do testów i mierzenie efektów – a komunikacja prowadzona prosto i inkluzywnie.

- Brak regularnych szkoleń personelu z komunikacji (prosta mowa, tempo, gesty, piktogramy), obsługi urzędzeń oraz zasad wsparcia osób ze szczególnymi potrzebami bez naruszania autonomii.
- Stereotypowe postrzeganie osób z niepełnosprawnościami.
- Niska obecność osób z niepełnosprawnościami w kampaniach turystycznych

### 7.3. Rozwiązania, które działają

#### ■ Hotele

W hotelach kluczowe jest poprowadzenie gościa przez cały cykl podróży: od jasnej informacji przed przyjazdem, przez rezerwację z możliwością zgłoszenia potrzeb, po sprawną obsługę na miejscu i czytelne procedury ewakuacji. Ramę dla takiej ścieżki daje ISO 21902, które akcentuje dostępność informacji i usług w całym łańcuchu wartości turystyki; praktyczne wskazówki wdrożeniowe publikuje UN Tourism (UNWTO).

Z perspektywy kanałów cyfrowych punktem odniesienia pozostaje WCAG 2.1/2.2, co oznacza m.in. dostępne formularze rezerwacyjne, treści możliwe do odczytu czytnikami ekranu i obsługę klawiaturą.

W przestrzeni hotelowej mogą sprawdzić się wytyczne dotyczące przestrzeni publicznych stosowane w miastach, które porządkują kwestie dojść, progów, szerokości drzwi, toalet, oznakowania czy kontrastu.

Te elementy razem składają się na spójne doświadczenie gościa – od pierwszego kliknięcia po bezpieczny nocleg.

### Best practices

- Udostępnianie pełnej karty dostępności obiektu i pokoi w kilku formatach, zarówno na stronie internetowej, jak i w recepcji.
- Ujednolicenie opisu udogodnień, aby informacje były jednoznaczne.
- Wprowadzenie w systemie rezerwacji pola umożliwiającego zgłoszenie potrzeb oraz zapewnienie kontaktu zwrotnego z potwierdzeniem możliwości ich spełnienia.
- Adaptacja lady recepcyjnej oraz instalacja pętli indukcyjnej przy stanowisku obsługi.
- Wdrożenie procesów meldunkowych niewymagających kontaktu fizycznego oraz udostępnienie rozwiązań cyfrowych działających w trybie dostępnym dla czytników ekranu.
- Zapewnienie odpowiedniej szerokości drzwi, likwidacja progów, utrzymanie drożnych ciągów komunikacyjnych; lokalizowanie pokoi dostępnych możliwie blisko tras pozbawionych barier i wind.
- Utrzymanie toalet dostępnych dla osób, ze szczególnymi potrzebami.
- Nieblokowanie przejść meblami i dekoracjami, zachowywanie czytelnego prowadzenia po obiekcie.
- Udostępnianie informacji restauracyjnych w formatach alternatywnych.
- Szkolenie personelu z komunikacji z osobami o różnych potrzebach oraz wsparcia przy korzystaniu z urządzeń higienicznych.

### Punkty gastronomiczne

Gastronomia może realizować dostępność prostą, czytelną informacją i możliwością swobodnego poruszania się przez każdego klienta.

Menu w formie tekstu, dostępne również w wersji audio i online zgodnej

z WCAG, realnie ułatwia wybór – zwłaszcza gdy da się je wygodnie otworzyć z kodu QR współpracującego z czytnikami ekranu.

Po stronie przestrzeni liczą się logiczne ciągi komunikacyjne, brak progów, odpowiednie odległości między stolikami oraz dostępne toalety; standardy miejskie pomagają to ujednoczyć.

W obiektach z obsługą przy ladzie przydatne są pętle indukcyjne i proste, wysokokontrastowe oznakowanie – rozwiązania konsekwentnie rekomendowane m.in. we wrocławskich standardach dla wydarzeń i instytucji kultury.

Tak zaprojektowana usługa jest bardziej gościnna dla każdego, a nie tylko dla osób z określonymi potrzebami.

### Best practices

- Przygotowanie menu w formie tekstowej (nie wyłącznie jako obraz), w wersji łatwej do czytania i zrozumienia oraz jako nagranie dźwiękowe; zapewnienie dostępu do menu przez kod szybkiej odpowiedzi współpracujący z czytnikami ekranu.
- Wyraźne oznaczanie alergenów piktogramami oraz opisem słownym; udostępnianie informacji w formatach o wysokim kontraście.
- Wprowadzenie w rezerwacji pola dotyczącego preferencji i potrzeb (np. miejsce o niższym poziomie hałasu, stół z dogodnym dojazdem wózkiem).
- Zapewnienie odpowiednich odległości między stolikami oraz nieblokowanie przejść meblami i elementami dekoracyjnymi.
- Montaż pętli indukcyjnej przy barze lub kasie, a także stosowanie rozwiązań bezdotykowych w płatnościach i zamówieniach.
- Zapewnienie wejścia bez progów lub z rampą oraz odpowiedniej szerokości drzwi.
- Utrzymanie toalety dostępnej zgodnie z wymaganiami funkcjonalnymi (w tym poręcze i alarm przyzywowy).
- Szkolenie personelu w zakresie uprzejmej i zrozumiałej komunikacji, a także wsparcia przy korzystaniu z urządzeń higienicznych.

### Atrakcje turystyczne

Dobre atrakcje „uprzedzają” pytania: publikują karty tras z długością, nachyleniami, rodzajem nawierzchni i punktami odpoczynku,

a na miejscu prowadzą gościa czytelnym systemem oznaczeń (również dotykowokontrastowych). ISO 21902 zachęca, by myśleć o dostępności jako o procesie – od planowania i konsultacji (z udziałem użytkowników) po bieżące utrzymanie sprzętu dostępowego i weryfikację ryzyk.

W praktyce pomaga to także w wodnych i plenerowych atrakcjach: równoległe sygnały alarmowe (dźwiękowe i wizualne), stabilne nawierzchnie, strefy cienia czy punkty ratownicze stają się standardem „komfortu i bezpieczeństwa”.

Europejskie opracowania (ENAT) podkreślają, że transparentna informacja i przewidywalna organizacja to fundament prawa do podróżowania na równych zasadach. Wskazówki z miejskich standardów oraz modeli PFRON dla instytucji kultury dobrze przekładają się tu na praktykę oznakowania i obsługi.

### Best practices

- Udostępnianie szczegółowych kart tras zawierających długość, szerokość, nachylenia, rodzaj nawierzchni, możliwe zagrożenia oraz lokalizację miejsc odpoczynku.
- Zapewnienie co najmniej jednej trasy całkowicie pozbawionej schodów i jej wyraźne oznaczenie, w tym poprzez elementy dotykowe i kontrastowe.
- Uelastycznienie zasad kolejowania i limitów odwiedzin (np. priorytetowe wejścia tam, gdzie to uzasadnione bezpieczeństwem i potrzebami).
- Angażowanie osób z niepełnosprawnościami w planowanie odwiedzin i testowanie rozwiązań przed ich wdrożeniem.
- Prowadzenie regularnych przeglądów i czyszczeń sprzętu dostępności.
- Stosowanie stabilnych, odpornych na poślizg nawierzchni, rozmieszczanie miejsc odpoczynku z oparciem oraz tworzenie zacienionych stref dostępnych dla użytkowników wózków.
- Zapewnienie punktów ratowniczych oraz punktów wypożyczania sprzętu wspomagającego.
- Zastosowanie równoległych systemów alarmowych: dźwiękowych i wizualnych, w tym flag bezpieczeństwa w strefach wodnych.
- Tworzenie placów zabaw dostępnych dla dzieci z niepełnosprawnościami (urządzenia i podłoże).

- Dopuszczenie zwiedzania z psem asystującym oraz wprowadzenie zniżek lub bezpłatnego wstępu dla opiekuna.

## ■ Obiekty konferencyjne

Wydarzenia takie jak konferencje, eventy łączą dwa światy: cyfrowy i fizyczny – oba muszą „trzymać poziom”. Rejestracja, strona www i aplikacja wydarzenia powinny spełniać WCAG, a kioski samoobsługowe i terminale działać zgodnie z europejskimi wymogami dostępności dla produktów i usług (EAA) w zakresie interfejsów i obsługi.

Na miejscu liczą się: wejście na scenę (rampa/podnośnik), miejsca z dobrą widocznością dla użytkowników wózków, systemy wspomaganie słyszenia, komunikaty dostępne wielokanałowo oraz jasno opisane procedury ewakuacji. Pomocne są tu gotowe standardy dla wydarzeń (np. Wrocław), które porządkują informację, oznakowanie i role personelu.

Dobłą praktyką jest też wyznaczenie koordynatora dostępności i bieżące audytowanie rozwiązań w trakcie całego cyklu eventu.

## Best practices

- Zapewnienie rejestracji z możliwością zgłaszania potrzeb oraz publikacja oświadczenia o dostępności wydarzenia na stronie internetowej.
- Wykorzystanie technologii bezdotykowych, dostępnych aplikacji wydarzeniowych oraz interaktywnych terminali samoobsługowych z dostosowaną nawigacją, wysokim kontrastem i możliwością odsłuchu komunikatów.
- Wyznaczenie koordynatora ds. dostępności po stronie organizatora i obiektu oraz prowadzenie regularnych audytów operacyjnych.
- Zapewnienie miejsc zarezerwowanych dla osób z niepełnosprawnościami, seniorów i kobiet w ciąży.
- Dostosowanie protokołów sanitarnych i informacji przy wejściach i w strefach wspólnych do potrzeb różnych grup uczestników.
- Zapewnienie wejścia na scenę przy użyciu rampy lub podnośnika, a także wydzielonych miejsc dla użytkowników wózków z dobrą widocznością i możliwością zajęcia miejsca wraz z towarzyszem.
- Wyposażenie sal w urządzenia wspomagające słyszenie oraz w czytelny, kontrastowy system oznakowania kierunkowego.

- Wprowadzenie systemu alarmowego działającego w wielu kanałach oraz wydzielenie cichych stref dla osób wrażliwych sensorycznie.
- Szkolenie personelu i wolontariuszy w zakresie empatycznej, jasnej komunikacji oraz stosowania demonstracji, gestów, prostych animacji i rysunków w instrukcjach dla uczestników.



# 8.

## Przykłady standardów dostępności turystycznej





## 8.1. Wprowadzenie

Certyfikaty i standardy pełnią w turystyce rolę wspólnego języka jakości, dzięki któremu oferta noclegowa, gastronomiczna, konferencyjna i muzealno-rekreacyjna może być porównywana nie tylko pod względem ceny czy lokalizacji, ale również realnej dostępności na każdym etapie podróży: od informacji i rezerwacji, przez dojazd i wejście, aż po korzystanie z usług, bezpieczeństwo i powrót. Wartość dodana pojawia się zwłaszcza tam, gdzie systemy certyfikacji łączą audyt na miejscu, kryteria obejmujące różne rodzaje niepełnosprawności oraz cykliczne przeglądy zgodności. Tak rozumiane podejście zmniejsza ryzyko „pozornej dostępności” (np. tylko rampy przy wejściu) i kieruje uwagę równie mocno na warstwę sensoryczną, informacyjną i organizacyjną, co potwierdzają obserwacje z dużych miast, gdzie inwestycje w podjazdy i windy są częstsze niż wdrożenia audiodeskrypcji, pętli indukcyjnych, tłumaczeń na polski język migowy czy rozwiązań dotykowych.

## 8.2. Systemy i wyróżnienia europejskie

W obszarze mobilności Unia Europejska kładzie nacisk na dostępność informacji o podróży w czasie rzeczywistym, podawanych wieloma kanałami: przez strony internetowe, aplikacje mobilne, ekrany i terminale samoobsługowe, obejmując również sprzedaż elektroniczną biletów i bilety elektroniczne. Równoległe zachęca władze miejskie, aby w planach zrównoważonej mobilności uwzględniały pozbawiony barier dostęp do usług transportowych i upowszechniały wykazy dobrych praktyk. Te elementy tworzą spójne tło informacyjne dla turystyki, zwłaszcza na odcinku „ostatniej mili”. Poza działaniami UE dużo rozwiązań wspierających dostępność w Europie proponują poszczególne państwa.

### ■ Inicjatywy UE:

- **Access City Award**, przyznawana corocznie przez Komisję Europejską, wyróżnia miasta osiągające wzorcowe rezultaty w poprawie dostępności środowiska miejskiego, co pośrednio wpływa na warunki korzystania z oferty turystycznej.

- **AccessibleEU** pełni rolę europejskiego centrum wiedzy i wymiany dobrych praktyk – nie jest certyfikatem, ale stanowi ważny punkt odniesienia przy benchmarkingu rozwiązań



W Wielkiej Brytanii „National Accessible Scheme” ocenia dostępność obiektów noclegowych i atrakcji w obszarach mobilności, słuchu i wzroku; system ma charakter dobrowolny i przewiduje okresowe kontrole.



W Hiszpanii certyfikat AENOR „UNE 170001: Uniwersalna dostępność” potwierdza wdrożenie systemu zarządzania dostępnością w przestrzeniach i usługach, z audytami zgodności i corocznymi przeglądami umożliwiającymi odnowienie dokumentu.

### Case study



#### Francja, Paryż – Tourism & Handicap

Paryż od lat buduje przewagę konkurencyjną, konsekwentnie wdrażając krajowy certyfikat Tourisme & Handicap, który potwierdza dostępność obiektów dla osób z niepełnosprawnością ruchową, wzrokową, słuchową i intelektualną.

Certyfikacja odbywa się w ujednoliconym trybie: wniosek składany jest w systemie ogólnokrajowym, a następnie przeprowadzana jest wizyta oceniająca przez dwuosobowy zespół – eksperta turystycznego i przedstawiciela środowiska osób z niepełnosprawnościami. Obiekt musi spełnić wymogi prawne i kryteria obowiązkowe oraz osiągnąć wysoki wskaźnik komfortu i użyteczności; decyzję podejmuje komisja terytorialna, a znak nadawany jest na 5 lat. Rozpoznawalne piktogramy T&H są systematycznie eksponowane w materiałach promocyjnych i na miejscu świadczenia usług, dzięki czemu informacja o dostępności jest zrozumiała i łatwa do wyszukania.

Impuls w postaci Igrzysk Olimpijskich i Paraolimpijskich w 2024 r. skłonił kolejne instytucje do certyfikacji. W efekcie dostępność stała się integralnym elementem marki miasta, a jednolity znak T&H – narzędziem porównywania jakości w skali całej destynacji.

### **Niemcy, Berlin – Reisen für Alle**

Berlin uczestniczy w ogólnokrajowym programie Reisen für Alle (Travel for All), zarządzanym lokalnie przez visitBerlin i partnerów miejskich.

System opiera się na audycie w terenie wykonywanym przez przeszkolonych, niezależnych audytorów na podstawie zestandaryzowanych formularzy, które obejmują potrzeby związane z mobilnością, wzrokiem, słuchem oraz funkcjami poznawczymi.

Warunkiem udziału jest też ukończenie szkolenia przez co najmniej jednego pracownika oraz pełna transparentność publikowanych danych o dostępności. W zależności od wyników obiekt otrzymuje oznaczenie informacyjne („Information zur Barrierefreiheit”) lub pełny znak jakości („Barrierefreiheit geprüft”) ważny 3 lata; certyfikowane opisy trafiają do centralnej bazy i regionalnych przewodników, ułatwiając podróżnym planowanie.

Miasto konsekwentnie wykorzystuje certyfikację w promocji marki, wzmacniając wizerunek Berlina jako destynacji inkluzywnej; działania te były jednym z czynników docenionych w europejskich wyróżnieniach, tj. Access City Award. Spójny standard, obowiązkowa wizyta audytowa, szkolenia personelu i publiczna, porównywalna prezentacja wyników tworzą model współpracy, który łączy poprawę doświadczenia gości z korzyściami wizerunkowymi i biznesowymi.

### **8.3. Polska: ramy, certyfikacja i praktyki środowiskowe**

Dostępność Plus (2018–2025) była programem rządowym, który zakończył się w czerwcu 2025 roku. Celem programu było „wszycie” dostępności w polityki publiczne oraz sfinansowanie realnych usprawnień w budynkach, transporcie, usługach i kanałach cyfrowych. Program łączył inwestycje twarde (np. likwidacja barier architektonicznych) z działaniami miękkimi (np. szkolenia, podnoszenie kompetencji), a jego filarem stały się rozwiązania systemowe: Fundusz Dostępności w Banku Gospodarstwa Krajowego, Partnerstwo na rzecz dostępności oraz Rada Dostępności. Obecnie nie ma kontynuacji programu w tej samej formule, a utrzymanie efektów i wymagań opiera się przede wszystkim na ust. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami oraz ust. o dostępności cyfrowej, które utrzymują wymagania wobec podmiotów

publicznych niezależnie od końca programu. Dla sektora turystyki oznacza to m.in. konieczność udostępniania informacji w wielu formatach, eliminowania barier w obiektach i usługach oraz stałego doskonalenia procedur obsługi. Próbę wprowadzenia w tym czasie „Certyfikatu Dostępności” należy traktować jako załączek stworzenia narzędzia zewnętrznej weryfikacji dostępności obiektu, a nie powszechny standard rynkowy. Mechanizm był projektowany do potwierdzania spełniania wymagań w trzech obszarach: architektura, cyfryzacja oraz komunikacja i informacja, z audytem prowadzonym przez akredytowane jednostki i trzyletnią ważnością dokumentu.

W praktyce rozwiązanie nie zostało wdrożone w szerokiej skali i wymagałoby dalszych prac: doprecyzowania modelu akredytacji i sieci jednostek oceniających, stabilnego finansowania audytów, a także budowania popytu i rozpoznawalności w branży.

Uzupełnieniem standaryzacji są rozwiązania branżowe, takie jak certyfikacja punktów informacji turystycznej prowadzona przez Polską Organizację Turystyczną. Proces ma formę elektroniczną i opiera się na określonych kryteriach oceny jakości oraz dostępności, a wynikiem jest skala od jednej do czterech gwiazdek. Taki sposób porządkowania oferty poprawia rozpoznawalność i pozwala podróżnym łatwiej identyfikować placówki spełniające ich potrzeby. Warto odnotować rolę środowisk i organizacji społecznych. Polskie Towarzystwo Turystyczno-Krajoznawcze od lat siedemdziesiątych prowadzi systematyczne działania na rzecz turystyki dla osób z niepełnosprawnościami: szkolenia, metodykę pracy z różnymi grupami, tworzenie integracyjnych kół i klubów. Ważnym momentem była konferencja w Załączu Wielkim (2008) zakończona rezolucją postulującą m.in. ujednoczenie definicji osoby z niepełnosprawnością, wprowadzenie zawodu asystenta osoby z niepełnosprawnością oraz dostosowanie programów szkoleniowych dla przewodników i pilotów wycieczek. Równoległa aktywność wydawnicza – w tym turystyczny słownik języka migowego i poradniki dla muzeów, hoteli oraz tras – zasila praktykę codziennego wdrażania standardów.

Wnioski z analiz dostępności PTTK atrakcji w dużych ośrodkach miejskich wskazują na typowy rozkład inwestycji: relatywnie wysoka dbałość o mobilność (podjazdy, windy, szerokie przejścia) i niedobory w warstwie sensorycznej, a także ograniczoną liczbę wyznaczonych miejsc parkingowych przy atrakcjach.

Te obserwacje mogą i powinny być konsekwentnie domykane w ramach procedur certyfikacyjnych.

## 8.4. Podsumowanie

Krajobraz standardów i certyfikatów w turystyce jest zróżnicowany. Wspólnym mianownikiem pozostaje cel: spójna informacja o dostępności, weryfikowalne kryteria oraz realne wsparcie w całym „łańcuchu podróży”.

W tym kontekście standard ISO 21902 warto traktować jako aspiracyjny drogowskaz dla najbardziej rozwiniętych podmiotów. Może wyznaczać pełne, procesowe podejście do „tourism for all”, ale nie każdy obiekt będzie gotowy wdrożyć je w całości. Dla szerokiej większości realnym „kręgosłupem” są obowiązujące ramy prawne i standardy: europejskie wymogi dostępności produktów i usług, a w Polsce ustawa o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami oraz standardy miejskie i branżowe, które przekładają prawo na konkretne parametry przestrzeni i organizacji.

Przykłady z dużych miast pokazują dodatkowy wizerunkowy efekt: Paryż szeroko wykorzystuje certyfikat Tourisme & Handicap, a Berlin – ogólnokrajowy system Reisen für Alle. Oba modele ułatwiają gościom zrozumienie, dla kogo i w jakim zakresie oferta jest dostępna, a jednocześnie porządkują działania operatorów. W Polsce program Dostępność Plus i Certyfikat Dostępności były próbą zbudowania krajowego mechanizmu potwierdzania jakości – dziś wymagają dalszego dopracowania i szerszego wdrożenia. Na znaczeniu zyskują też inicjatywy środowiskowe, takie jak PTTK, które od lat rozwijają szkolenia, publikacje i praktyki wspierające dostępne podróżowanie.

Co w turystyce potrzeba jeszcze zmienić, aby była bardziej dostępna? Zacząć od spełnienia wymagań prawa i standardów lokalnych, ujednoczyć sposób opisywania i informowania o dostępności i zadbać o niezależną weryfikację wybranych obszarów. Taka strategia połączy realność wdrożenia z ambicją i daje czytelny sygnał gościom: dostępność nie jest deklaracją, ale mierzalnym standardem usług.

Zewnętrzne audyty oraz certyfikaty zwiększają wiarygodność i rozpoznawalność oferty, a tam, gdzie to możliwe, dają dostęp do zachęt finansowych lub promocyjnych.





# **II Wywiady pogłębione**



## Nota metodologiczna

### ■ Cele badania

Cel główny: opracowanie standardów turystyki dostępnej we Wrocławiu.

### ■ Metoda

Badanie jakościowe – wywiady pogłębione IDI (Individual In-Depth Interviews), lipiec-październik 2025

### ■ Próba

10 respondentów reprezentujących różne perspektywy:

- Hotelarstwo (Hotel Altus)
- Atrakcje turystyczne (Hydropolis, Stadion Wrocław, Muzeum Narodowe – Pawilon Czterech Kopuł, Port Lotniczy Wrocław)
- Organizacje eksperckie (Fundacja Eudajmonia, Fundacja Katarynka, Polska bez Barrier, Biuro bez Barrier)



# 1.

## Wnioski





## 1. Wnioski

### **Po pierwsze: istnieje wiele dokumentów i standardów, które warto efektywnie wykorzystać**

- W ostatnich latach powstało wiele dokumentów i regulacji prawnych dotyczących dostępności. Przepisy prawa budowlanego, Polski Akt o Dostępności czy opracowania organizacji pozarządowych (NGO) szczegółowo regulują wiele aspektów dostępności od strony technicznej i społecznej. Myśląc o tworzeniu standardów dostępności w turystyce warto najpierw zebrać i uporządkować zasady rozproszone w różnych dokumentach, które mogą być wsparciem i wytycznymi dla wrocławskich obiektów turystycznych, chcących podnosić i rozwijać swą dostępność.

### **Potrzebna elastyczność i różnorodność rozwiązań dostępnych w różnych typach miejsc**

- Stosowanie tych samych „miar” w obszarze dostępności w stosunku do nowego budownictwa oraz zabytkowej zabudowy Wrocławia jest nieuzasadnione ze względów praktycznych. Sztywna ocena dostępności obiektów pod kątem spełniania wszystkich wymagań prowadzi do uznania większości z nich za niedostępne. Bardziej adekwatne wydaje się szukanie rozwiązań dopasowanych do specyfiki danego miejsca oraz zróżnicowanych potrzeb osób z niepełnosprawnościami. W sytuacjach, w których historyczna zabudowa jest niemożliwa do zmiany, istotne stają się elastyczne, niestandardowe rozwiązania, które w efekcie podnoszą dostępność obiektów.

### **Informacja jest kluczowa – brak rzetelnej informacji to główny problem**

- Ważną barierą jest brak aktualnych informacji na temat dostępności poszczególnych miejsc. Turyści ze szczególnymi potrzebami planują swoje podróże precyzyjnie, a brak danych na stronach obiektów lub informacje wprowadzające ich w błąd bywają sporym utrudnieniem. W pierwszej kolejności obiekty muszą nauczyć się rzetelnie opisywać aktualne rozwiązania dostępnościowe, ale także braki w tej materii,

aby turysta z niepełnosprawnością nie był niemiłe zaskoczony barierami w dostępności po przyjeździe na miejsce.

### ■ **Prostota wdrożenia – im prostsze narzędzia, tym większa szansa na wprowadzenie**

- Aby wrocławskie standardy dostępności w turystyce miały szansę przyjąć się w branży, narzędzia muszą być możliwe proste i łatwe – im prostsze narzędzie, tym większa szansa wdrożenia w praktyce. Złożony proces uzyskania certyfikatu może działać odstraszaająco, a prosta lista elementów podnoszących dostępność może zachęcić do działania i szybkiej weryfikacji aktualnej sytuacji.

### ■ **Weryfikacja przez użytkowników – efektywna i najtańsza forma kontroli**

- Zamiast tworzenia systemu kontroli dostępności obiektów, warto wykorzystać głos samych zainteresowanych, czyli turystów z niepełnosprawnościami. Promowany model opierałby się na zaufaniu społecznym. Jeżeli obiekt deklaruje dostępność, a rzeczywistość nie byłaby zgodna z prawdą, to użytkownicy najszybciej zweryfikują ten fakt zgłaszając błąd. Tego rodzaju rozwiązanie byłoby samoregulującym się systemem, który jest tańszy i bardziej wiarygodny dla samych osób z niepełnosprawnościami.

### ■ **Szkolenia personelu fundamentem dostępności**

- Szkolenia personelu nie powinny być dodatkiem, a fundamentem podczas procesu tworzenia obiektu dostępnego. Często są ważniejsze niż usuwanie barier architektonicznych, ponieważ nawet najlepiej dostosowany budynek może stać się niedostępny, jeżeli obsługa nie będzie odpowiednio przeszkolona. Szkolenia pozwalają na przejście od obaw i wątpliwości jak pomagać osobom z niepełnosprawnością do kompetentnego i pewnego ich obsługiwanie. Ważnymi narzędziami podczas szkoleń są symulacje, które pozwalają pracownikom poczuć bariery na własnej skórze. Takie doświadczenie uświadamia skuteczniej niż teoretyczne wykłady, sprawiając, że personel zaczyna widzieć w gościu z niepełnosprawnością takiego samego klienta jak inni.

# 2.

## **Obecny stan dostępności turystyki we Wrocławiu**





## Diagnoza kluczowych problemów:

### ■ Brak rzetelnej informacji o dostępności obiektów

- Nadrzędnym problemem podnoszonym w wywiadach był nie tyle brak rozwiązań poprawiających dostępność danych miejsc, ale przede wszystkim brak informacji o stopniu ich dostępności.
- Dla osoby z niepełnosprawnością niepewność związana z brakiem wiedzy o warunkach panujących na miejscu jest barierą, która może blokować decyzję o wizycie w obiekcie. W wywiadach pojawia się krytyka popularnych platform rezerwacyjnych, takich jak Booking.com, pod kątem wiarygodności zawartych tam informacji. Ponadto informacja nie powinna sprowadzać się do odznaczeń typu „ptaszek”, ale powinna być szczegółowym opisem technicznym lub zdjęciem, które ułatwi samodzielną ocenę sytuacji.
- Informacja o zakresie dostępności powinna odnosić się do różnych potrzeb i być łatwo dostępna, np., na stronie www, profilu społecznościowym etc.



„Na pewno to, co dla osób z niepełnosprawnością jest najważniejsze, to jest informacja. Brak informacji również w obszarze turystyki jest w ogóle kluczowym problemem. (...) często pomimo zadania szeregu pytań osobie, która udostępnia dany lokal i tak finalnie okazuje się, że to jest lokal niedostępny.” – Ekspert

„Dla mnie ta dostępność to jest jakby dostępność całej usługi, to łańcuch dostępności, bo jeśli zapewnimy tylko dostępność na miejscu, a nie poinformujemy, i to jest najczęstszy błąd, nie będzie tej komunikacji, informacji, to osoba nie skorzysta. (...) Osoby z niepełnosprawnością nie pojedą tak jakby w ciemno, w miejsce, o którym nie wiedzą, czy ma dostępność.” – Atrakcja

„Tak, no bo Booking wiadomo, że tam każdy zaznacza wszystkie ptaszki, żeby się wyświetlać w każdej filtracji po prostu.” – Atrakcja

### ■ Mała świadomość właścicieli obiektów turystycznych

- Zdaniem respondentów duża część branży turystycznej stereotypowo

postrzega dostępność – głównie w wymiarze ruchowym, czyli przez pryzmat osób poruszających się na wózkach. Zawężanie tak ważnego tematu powoduje pomijanie potrzeb innych grup potencjalnych klientów, takich jak osoby z niepełnosprawnością wzroku, słuchu oraz neuroatypowe.

- Z wywiadów wybrzmiewa również uwaga dotycząca podejścia biznesowego – niektórzy przedsiębiorcy nie widzą w osobach z niepełnosprawnościami swoich klientów docelowych. Nie spodziewają się, że np. osoby z niepełnosprawnościami mogą chcieć bywać w atrakcjach turystycznych czy lokalach gastronomicznych. Mimo, że świadomość społeczna rośnie, to jednak wciąż są miejsca, które z założenia myślą, że nie są w obszarze zainteresowań osób ze szczególnymi potrzebami.
- Brakuje również wiedzy, że dostępność to nie tylko drogie rozwiązania, ale często proste, niskobudżetowe usprawnienia organizacyjne czy komunikacyjne, które pozwalają nowym grupom korzystać z oferty danego miejsca.



„Kiedy patrzymy nawet na symbol niepełnosprawności, to jest to osoba na wózku. Czyli niepełnosprawność równa się osoba na wózku. I bardzo często pytamy właśnie tych osób, a nie zawsze dostępność jest tylko dla nich.” – Ekspert

„Nie możemy patrzeć na osoby z niepełnosprawnościami tylko przez pryzmat wózków. Nam się to w głowach tak utarło.” – Ekspert

„Ja się pytam Dlaczego nie macie więcej tych pokoi? (...) No bo to nie jest nasz target, to nie jest nasz target i tutaj po prostu no absolutnie brakuje tej właśnie takiej tej wrażliwości, empatii...” – Ekspert

### **Fragmentaryczne rozwiązania dostępnościowe**

- Respondenci zwracają uwagę na problem braku ciągłości w tzw. łańcuchu dostępności. Często zdarza się, że obiekty wprowadzają pojedyncze udogodnienia, które nie składają się na spójną całość. W rezultacie, mimo pewnych ułatwień, obiekt nadal pozostaje niedostępny dla użytkownika. Przykładem mogą być sytuacje,

w których budynek posiada odpowiednie wejście, ale brak jest toalety dostosowanej do potrzeb osób z niepełnosprawnością ruchową, lub gdy sam obiekt jest dostępny, lecz jego otoczenie (np. nierówny chodnik) uniemożliwia dotarcie do niego.

- Dostępność powinno traktować jako ciągły proces, rozpoczynający się na etapie poszukiwania informacji, a kończący na skorzystaniu z usługi. Pominięcie jednego elementu w tym łańcuchu blokuje pozostałe starania i powoduje, że oferta staje się bezużyteczna dla osób ze szczególnymi potrzebami.



„Nawet jeżeli jakiś obiekt (...) jest dostosowany pod względem dostępności architektonicznej do tego, żeby przyjąć tam osobę (...) nie zawsze jest to w pełni np. toalety mają po polskich schodkach na dół.” – Ekspert

„Tutaj jeszcze mamy drugi obiekt (...) sam obiekt jest dostępny. Ale co z tego, jeżeli powierzchnia przed jest cała w dziurach, auta są poparkowane często tak, że w ogóle osoba z niepełnosprawnością nie może przejść.” – Ekspert

„Nie jest jeszcze najszcześniejszym rozwiązaniem zainstalowanie platformy przyschodowej, bo deszcz, bo wandalizm, bo nie trwałość takiego rozwiązania.” – Ekspert

### ■ **Problem „dostępności pozornej” (rozwiązania niefunkcjonalne)**

- Zjawisko „dostępności pozornej” to pułapka dotycząca formalnego spełniania wymogów bez zrozumienia realnych potrzeb osób z niepełnosprawnościami, co prowadzi do powstawania rozwiązań w praktyce bezużytecznych.
- Niekonsultowanie rozwiązań z użytkownikami lub ekspertami, prowadzi do takich pomysłów jak tabliczki Braille’a z wklęsłymi dziurkami, które wizualnie są poprawne, ale dla osoby niewidomej nieczytelne. Problematyczne są również łazienki, celowo pozbawione słuchawki prysznicowej pod pretekstem „bezpieczeństwa”, co uniemożliwia osobom na wózku samodzielną higienę. Taka „dostępność” jest w ocenie respondentów marnotrawstwem zasobów, które zamiast pomagać, pogłębiają poczucie wykluczenia.



„I w jednym miejscu znaleźliśmy świetne tabliczki z dziurkami zamiast wypukłości. (...) Ktoś sobie wymyślił, że zrobi po prostu zamiast wypukłości, zrobi dziurki. To jest oczywiście nie do odczytania dla osoby niedowidzącej.” – Atrakcja

„Architekt stwierdził, że słuchawka prysznicowa w toalecie dla osób z niepełnosprawnością może być niebezpieczna. W związku z tym każdorazowo trzeba było się wykąpać z włosami. Osoby noszące pampersy, kobiety na przykład z miesiączką (...) trzy razy w ciągu dnia muszą się wykąpać z włosami.” – Ekspert

### **Brak systemowego podejścia do dostępności**

- Zarządzanie dostępnością we wrocławskich obiektach jest uzależnione od specyfiki danego miejsca, co powoduje brak spójnych i systemowych rozwiązań. W instytucjach publicznych funkcja koordynatora dostępności jest obowiązkiem uwarunkowanym ustawą, a w sektorze komercyjnym zależy ona od woli i budżetu. Oczywiście tworzenie stanowiska koordynatora w małych obiektach nie jest uzasadnione, to jednak duże obiekty o charakterze turystycznym (takie jak np. atrakcje turystyczne) powinny mieć osobę skoncentrowaną na tym obszarze. Brak takiej osoby prowadzi do fragmentarycznych i niespójnych działań, lub zaniechań rozwiązań, które można byłoby wprowadzić tanim kosztem.
- Brak systemu odbija się też często na kompetencjach personelu – o ile hotele sieciowe opierają się na stałych procedurach obsługi, to gastronomia, w której można zauważyć ciągłą rotację pracowników, mierzy się z „uciekaniem wiedzy” wraz z odchodzącymi pracownikami. W takich warunkach szkolenia często stają się szybką formalnością „do odhaczenia”, podobnie jak szkolenia z BHP, co uniemożliwia zbudowanie trwałej wrażliwości zespołu na problem osób z niepełnosprawnościami.



„Nie mamy koordynatora do spraw dostępności. To zarówno w samym obiekcie u nas, ale też w spółce, więc nie ma takiej osoby, która zajmuje się tematem dostępności.” – Atrakcja

„Należy odbyć dwugodzinne szkolenie online, gdzieś tam wyklikane, tak samo

jak musisz zrobić z tam nie wiem instruktaż stanowiskowy szkolenie BHP – szkolenie o dostępności odhaczone? Odhaczone – książeczka sanepidu.” – Ekspert

### ■ Brak zaufania do ogólnikowych deklaracji „obiekt dostępny”

- Skutkiem wynikającym z braku doprecyzowanych informacji o obiektach jest ograniczenie zaufania osób z niepełnosprawnościami. Nauczyli się oni, że piktogram wózka inwalidzkiego na stronach rezerwacyjnych (np. Booking.com, Airbnb) często może nie mieć odzwierciedlenia w rzeczywistości. Obiekty noclegowe zaznaczają opcję „dostępny” w celach marketingowych, by nie tracić klientów, jednak tak naprawdę oferują niepraktyczne rozwiązania.
- Zjawisko określane jako „fikcja dostępności”, wymusza na turystach prowadzenie dogłębnego i czasochłonnego researchu przed każdą podróżą, ponieważ informacje dotyczące dostępności często nie są możliwe do samodzielnego wyszukania. Muszą oni dzwonić, prosić o przesłanie zdjęć w celu zweryfikowania realnego stanu obiektu, jednak mimo tego proces często kończy się niepowodzeniem, ponieważ informacje nie znajdują się ani na stronach internetowych, ani w mediach społecznościowych.
- Brak pewności jest dla ludzi z niepełnosprawnościami barierą psychiczną, lękiem przed rozczarowaniem. Problemy na miejscu sprawiają, że wiele osób rezygnuje z podróżowania w nowe miejsca, wybierając tylko dotychczas sprawdzone przez siebie lokalizacje.



„I oprócz tego, że pojawia się informacja, że coś jest dostępne albo nie jest, to tak naprawdę dla osoby z niepełnosprawnością to nic nie znaczy, bo mamy zerowe zaufanie do systemu.” – Ekspert

„Osoby z niepełnosprawnością nie pojadą w ciemno, w miejsce, o którym nie wiedzą, czy ma dostępność.” – Ekspert

„Często się zdarza, że właśnie mamy dostępny pokój. No i tam dzwoniemy do takiego hotelu (...) czy mogę prosić o zdjęcia łazienki? Bo jeżeli nie zobaczę zdjęcia łazienki, to nie przyjadę.” – Ekspert

„Jak ktoś mówi, że jest dostępny, a jak jest na przykład winda w budynku, to już znaczy, że jest dostępny, a potem się okazuje, że są na przykład trzy schody czy cztery i trzeba kogoś wnieść.” – Ekspert



# 3.

## **Dobre praktyki i przykłady pozytywne**





## ■ **Obiekty nowoczesne**

Obiekty nowopowstałe lub gruntownie zmodernizowane w ostatnich latach są na innym poziomie dostępności niż zabytki. W ich przypadku dostępność nie jest dodatkowym elementem, ale obowiązkową częścią projektu architektonicznego.

- Przykładem jest Stadion Wrocław (Tarczyński Arena), którego infrastruktura od początku zakładała bezbarierowość – szerokie esplanady umożliwiają swobodny wjazd na trybuny z poziomu gruntu. Obiekt wykracza poza standardową dostępność ruchową, oferując również udogodnienia dla osób niewidomych w postaci metalowych makiet stadionu, które można poznawać dotykiem.
- Analogicznie sytuacja wygląda w Pawilonie Czterech Kopuł (Muzeum Narodowe). Jako zrewitalizowany obiekt muzealny, ma on do zaoferowania przestrzeń wystawienniczą pozbawioną barier pionowych, co umożliwia swobodne poruszanie się osób na wózkach.



„Już podczas budowy i projektowania obiektu, jako że on powstał (...) przy okazji Euro 2012 (...) już wtedy jakby spełniał te standardy (...) Na każdej trybunie są wyznaczone specjalne miejsca dla osób z niepełnosprawnościami razem z miejscem dla opiekuna.” – Atrakcja

„Tutaj na zewnątrz znajduje się też odlana z metalu sama makietą naszego stadionu, także osoba (...) z problemami ze wzrokiem może spokojnie też sobie podotykać tę makietę.” – Atrakcja

„Esplanada, która płynnie opada w obu kierunkach, więc obu stron można swobodnie (...) wjechać jakby na Esplanady i stamtąd się dostać.” – Atrakcja

„Więc tutaj w pawilonie też jesteśmy w o tyle dobrej sytuacji, że wszystko też odbywa się na jednym poziomie, tak. Nie mamy tutaj zbyt wielu schodów.” – Atrakcja

## ■ **Szkolenia na temat rozwiązań w zakresie dostępności**

- W obszarze edukowania personelu, respondenci wskazują na dużą przydatność praktycznych szkoleń warsztatowych, w przeciwieństwie do szkoleń teoretycznych. Szkolenia, w których uczestnicy mogą poczuć się jak osoby z określonym typem niepełnosprawności, są opisywane

jako doświadczenia transformujące świadomość. Podczas warsztatów pracownicy zakładają gogle, które zamazują obraz lub zawężają pole widzenia, próbują poruszać się na wózku inwalidzkim po nierównym terenie lub zakładają „kombinezony starości” (aging suits), które krępują ruchy i obciążają stawy. Doświadczenie takiego szkolenia jest często szokiem dla pracowników, ponieważ okazuje się, że codzienna czynność staje się wyzwaniem. Fizyczne odczucie ograniczeń może zadziałać o wiele skuteczniej niż teoretyczne wykłady, zmieniając perspektywę personelu. Po uczestnictwie w takich szkoleniach personel przestaje traktować procedury dostępnościowej jako obowiązek – zaczyna widzieć w nich pomoc dla drugiej osoby. Dużo łatwiej także zrozumieć, jakie rozwiązania są potrzebne, aby poprawić dostępność miejsc dla osób z określoną potrzebą.



„Ja miałem takie szkolenie jeszcze z ratusza (...) to było mega (...) wiecie, tu ci dali takie okulary, że czujesz się na 80 lat, tu zaczęli cię uczyć, czym się różnią wózki inwalidzkie (...) zaczynasz łapać o co chodzi.” – Atrakcja

„WROt kiedyś już robił takie szkolenia dla pracowników branży i im się to naprawdę spodobało, bo to zakładacie gogle, zakładacie ubrania takie aging suit na przykład i zobaczycie jak jest ciężko być starym (...) jeżdżenie na wózku.” – Ekspert

„I pamiętam moją rozmowę z taką jedną dziewczyną (...) padło zdanie, które po prostu mnie wzruszyło wręcz, ‚to ja rozumiem teraz moją babcię’. I myślę, to jest istotne...” – Ekspert

### **Współpraca z organizacjami pozarządowymi**

- Działaniem przyczyniającym się do wdrożenia funkcjonalnych i przydatnych rozwiązań jest współpraca z organizacjami eksperckimi (Np. TUS, Fundacja Eudajmonia, Fundacja Katarynka). Taka współpraca może przybierać różne formy, takie jak: audyty architektoniczne, doradztwo, szkolenia personelu.
- Wartością takiej współpracy jest zaangażowanie osób z niepełnosprawnościami, które weryfikują rozwiązania w praktyce. Dzięki takiemu wsparciu obiekty unikają błędów projektowych

i mogą stworzyć ofertę dopasowaną do realnych potrzeb danych grup docelowych. Organizacje eksperckie odgrywają rolę partnera, który pomaga wskazać kierunki rozwoju.



„Natomiast konsultujemy to z Fundacją Eudajmonia. My od ubiegłego roku bardzo blisko ze sobą współpracujemy. (...) Najpierw rozpoczęliśmy nasze działania z Fundacją TUS (...) która przeprowadziła dla nas audyt dostępności.”

– Atrakcja

„Świetną fundacją jest Katarynka z Wrocławia, która rzeczywiście w wielu aspektach jest w stanie tutaj doradzić. Ale tak ogólnie to muzeum ma rzeczywiście jeszcze współpracę też z kilkoma różnymi fundacjami.” – Atrakcja

„Przeprowadziliśmy szkolenia z Fundacją Katarynka w pracy z osobami głuchoniemymi. (...) Ostatnio nawet mieliśmy taki piknik zorganizowany z Fundacją Eudajmonia.” – Atrakcja

## Rozwiązania technologiczne

Technologia we wrocławskich obiektach turystycznych bywa wsparciem, które pozwala uniezależnić się osobie ze szczególnymi potrzebami od pomocy osób trzecich. Istnieje szereg nowoczesnych rozwiązań technologicznych, które znacząco podnoszą dostępność różnych miejsc.

- Standardem w wielu miejscach stają się pętle indukcyjne, które pomagają osobom słabosłyszącym. Pod ich kątem tworzone są również napisy na materiałach wizualnych wyświetlanych w muzeach, atrakcjach turystycznych czy innych miejscach. W niektórych miejscach dostępna jest także aplikacja, która pozwala tłumaczyć wpisany tekst na Polski Język Migowy.
- Aplikacja YourWay, dzięki systemowi beaconów nawiguje osoby niewidome po przestrzeni i dostarcza im audiodeskrypcję danego miejsca.
- Popularne są również audioguide'y, które wspierają zwiedzanie wystawy ze ścieżką dźwiękową, co pomaga zarówno osobom niewidomym, jak i pozostałym zwiedzającym.



„A jeżeli chodzi właśnie o osoby też z niepełnosprawnością wzroku, to mamy tutaj w pawilonie korzystamy z takiej aplikacji YourWay, która też ma zadanie trochę ponawigować osobę z niepełnosprawnością wzroku.” – Atrakcja

„Mamy pawilon kasowy też wyposażony w pętlę indukcyjną. Mamy aplikację mobilną z dodatkowym kontrastem, z tą pluginem TalkBack, czyli dla osób niedowidzących.” – Atrakcja

„Sama ekspozycja muzeum dla osób na przykład z problemami z widzeniem ma wersję dźwiękową, audioprzewodnik (...) one są też dla osób jak najbardziej dostępne, widzących.” – Atrakcja

„Tak, mamy pętlę indukcyjną w kasie budynku. Poza tym są też właśnie audioguidy.” – Atrakcja

### **Współpraca sąsiadujących obiektów**

Wzajemne udostępnianie pomieszczeń spełniających w praktyce założenia dostępności może być wsparciem dla zabytkowego centrum Wrocławia, przy którym niektóre lokale nie mogą wprowadzić technicznych udogodnień związanych z dostępnością. W sytuacji w której, np. lokal gastronomiczny, nie posiada możliwości przebudowania łazienki tak, aby była dostępna dla osób na wózku, zamiast zamykać lokal dla osób z niepełnosprawnościami, właściciel może ustalić z sąsiadującym hotelem lub restauracją, który posiada dostępną toaletę, aby klienci z niepełnosprawnościami mogli z niej korzystać – jest to model dostępności hybrydowej, oparty na dobrych relacjach sąsiedzkich. Klient je obiad w jednym miejscu, ale w razie potrzeby fizjologicznej korzysta z uprzejmości lokalu obok w ramach oficjalnej współpracy lokali. Dzięki temu niedostępny lokal staje się przyjazny, bo pomimo braku infrastruktury umożliwia rozwiązanie problemu klienta.



„Założmy, że po sąsiedzku jest druga restauracja, która ma ten węzeł sanitarny dostępny i wówczas ta przyjazność mogłaby polegać na tym, że te dwa podmioty ze sobą są w pewnej dobrej współpracy. Nasz klient u Was może pójść do łazienki, jeżeli znajdzie taka potrzeba.” – Ekspert

„...te pomysły, że okej, nie masz swojej toalety dostępnej, bo jest za ciasna, za mała, ale masz, mieścisz się w takim miejscu, że masz obok lokal, czy coś tam jest takiego, że tam jest duża toaleta i można się dogadać.” – Ekspert





# 4.

## Obszary dostępności





## Wymiary dostępności:

### ■ Fizyczna (Architektoniczna)

Obejmuje dostosowanie przestrzeni obiektów w celu jak najbardziej komfortowego i bezpiecznego poruszania się osób z niepełnosprawnościami. W jej obszarze ważne są parametry techniczne, do których zaliczamy szerokość drzwi, brak wysokich progów, odpowiednie kąty nachylenia pochylni, przestrzeń manewrową w toalecie, czy np. odpowiednią nawierzchnię zewnętrzną (np. unikanie kostki ażurowej na parkingach).

### ■ Cyfrowa

Wymiar dostępności, którego zadaniem jest potwierdzenie, że strony internetowe, aplikacje mobilne i strony rezerwacyjne są możliwe do obsłużenia przez osoby ze zróżnicowanymi potrzebami. Dostępność cyfrowa wiąże się ze standardem WCAG (Web Content Accessibility Guidelines), który obejmuje m.in. opisy alternatywne pod zdjęciami dla osób niewidomych korzystających z czytników ekranu, możliwość nawigacji samą klawiaturą, bez użycia myszki, oraz odpowiedni kontrast kolorystyczny dla osób słabowidzących.

### ■ Komunikacyjna

Dostępność komunikacyjna umożliwia osobom o różnych potrzebach odbiór i zrozumienie informacji bez barier. Obejmuje: jasną komunikację – informacje w prostym języku bez skomplikowanej terminologii, proste teksty – łatwe do czytania, najlepiej połączone z grafikami (teksty ETR), czytelne oznaczenia – alfabety Braillea, kontrastowe piktogramy, pola uwagi, różne formaty – pisane, audio, nagrania w języku migowym, transkrypcje, napisy.

### ■ Społeczna (Relacyjna)

Dostępność społeczna to właściwość środowiska społecznego, obejmująca kompetencje, postawę i zachowanie osób świadczących usługi, które umożliwiają osobom o specjalnych potrzebach pełny i godny udział w życiu społecznym. Obejmuje: Kompetencje personelu, empatię i elastyczność, partnerskie relacje, procedury wspierające. Dostępność społeczna stanowi najważniejszy element zapewnienia rzeczywistej dostępności, często ważniejszy niż sama infrastruktura techniczna.

## 4.1. Dostępność fizyczna

### ■ Uwarunkowania prawne

Istnieje szereg aktów prawnych regulujących standardy dostępności, od prawa budowlanego, przez Polski Akt o Dostępności, rozporządzenie hotelarskie, a także rozporządzenie Prezydenta Wrocławia o Dostępności Przestrzeni Miejskich.

- Podstawą dostępności fizycznej jest prawo budowlane. W przypadku nowo budowanych obiektów jest ono wymogiem, który determinuje odbiór budynku, więc jest dość dobrze przestrzegane. Zwraca się jednak uwagę, że niektóre rozwiązania architektoniczne powinny być konsultowane z ekspertami lub osobami z niepełnosprawnościami, bo choć formalnie są poprawne, to w praktyce korzystanie z nich bywa trudne.
- W przypadku hoteli kluczowym dokumentem jest rozporządzenie kategoryzacyjne, które precyzyjnie definiuje wymogi dostępności dla obiektów danej kategorii. To powoduje, że hotele należą do obiektów o najwyższym stopniu dostępności w branży turystycznej.
- Głównym problemem w stosowaniu prawa jest to, że dostosowanie wielu istniejących obiektów napotyka na szereg trudności. Wiele z obiektów podlega ochronie konserwatorskiej, co uniemożliwia ich przebudowę. Wiele budynków zostało zaprojektowanych i wybudowanych w taki sposób, że wprowadzenie pełni dostępności jest po prostu fizycznie niemożliwe ze względu na wymiary i ograniczenia konstrukcyjne. Dlatego tym bardziej ważne jest szukanie możliwych rozwiązań, które poprawiają dostępność w możliwym stopniu.



„Wymogi dla obiektów reguluje rozporządzenie Ministra Gospodarki i Pracy (...) w sprawie obiektów hotelarskich (...). I ostatnim załącznikiem, załącznikiem numer 8, jest tekst, który odnosi się do wszystkich spraw związanych z obsługą osób z niepełnosprawnościami. I tam jest (...) dość szczegółowo wskazane, co powinno być.” – Atrakcja

„Myślę, że taki bardzo wyraźny próg jest nazwany przez standardy dostępności, bo one wskazują cyferkowo, dosłownie, że 90 cm [drzwi], że mniej więcej jak

6% nachylenia jakiejś rampy najazdu, pochylni, to jest ta granica, gdzie osoba, no, którą możemy uznać za dostępną.” – Ekspert

„Wszystko się zmieniło z ustawą o dostępności od 2019 roku. (...) Zostało to gdzieś też tam właśnie ustanowione, że powinien być w każdej instytucji takiej publicznej koordynator do spraw dostępności, więc zostało to jakby takim wymaganiem troszeczkę odgórnym.” – Atrakcja

### ■ Kluczowe elementy infrastruktury

Respondenci, mówiąc o dostępności fizycznej nawiązują do konkretnego zestawu cech budynku, który decyduje o tym, czy osoba z niepełnosprawnością dostanie się do środka.

- Strefa wejścia – musi być pozbawiona progów lub wyposażona w pochylnię (podjazd) o łagodnym nachyleniu (maksymalnie 6%). W wielu sytuacjach jeden wysoki stopień przed drzwiami dyskwalifikuje cały lokal.
- Drzwi muszą być na tyle szerokie (minimum 90 cm w świetle przejścia), aby wózek inwalidzki mógł swobodnie przez nie przejechać.
- Winda musi mieć odpowiednie wymiary kabiny, żeby wózek mógł wjechać i obrócić się, oraz panel sterowania umieszczony na dostępnej wysokości.
- W toalecie konieczne jest tzw. pole manewrowe wewnątrz (koło o średnicy 150 cm), które pozwala na obrót wózkiem, oraz odpowiednio zamontowane poręcze (pochwyty) przy sedesie.
- Miejsce parkingowe – tzw. koperta. Musi być ona szersza niż standardowe miejsce, aby kierowca mógł szeroko otworzyć drzwi i przesiąść się na wózek, oraz znajdować się blisko wejścia do budynku, z dojazdem po odpowiedniej nawierzchni.



„Drzwi, żeby były uznane za dostępne, mają mieć w świetle 90 cm. Toaleta, żeby była dostępna, musi mieć pole manewrowe o promieniu 150 cm. I tak to jest policzone.” – Ekspert

„Dostępność fizyczna to jest podjazd przed hotelem wiadomo. Winda dojeżdżająca na każdą kondygnację. (...) Dostęp do toalet publicznych i musi być w określonej strefie. Toaleta przystosowana dla osób

z niepełnosprawnościami. Szczególnie jak masz salę konferencyjną.” – Atrakcja „Jeżeli chodzi o sam obiekt, on jak był rewitalizowany, no to na tym etapie już planowania, remontu zostały uwzględnione aspekty związane z dostępnością architektoniczną. Czyli mamy podjazdy, mamy barierki w wyznaczonych miejscach, mamy windę, żeby zjechać na poziom minus jeden.” – Atrakcja „Deweloper wyposażył parking również w miejsca, te tak zwane koperty (...) nie są wyłożone gładkim brukiem, tylko taką plastikową kostką, znaczy kratką ażurową, w którą kółka wpadają...”. – Atrakcja

### ■ Wyzwania turystyki dostępnej

Dużą barierą we wdrażaniu dostępności we Wrocławiu jest historyczny charakter miasta.

- Wiele hoteli, restauracji i muzeów mieści się w budynkach zabytkowych, które są pod ochroną konserwatora zabytków. Często fizycznie nie da się w nich zamontować windy, poszerzyć drzwi czy wybudować podjazdu przed wejściem, ponieważ naruszyłoby to strukturę lub wygląd elewacji zabytku. Przedsiębiorcy chcieliby poprawiać dostępność obiektów, ale koszty przebudowy budynków są ogromne, a zgody konserwatorskie trudne do uzyskania.
- W przypadku małej gastronomii barierą bywa sama wielkość lokalu, ponieważ często nie da się wygospodarować miejsca na dużą toaletę dla osób z niepełnosprawnościami, która często jest podstawowym, przyziemnym warunkiem dostępności. Część restauracji nie posiada też prawa własności do lokalu i nie ma zgody właściciela na zbyt daleko idące zmiany. No i oczywiście ważny jest też aspekt ekonomiczny, bo po prostu niektóre rozwiązania (winda, podnośnik) są zbyt drogie dla małych firm prowadzących gastronomię.



„Ja nie mam na przykład zadaszania nad wejściem do budynku. (...) U mnie nie można. No bo to jest budynek historyczny i masz jeszcze masz maskarona, który wisi na 25 i nie ma takiej możliwości.” – Atrakcja „Ale o toalecie, jak sobie pomyślę o całym nasypie, który jest bardzo popularny, gdzie tam są toalety jakies dla osób z niepełnosprawnością, bardzo ruchowo. Przecież to po prostu nie ma gdzie tego zrobić. To jest małe i architektonicznie nie do przerobienia.” – Ekspert

„Często takim polem dyskusji jest dyskusja tych interesów (...) z tymi interesami, w których obronie staje na przykład konserwator zabytków (...) wiemy, że piękny bruk z kostki staroużytecznej (...) jest zapewne wizualnie atrakcyjny, natomiast jest niewygodny i niebezpieczny dla osoby, która, no nie wiem, nie jest bardzo sprawna.” – Ekspert

### ■ Rozwiązania substytucyjne

W sytuacji, gdy bariery architektoniczne nie są możliwe do usunięcia, respondenci wskazują na tzw. rozwiązania substytucyjne, czyli rozwiązania zastępcze.

- Ważnym elementem jest asystencja personelu. Jeżeli do budynku prowadzą schody i nie można zbudować w budynku podjazdu, rozwiązaniem może być przeszkolony pracownik, który w razie potrzeby wyjdzie do gościa, rozłoży przenośną rampę lub pomoże mu w inny sposób.
- Taka sama zasada dotyczy się wnętrza obiektu – jeżeli np. lada recepcyjna jest za wysoka, recepcjonista powinien wiedzieć, że należy wyjść do klienta na wózku i obsłużyć go przy niższym stoliku lub na stojąco, ale na poziomie jego wzroku. Brak technicznego udogodnienia można zrekomensować działaniem człowieka.
- Ważne jest jednak, by było to rozwiązanie przygotowane, przemyślane i bezpieczne, a nie improwizowane, które bywają niebezpieczne i niekomfortowe dla osób z niepełnosprawnością (np. próba przenoszenia wózka, co grozi wypadnięciem osoby przenoszonej).



„Jeżeli będziemy mieli kelnera, który będzie miał świadomość, to on będzie wiedział, że tamten stolik jest dostępny, bo jest bliżej łazienki, tamten nie, czyli kwestia edukacji. Pani w hotelu, która będzie wiedziała, że ta osoba potrzebuje, żeby teraz wezwać pana, który weźmie te bagaże.” – Ekspert

„Zawsze nie zastąpisz tego dojścia bezpośredniego, no bo wtedy osoba niepełnosprawna może wyjść z pokoju, iść i samodzielnie jakby się obsłużyć. Natomiast rozwiązaniem substytucyjnym może być odpowiednie zakomunikowanie, recepcjonista pozostawia jakiś numer telefonu czy coś takiego.” – Atrakcja

„Tam można się dostać rzeczywiście do Muzeum za pomocą też takiego zjazdu. Także jest też tam dzwoneczek, że można kogoś wezwać, żeby można było wejść po prostu jakby od innej strony wjechać.” – Atrakcja

### ■ Pełna dostępność samodzielna

- Pełna dostępność to najwyższy standard z zakresu dostępności. Przy takim przygotowaniu obiektu turysta z niepełnosprawnością nie jest zmuszony ciągle prosić personel o pomoc, tylko jest niezależnym klientem. Ideą tego rozwiązania jest godność i komfort osób z niepełnosprawnościami, które nie powinny czuć się w żaden sposób mniej ważne.
- Obiekt jest zaprojektowany w taki sposób, że wszystkie bariery zostały usunięte już na etapie projektowania, co pozwala na pełną swobodę w poruszaniu się i korzystaniu z usług bez udziału osób trzecich.



„To można by to na dwa sposoby, ja uważam, czyli standard pełnej dostępności samodzielnej, czyli po prostu, że jestem osobą z jakimiś ograniczeniami i jestem w stanie sam sobie wszystko wstępem załatwić, czyli sam dotrzeć we wszystkie wymarzone miejsca...” – Atrakcja

„...z definicji obiekty, które powstawały po na przykład, tak jak nasz stadion w 2010 roku, są z definicji przygotowane (...) To znaczy każda osoba z niepełnosprawnościami może się tu wybrać i liczyć na to i zakładać słusznie, że bez problemu będzie mogła skorzystać z obiektu.” – Atrakcja

## 4.2. Dostępność cyfrowa

### ■ Standard WCAG 2.1 – wymagania dla stron internetowych

Tak samo jak prawo budowlane określa szerokość drzwi, tak w świecie wirtualnym obowiązuje standard WCAG 2.1 (Web Content Accessibility Guidelines) opracowany przez globalną organizację W3C.

- WCAG 2.1 to zbiór zasad, które powodują, że strona internetowa jest czytelna dla każdego, w tym dla osób korzystających z czytników ekranu. W praktyce oznacza to na przykład dbałość o odpowiedni kontrast, tak aby litery nie zlewały się z tłem, możliwość powiększania

tekstu bez „rozsypania się” układu strony czy pewność, że każdy element interaktywny, taki jak przycisk lub formularz, można obsłużyć samą klawiaturą, bez korzystania z myszki. Dla instytucji publicznych wdrożenie tych standardów jest wymogiem prawnym, który wynika z ustawy. Jednak jak zauważają respondenci, w sektorze prywatnym, np. małe hotele lub gastronomia, świadomość istnienia tych zasad jest nadal niska.

- Bardzo często stronami internetowymi czy aplikacjami zajmują się zewnętrzne podmioty i do nich należy zachowanie zasad WCAG 2.1. W samych obiektach turystycznych brak jest osób, które są w stanie sprawdzić czy dana strona internetowa spełnia te wymogi.



„Jest taki standard WCAG. WCAG 2.1. I on jest właściwie wymogiem, de facto obecnym. Ta certyfikacja to jest stworzona przez tą organizację W3W (...) Więc de facto, jak tworzysz jakieś strony internetowe, czy systemy rezerwacji, to to powinno być wprowadzone.” – Atrakcja

„Podobnie jest z naszymi stronami internetowymi. One mają, nawet dzisiaj prosiłem o wysłanie, mają deklarację, tą deklarację zgodności, jak to, przepraszam, deklarację dostępności, tak. Plus, jeżeli dodajemy na stronę nowe zdjęcia, (...) to też one są zawsze z tekstem, no z kontekstem, w sensie z opisem słownym jakoś tam dorzucane, więc jakby no staramy się (...).” – Atrakcja  
Znaczy jest standard WCAG, on ma tam trzy poziomy i tak naprawdę wszystko jest określone i właściwie wszystkie strony powinny w jakiś sposób ten standard spełniać. – Ekspert

### ■ Nietrwałość rozwiązań i „czynnik ludzki” w IT

- Dostępność cyfrowa to proces, który może zostać łatwo zakłócony. Strona internetowa, w momencie oddania do użytku, jest dostępna dla wszystkich. Wystarczy jednak jedna aktualizacja treści, dodanie nowego zdjęcia czy zmiana reklamy przez administratora lub informatyka, który nie ma wiedzy o WCAG, aby cała dostępność była nieważna. Wystarczy drobny błąd w kodzie czy wgranie grafiki bez opisu alternatywnego (tekstu ukrytego, który czytnik ekranu przetwarza na mowę), by strona stała się dla osób z niepełnosprawnością przeszkodą w użytkowaniu.

Problemem jest brak ciągłej weryfikacji i nadzoru nad tym, co dzieje się z serwisem w trakcie jego działania i aktualizacji.



„Natomiast tak jak spotykamy się z praktyką, to głosy są takie, że wystarczy, że informatyk coś akurat poprawi, bo chce wrzucić jakąś informację i to się rozsypuje.” – Ekspert

„Wystarczy, że informatyk naprawdę zmieni, coś nie przeklika i jesteśmy w menu i już nie możemy przejść dalej klawiaturą. To są czasem takie czeskie, głupie, proste błędy, ale dla osoby niewidomej już uniemożliwiają jakby całość.” – Ekspert

„I na przykład jak sprawdzałam standardy, to powinniśmy też mieć tak przygotowane formularze kontaktowe, że nie trzeba obsługiwać go ani myszką, ani klawiaturą. No i ja poprosiłam, żeby to sprawdzili, bo ja nie wiem, jak to sprawdzić.” – Atrakcja

## **Generatory deklaracji i pułapka automatyzacji**

Aby ułatwić zarządzanie dostępnością, na rynku pojawiły się narzędzia wspierające.

- Instytucje publiczne mają obowiązek posiadania tzw. „Deklaracji Dostępności” – dokumentu na stronie, który opisuje, co w serwisie działa, a co nie.
- Istnieją specjalne generatory, które pomagają urzędnikom i pracownikom kultury stworzyć Deklarację Dostępności, prowadząc ich krok po kroku przez listę wymagań.
- Dostępne są programy do autoweryfikacji, które automatycznie skanują stronę w poszukiwaniu błędów., takie jak WAVE (Web Accessibility Evaluation Tool) lub Axe (Axe DevTools). Respondenci zwracają uwagę na to, aby nie ufać im bezgranicznie. Automat wyłapie błędy w kodzie, ale nie jest w stanie ocenić, czy opis zdjęcia jest sensowny, czy formularz kontaktowy jest logiczny dla wypełniającego. Ostateczną próbą powinno być przetestowanie strony przez człowieka, najlepiej osobę z niepełnosprawnością wzrokową korzystającą z czytnika ekranu – takie rozwiązanie sprawdza prawdziwą funkcjonalność strony.



„Znaczący są takie formularze autoweryfikacji (...) programy autoweryfikacji cyfrowej. (...) I pokazują, czy dana strona jest dostępna, czy nie jest.” –

Ekspert

„Nie można tego traktować jako coś ostatecznego, bo one [programy do weryfikacji] nie znajdują wszystkiego. (...) To i tak musi osoba niewidoma przeklikać.” – Ekspert

„Powstały już takie generatory, gdzie wpisujesz te dane dosyć szczegółowe (...) gdzie na końcu ta deklaracja się wypluwa. Deklaracja, wiecie, to jest taka forma urzędowo-formalna (...). Nie jest to dobre rozwiązanie, ale samo narzędzie i jakby idea wydaje mi się, że to mogłoby być czymś takim.” – Ekspert

### ■ Łańcuch cyfrowej dostępności

Dostępność cyfrowa wykracza poza stronę internetową obiektu. Turysta z niepełnosprawnością musi przejść przez znalezienie informacji w mediach społecznościowych, aż po skorzystanie z aplikacji na miejscu. Podczas korzystania z tego rodzaju narzędzi mogą pojawić się problemy użytkowe.

- Media społecznościowe często są niedostępne dla osób z niepełnosprawnościami, ponieważ użytkownicy prowadzący profile w mediach społecznościowych nie dodają opisów alternatywnych do zdjęć, co sprawia, że dla osoby niewidomej post jest niemożliwy do zrozumienia.
- Nowa technologia stwarza również nowe możliwości – w gastronomii popularne stają się kody QR umieszczane na stolikach. Jeśli są dobrze wprowadzone do użytkowania przez lokal, pozwalają osobie z niepełnosprawnością wzroku zeskanować kod własnym telefonem i odsłuchać menu, co daje jej pełną samodzielność i eliminuje konieczność proszenia kelnera o odczytanie karty dań.



„Mamy strony internetowe, ale dostępność cyfrowa dzisiaj dzieje się nie w komputerze, tylko dzieje się nam w telefonie. I strony, które są dostępne, tak? To są bardziej aplikacje mobilne. Mamy znowu kwestie Facebooka. Tam mało co jest dostępne. Facebook to jest osobna firma” – Ekspert

„Więc jeżeli przychodzę i kelnerka mi mówi (...) ja panu tutaj zrobię screen, kod QR robi. I on ma menu, które słyszy [odczyt głosowy w telefonie]. Tylko odczytałem, tak. No i mamy problem z głową.” – Ekspert

„Będziemy, o ile oczywiście znajdziemy na to fundusze, ale chcielibyśmy zrobić voicebota do obsługi nie tylko naszych jakby zdrowych gości, ale też osoby z niepełnosprawnościami. Więc jakby są te rozwiązania na rynku.” – Atrakcja

### 4.3. Dostępność komunikacyjna

#### ■ Alfabet Braille’a, piktogramy, prosty język (ETR)

- Myśląc o dostępności dla osób niewidomych, pierwszym skojarzeniem jest często alfabet Braille’a. Respondenci zwracają jednak uwagę na fakt, że osoby, które straciły wzrok w późniejszym wieku, często nie znają Braille’a i polegają na technologii, takich jak aplikacje w telefonie. Braille pozostaje istotny w sytuacjach takich jak odnalezienie numeru pokoju w hotelu, właściwych drzwi do toalety, gdzie telefon nie zawsze jest poręczny.
- ETR (Easy to Read), czyli tekst łatwy do czytania, jest ważny dla osób z niepełnosprawnością słuchową, ponieważ dla wielu z tych osób język polski pisany jest językiem obcym, skomplikowaną gramatyką, a ich sposobem komunikacji jest język migowy. Proste, krótkie zdania są więzią komunikacyjną wielu grup.
- W gastronomii i hotelarstwie rolę języka uniwersalnego odgrywają piktogramy i zdjęcia. Respondenci podają obrazowy przykład restauracji – dla osoby z niepełnosprawnością intelektualną czytanie trudnego i złożonego menu może być niekomfortowe. Jeżeli jednak obok nazwy potrawy znajduje się zdjęcie pierogów, klient może wskazać zdjęcie i samodzielnie złożyć zamówienie, zachowując swoją niezależność.



„Z Braille’a korzystają osoby, które albo urodziły się już osobami niewidomymi i przeszły całą ścieżkę edukacji, albo gdzieś bardzo im zależało im na użyciu tego. [...] jeżeli ktoś stracił wzrok później, to się uczył, bo zwłaszcza jeżeli zrobimy 10 lat temu. Nie było sensu. Mamy teraz aplikacje do odczytu ekranu i tak dalej i tak dalej”. – Ekspert

„Jeżeli mamy menu w restauracji, niech będzie zdjęcie obok tego. To niech kupuje, nie zamawia potrawy ze zdjęcia, jak się mu spodoba na tym, to już jest o wiele lepiej” (...). Osoba z intelektualną niepełnosprawnością pójdzie tam, gdzie zobaczy zdjęcie pierogów. Będzie wiedziała, co zamawia”. – Ekspert

### ■ Przekaz wielokanałowy

- W nowoczesnych obiektach turystycznych, takich jak muzea, standardem staje się przekaz wielokanałowy. Aby osoba z niepełnosprawnością wzroku mogła dobrze odczytać eksponat, stosuje się audiodeskrypcję, czyli specjalną ścieżkę dźwiękową, która nie opowiada historii, tak jak zwykły lektor, ale precyzyjnie opisuje wygląd, kształty i kolory eksponatu, pozwalając osobie z niepełnosprawnością zbudować jego obraz w wyobraźni.
- Dla osób z niepełnosprawnością słuchu ważnym aspektem są wizualne tłumaczenia. Tekst pisany jest dla nich barierą – niektóre instytucje prowadzą ekrany z nagraniami tłumacza Polskiego Języka Migowego (PJM) przy eksponatach. Dzięki takiemu rozwiązaniu goście niesłyszący otrzymują informację w swoim codziennym języku.
- Audioguide’y (audioprzewodniki) i aplikacje mobilne pozwalają na indywidualne zwiedzanie, podczas którego osoba z niepełnosprawnością wzroku słucha opisu, a osoba słabosłysząca może korzystać z pętli indukcyjnej, która przesyła czysty dźwięk bezpośrednio do aparatu słuchowego, redukując szumy tła.



„(...) dla niej [osoby z niepełnosprawnością słuchową] polski język migowy jest pierwszym językiem naturalnym. A polski język pisany jest językiem obcym. Nie wszystko może zrozumieć (...)” – Ekspert

„Sama ekspozycja muzeum dla osób na przykład z problemami z widzeniem ma wersję dźwiękową, audioprzewodnik”. – Atrakcja

„Wystawy czasowe u nas też są na przykład migane. A więc w niektórych punktach też się znajdują właśnie telewizorki z osobą, która właśnie opisuje poszczególne fragmenty” – Atrakcja

„Mamy pawilon kasowy też wyposażony w pętlę indukcyjną”. – Atrakcja

## ■ Kluczowa potrzeba – szczegółowe opisy dostępności obiektów

- Dostępność dla osób z niepełnosprawnościami zaczyna się w domu, przed komputerem, ponieważ, jeżeli nie znajdą rzetelnej informacji o obiekcie, po prostu go nie odwiedzą. Istotnym aspektem w tej sytuacji jest brak szczegółów. Ogólne hasło „obiekt dostępny” jest niewystarczające, ponieważ potrzeby każdej osoby są zróżnicowane. Dla osoby na wózku elektrycznym ważna jest szerokość drzwi i windy, dla kogoś innego obecność poręczy, a dla osoby słabowidzącej informacja czy nawierzchnia jest bezpieczna.
- Respondenci proponują tworzenie tzw. metryczek dostępności lub list kontrolnych, które miałyby zawierać techniczne dane dotyczące wymiarów, kątów nachylenia podjazdów i warunków w łazienkach. Doprecyzowana informacja pozwala turyście samodzielnie ocenić ryzyko i zdecydować, czy poradzi sobie w danym miejscu, zamiast zdawać się na, często nieprawdziwe, zapewnienia obsługi.



„ (...) ścieżka użytkownika osoby z niepełnosprawnością jest taka, że najpierw sprawdza się, czy w ogóle skorzysta z tej oferty.” – Ekspert

„ (...) jeśli zapewnimy tylko dostępność na miejscu, a nie poinformujemy (...) to osoba nie skorzysta. Osoby z niepełnosprawnością nie pojedą tak jakby w ciemno.” – Ekspert

„ (...) nie możemy definiować dostępności zero-jedynkowo, dostępne niedostępne, bo to, co jest dostępne dla jednej osoby na wózku, dla drugiej będzie mniej dostępne.” – Ekspert

„Najlepszą opcją chyba byłoby przygotowanie (...) takich wzorów opisu dostępności. Takie listy do wypełnienia, co dana instytucja czy dany obiekt ma opisać.” – Ekspert

„Każda informacja jest informacją, czyli jeżeli napiszę, że przepraszamy, ale do naszego wejścia wiodą 4 schodki. To przynajmniej osoba mówi dobra, okej, sobie jestem w stanie poradzić (...) albo nie pójdę do tego miejsca...” – Ekspert

## 4.4. Dostępność relacyjna

- Szkolenia pracowników – jak obsługiwać osoby z różnymi potrzebami
  - Pracownicy branży turystycznej często traktują obowiązkowe szkolenia jako kolejny punkt do odhaczenia bez specjalnego zaangażowania i zrozumienia tematyki (podobnie jak BHP). Potrzebna jest zmiana nastawienia i postaw, zarówno w stosunku do szkoleń, ale przede wszystkim do obsługi osób z niepełnosprawnościami. W odpowiedziach respondentów podkreśla się, że szkolenia muszą obejmować wszystkich pracowników, którzy mają kontakt z gościem – niezależnie, czy jest to pracownik recepcji lub ochrony, ponieważ brak wiedzy tworzy niepewność. Pracownik, który nie wie, jak zachować się wobec osoby z niepełnosprawnością może wręcz unikać kontaktu, co gość może odebrać jako niechęć ze strony personelu. Szkolenia dostarczają instrukcji jak komunikować się z taką osobą oraz w jaki sposób pomóc jej w najbezpieczniejszy sposób. Dzięki temu personel staje się naturalny i pozbawiony niezręczności.
  - Najskuteczniejszą metodą na zmianę postaw mogą być warsztaty symulacyjne. Pracownicy zakładający specjalne gogle imitujące wadę wzroku, rękawice ograniczające czucie w dłoniach lub kombinezon starości (aging suit), zaczynają rozumieć, z czym mierzy się gość ze szczególnymi potrzebami. Bariera przestaje być przepisem w ustawie i staje się codziennym wyzwaniem. Uczestnicy takich szkoleń uczą się technik, np. jak bezpiecznie prowadzić wózek, ale również nabierają empatii. Przestają bać się kontaktu z osobą z niepełnosprawnością, zyskują pewność siebie, wiedząc, jak podejść do takiej osoby i jak udzielić pomocy w sposób komfortowy i bezpieczny.



„Ja miałem takie szkolenie jeszcze z ratusza (...) to było mega (...) wiecie, tu ci dali takie okulary, że czujesz się na 80 lat, tu zaczęli cię uczyć, czym się różnią wózki inwalidzkie (...) zaczynasz łapać o co kaman.” – Atrakcja

„WROt kiedyś już robił takie szkolenia dla pracowników branży i im się to naprawdę spodobało, bo to zakładacie gogle, zakładacie ubrania takie aging suit na przykład i zobaczycie jak jest ciężko być starym.” – Ekspert

„...jeżeli ta grupa jest po symulacjach, to ona mi przyjmie 90%. Jeżeli nie miała symulacji, to ja będę pracować z oporem przez cztery spotkania.” – Ekspert

## ■ Procedury w hotelach

- W hotelach obsługa gościa ze szczególnymi potrzebami jest precyzyjnie zapisanym standardem wynikającym z tzw. Rozporządzenia hotelarskiego Ministerstwa Sportu i Turystyki, które określa wymagania dla obiektów, które chcą podlegać kategoryzacji (tzn. otrzymać „gwiazdki”). Wymagania te regulują kwestie techniczne i architektoniczne w stosunku do osób z niepełnosprawnością.
- Same hotele wprowadzają także zasady obsługi gości ze szczególnymi potrzebami, np. sposób meldowania (np. obowiązek wyjścia z za wysokiej lady do gościa na wózku, by rozmawiać na poziomie jego wzroku), czy zasady prowadzenia rozmowy z osobami z różnymi niepełnosprawnościami. W wielu obiektach wyższej kategorii standardem jest przeszkolenie min. jednej osoby z zespołu w obszarze potrzeb osób z niepełnosprawnościami.
- Bardzo istotnym aspektem jest posiadanie planu ewakuacji obiektu i uwzględnienie w nim osób ze szczególnymi potrzebami. Pracownicy recepcji mają obowiązek wiedzieć, w którym pokoju przebywa osoba z niepełnosprawnością, aby w razie pożaru strażacy wiedzieli, kogo należy ewakuować w pierwszej kolejności. Określone procedury mogą dawać gościom z niepełnosprawnościami poczucie bezpieczeństwa, którego często brakuje w mniejszych i niezależnych obiektach.



„Każdy hotel ma oprócz tego wewnętrzne procedury (...) chociażby związane z ewakuacją. Recepcja musi posiadać wiedzę, w którym pokoju jest osoba z niepełnosprawnością, żeby (...) strażacy w pierwszej kolejności wiedzieli, gdzie się udać.” – Atrakcja

„...sposób, w jaki rozmawia się z osobą na wózku, czyli odpowiednia wysokość, w której się rozmawia i tak dalej.” – Atrakcja

## ■ Wrażliwość i postawa – kluczowa dla jakości obsługi

- Respondenci podkreślają, że dla wielu turystów ze szczególnymi potrzebami to postawa personelu definiuje dostępność miejsca. Jeśli pracownik jest otwarty, uśmiechnięty i chętny do pomocy, bariery nie są największym problemem.
- Dostępność relacyjna musi opierać się na umiejętności dostrzeżenia potrzeby drugiej osoby i zareagowania na nią bez tworzenia atmosfery litości czy problemu. Empatia i życzliwość powoduje, że gość czuje się bezpiecznie w danym miejscu, a nie jak problem, któremu trzeba zaradzić. Tego rodzaju podejście to równocześnie walka ze stereotypami.
- Naturalnie empatia musi wynikać z chęci i nastawienia pracownika, ale pomocne w zrozumieniu potrzeb i sytuacji osób ze szczególnymi potrzebami są szkolenia, które uczą w jaki sposób pomagać bezpiecznie i komfortowo dla osoby potrzebującej pomocy.

## ■ Dzielenie się dobrymi praktykami

- Potrzeba stworzenia platformy wymiany doświadczeń jest widoczna w wypowiedziach respondentów. Instytucje kultury, które są liderami w tym obszarze, mają wypracowane ścieżki działania, z których mogłyby skorzystać inne obiekty, z których korzystają turyści. Taki przepływ wiedzy, moderowany np. organizacje pozarządowe, umożliwiły unikania powielania już wcześniej powielanych błędów. Warto pokazywać dobre przykłady z własnego doświadczenia, ponieważ one inspirują najbardziej.



„Mówi, no dobrze, ale jeżeli ja zamówię kotleta schabowego, a mam na tyle słabe dłonie, że przydałoby mi się, żeby kelner podszedł, zapytał, czy może pokroić. Więc tutaj myśl o tej przyjazności.” – Ekspert

„Za dostępnością zawsze stoi człowiek. Czyli jeżeli jest osoba, która jest na wózku elektrycznym i dostanie szалу, bo nie może wjechać w dane miejsce, ale spotka po drugiej stronie człowieka, który wyjdzie mu naprzeciw i pomoże mu załatwić sprawę, to nie będzie się skarżyć.” – Ekspert

„...tak mówią osoby z niepełnosprawnościami, że dla nich obsługa i drugi człowiek to znaczy dostępność.” – Ekspert

## ■ **Koncepcja „obiekту przyjaznego” vs. „w pełni dostępnego”**

- Wrocław ze swoją zabytkową zabudową stoi przed dylematem jak zapewniać dostępność, a jednocześnie być w zgodzie z ochroną konserwatorską, która nie pozwala na modyfikacje zabytkowych obiektów. Eksperti uczestniczący w badaniu proponują odejście od sztywnego, technicznego definiowania dostępności, często w praktyce nieosiągalnego, na rzecz koncepcji „obiekту przyjaznego”.
- „Obiekt przyjazny” to miejsce, które może nie spełniać w 100% norm architektonicznych, ale charakteryzuje się zaangażowaniem, bieżącą informacją na temat dostępności i życzliwą obsługą. W sposób uczciwy komunikuje swoje bariery i poszukuje rozwiązań zastępczych.
- Tego rodzaju rozwiązanie skupia się na otwartości, transparentności i proaktywności. Dla turysty z niepełnosprawnościami ważniejsza od certyfikatu jest wiedza na temat zakresu dostępności i pewność, że na miejscu spotka się z życzliwością i wsparciem.



„Bardzo nam się spodobało to (...) takie określenie, że nie wszystko jesteśmy w stanie uczynić dostępnym, ale przynajmniej niech będzie przyjaznym.” – Ekspert

„Ale jeśli tak, to ja bym powiedziała, że jednak określenie przyjazna bardzo mocno tak jakby dociąga za sobą fakt, że obsługa jest kluczowa. Że może są bariery, ale my ci pomożemy.” – Ekspert



# 5.

## Samocena obiektów





### ■ Samoocena – obiekty same oceniają swoją dostępność

- Respondenci sugerują stworzenie narzędzia, np. inteligentnej ankiety lub listy kontrolnej (checklisty), którą zarządca obiektu wypełniałby samodzielnie. Ideą tego rozwiązania jest przeniesienie odpowiedzialności na obiekt, ponieważ to zarządzający najlepiej zna miejsce, którym kieruje. Jest to także proces edukacyjny, ponieważ zmusza do zastanowienia się nad elementami, które wcześniej mogły być niezauważalne. Tego rodzaju forma jest najprostsza, najtańsza i najbardziej skalowalna, ponieważ nie wymaga angażowania zewnętrznych środków, a pomaga także podnosić świadomość zarządzających obiektem.

### ■ Publikacja informacji – transparentne udostępnienie danych

- Wynikiem samooceny ma być konkretna informacja dla turysty ze szczególnymi potrzebami. Respondenci w wywiadach proponują narzędzie nazywane „generatorem treści”. Po zaznaczeniu przez obiekt odpowiednich opcji w ankiecie, dotyczących np. technicznych specyfikacji obiektu, system automatycznie tworzy wizytówkę lub zakładkę na stronę internetową. Istotą tego działania jest transparentność – obiekt powinien uczciwie poinformować o stanie faktycznym. Wygenerowana informacja może być dla turysty z niepełnosprawnością cenniejsza niż ogólnikowa informacja „jesteśmy dostępni” na stronie internetowej. Bardzo pomocne może być publikowanie zdjęć lub filmów ilustrujących zakres dostępności danego miejsca.



„I teraz moim zdaniem ważne jest, że mamy te standardy i powstaje jakiś generator treści, że ta organizacja (...) wpisuje te wszystkie dane z jakiejś checklisty i generuje mu się na stronie informacje o dostępności (...) To jest najprostsza weryfikacja i nie wymaga środków.” – Ekspert

„Najlepszą opcją chyba byłoby przygotowanie standardu, takich wzorów opisu dostępności (...) Takie listy do wypełnienia, co dana instytucja czy dany obiekt ma opisać.” – Ekspert

„Bo to jest największy problem, żeby ten hotel opisał co ma, czego nie ma, jak można obsłużyć. Więc to jest dla mnie taki pomysł, że to jest taka jakby etykieta albo coś takiego, taka wizytówka, którą to miejsce sobie może umieścić z taką kluczową informacją...” – Ekspert

„Jak zdefiniować te kryteria (...) jak to opisać, żeby z drugiej strony nie była to encyklopedia (...) tylko żeby właśnie dostał najważniejsze informacje.” – Ekspert

### ■ **Wsparcie merytoryczne – doradztwo i poprawa dostępności**

- Założeniem jest to, aby żaden obiekt nie został pozostawiony sam sobie ze swoimi brakami. Jeżeli podczas samooceny okazuje się, że obiekt nie spełnia pewnych kryteriów, organizacja zarządzająca standardem powinna pełnić rolę doradcy i wsparcia. Respondenci podkreślają, że audyt czy weryfikacja nie powinny służyć wytykaniu błędów, tylko podpowiadaniu możliwych rozwiązań. Wsparcie merytoryczne powinno zachęcać do ciągłego doskonalenia, a nie paraliżować strachem przed niespełnieniem sztywnych norm.

### ■ **Promocja – wyróżnianie obiektów wyróżniających się**

- Respondenci sceptycznie podchodzą do formalnej certyfikacji dostępności, nazywając ją mianem fikcji, która w Polsce się nie sprawdziła, ponieważ jest zbyt trudna i biurokratyczna. Zamiast tego proponują koncepcję „Miejsca Przyjaznego”. Obiekt, który rzetelnie wypełni ankietę i wykaże się otwartością, nawet jeżeli posiada niedociągnięcia architektoniczne, powinien zostać wyróżniony i promowany, np. na miejskich portalach turystycznych. Proponowany system opiera się na zaufaniu i weryfikacji społecznej, co jest znacznie bardziej istotne dla osób z niepełnosprawnościami niż urzędowe certyfikaty.



„A jak takie standardy zostaną opracowane przez umownie WROT czy Urząd Miasta przekazane instytucjom, no to to będzie ten właśnie przyczynek do tego, żeby się zatrzymać i zastanowić.” – Atrakcja

„Jeśli ty jako klient widzisz, że to się nie zgadza, to jest najprostsza weryfikacja i nie wymaga środków. Napisz do nas (...) i my to sprawdzimy i zabierzemy ten znaczek przyjazny.” – Ekspert

„Bardzo nam się spodobało to (...) takie określenie, że nie wszystko jesteśmy w stanie uczynić dostępnym, ale przynajmniej niech będzie przyjaznym.” – Ekspert

„Dla nas to jest fikcja (...) certyfikat dostępności, jasne można sobie zrobić. (...) Ale jeżeli mówimy o tym, że my chcemy to promować (...) my tak naprawdę tego nie dowiemy się.” – Ekspert



# 6.

## Rola miasta / WROt





## ■ Przygotowanie narzędzi

- Podstawowym problemem wielu właścicieli hoteli czy restauracji jest brak wiedzy dotyczącej tego, jak opisać swój obiekt, na co zwrócić uwagę i jakie parametry są istotne dla osoby z niepełnosprawnością. W tej sytuacji zadaniem miasta jest wsparcie zarządców – rozwiązaniem proponowanym przez respondentów jest przygotowanie przez miasto lub WROt prostych list kontrolnych, które wspierałyby przedsiębiorcę w tematach związanych z osobami z niepełnosprawnościami. Dzięki temu obiekt otrzymuje gotową informację, która ujednotolica sposób opisywania dostępności w całym mieście.

## ■ Administrowanie platformą informacyjną

- Respondenci zauważają istotną rolę WROt jako instytucji promującej informacje w przestrzeni internetowej. Propozycją respondentów jest stworzenie centralnej bazy danych, która będzie zbiorem wiedzy o dostępności – zarządca wpisuje dane do miejskiego formularza, a system przetwarza je na wizytówkę dostępności. Dzięki temu te informacje stałyby się wiarygodną alternatywą informacyjną względem portali rezerwacyjnych, gdzie informacje o dostępności często nie odzwierciedlają rzeczywistości, a wręcz mijają się z prawdą.



„Najlepszą opcją chyba byłoby przygotowanie standardu, takich wzorów opisu dostępności, bo tego nie ma. (...) Takie listy do wypełnienia, co dana instytucja czy dany obiekt ma opisać.” – Ekspert

„...i generuje mu się na stronie informacje o dostępności, bo tego potrzebują klienci. (...) Więc to jest dla mnie taki pomysł, że to jest taka jakby etykieta albo coś takiego, taka wizytówka, którą to miejsce sobie może umieścić...” – Ekspert

„A jak takie standardy zostaną wyplute przez umownie WROt czy Urząd Miasta przekazane instytucjom, no to to będzie ten właśnie przyczynek do tego, żeby się zatrzymać...” – Atrakcja

## **Koordinacja współpracy z organizacjami eksperckimi**

Miasto Wrocław i WROt są odbierani jako patron i inicjatora zmian. Autorytet urzędu ma być impulsem, który skłoni branżę do działania i nada dostępności rangę miejskiego standardu. Miasto powinno pełnić rolę platformy łączącej istniejące zasoby.

- Urzędnicy nie muszą być specjalistami od technicznych detali, ponieważ rolą miasta powinno być łączenie obiektów i specjalistów z tego zakresu. Wrocław dysponuje zapleczem eksperckim i fundacjami, ale przedstawiciele branży turystycznej często nie wiedzą, jak się z nimi skontaktować. Miasto powinno wspierać i zarządzać przepływem informacji, kierując obiekty do sprawdzonych praktyków, zamiast próbować samodzielnie prowadzić złożone szkolenia i audyty.

## **Promowanie dobrych praktyk zamiast certyfikowania**

- Proces tworzenia instytucji audytorów jest oceniany jako kosztowny, a we wrocławskich warunkach, często prowadzący do wykluczenia obiektu z listy dostępnych miejsc z powodu nie spełnienia wszystkich wymogów. Zamiast kontroli, miasto powinno oferować promocję i informację. Rola WROt mogłaby polegać na wyróżnianiu obiektów, które podjęły wysiłek dostosowania się do potrzeb osób z niepełnosprawnościami, taki jak rzetelne opisanie się, przeszkolenie personelu lub wprowadzenie udogodnień architektonicznych. Koncepcja „Miejsca Przyjaznego” zakłada, że miasto daje takim obiektom widoczność, np. w materiałach promocyjnych lub na targach. Założony system opierałby się na zaufaniu i weryfikacji społecznej, a nie na kosztownym procesie weryfikacji.



„...mieliśmy rzeczywiście od fundacji, która zajmuje się dostępnością, mieliśmy taki właśnie audyt nowej części budynku i okazało się, że wiele z tych rozwiązań, które było tam zastosowane, które oczywiście mieściły się jakby w tych wszystkich właśnie parametrach (...) okazało się, że można by to było zrobić inaczej, bardziej dostępne...” – Atrakcja

„Więc jakby tworzenie kolejnego dokumentu, mam zdaniem tego typu, to trochę nie za bardzo ma sens. Znaczący, moje doświadczenie też jest takie, że im to będzie prostsze, tym większa szansa, że to się uda wdrożyć, nie?” – Ekspert  
„Tworzenie dokumentów tak, ale raczej jako zbiór dobrych praktyk i odsyłanie do konkretnych miejsc, nie robienie tego od nowa.” – Ekspert

### ■ **Ogólna opinia o pomyśle stworzenia standardów przez WROt**

Pomysł tworzenia wrocławskich standardów turystyki dostępnej spotkał się z pozytywnym nastawieniem badanych. Inicjatywa WROt nie jest postrzegana jak kolejne niepraktyczne przepisy prawne. Branża turystyczna chciałaby być otwarta na osoby z niepełnosprawnością, ale przepisy budowlane są dla nich często nieosiągalne.

Projekt WROt jest odbierany jako narzędzie, które ma szansę uporządkować wiedzę zarządców i da obiektom jasną instrukcję co jest ważne w dostępności, a co można pominąć.

Dla wielu instytucji, nawet dużych i świadomych korporacji, projekt może być bodźcem do autorefleksji. Za standardami stoi oficjalna organizacja miejska (WROt), co nadaje tematowi powagę, motywując obiekty do weryfikacji swoich usług. Respondenci widzą w tym szansę na stworzenie spójnego wizerunku Wrocławia jako miasta otwartego.



„Czy są takie standardy potrzebne? Bardzo są potrzebne. (...) A jak takie standardy zostaną opracowane umownie przez WROt czy Urząd Miasta przekazane instytucjom, no to to będzie ten właśnie przyczynik do tego, żeby się zatrzymać i zastanowić. (...) my się po prostu zweryfikujemy po raz kolejny.” – Atrakcja

„Najlepszą opcją chyba byłoby przygotowanie standardu, takich wzorów opisu dostępności, bo tego nie ma. Tego jeszcze nie ma każdy. (...) Takie listy do wypełnienia, co dana instytucja czy dany obiekt ma opisać.” – Ekspert

„Może też w ramach (...) zaproponowanie pewnego procesu rozwoju. (...) Słuchajcie, fajnie, do was już może przyjść ktoś na wózku, ale zastanówcie się, czy jak będziecie robić remont, to żebyście poszerzyli sobie wtedy i zrobili to i to. To wtedy to nasze miasto się będzie całe zmieniać...” – Ekspert



# 7.

## Współpraca z organizacjami pozarządowymi





## ■ Weryfikacja rozwiązań przez osoby z niepełnosprawnościami

Dobłą praktyką jest bieżące konsultowanie zmian z praktykami z zakresu dostępności. Ważny jest traktowanie tego obszaru jako procesu, w którym organizacje pozarządowe wnoszą specjalistyczną wiedzę w obrębie obszarów takich jak:

- Doradzanie przy inwestycjach – wspólna współpraca powinna zaczynać się już podczas tworzenia projektu budynku. Architekci znają przepisy, często nie posiadają jednak doświadczenia z osobami z niepełnosprawnościami, co powoduje projektowanie rozwiązań teoretycznie zgodnych z przepisami, ale нефunkcjonalnych. Wczesna konsultacja ze specjalistami może pomóc zapobiec takim błędom.
- Weryfikacja przez specjalistyczne NGO – organizacje, które pełnią rolę audytorów dostępności. Posiadają obszerną wiedzę o normach, której często brakuje technicznym wykonawcom. Takie organizacje są w stanie wyłapać błędy wykonawcze, zanim obiekt zostanie oddany do użytku, ponieważ niektórymi ekspertami są również osoby z niepełnosprawnościami.
- Testowanie rozwiązań przez osoby z niepełnosprawnościami – czyli angażowanie osób z niepełnosprawnościami, które testują rozwiązania na własnym przykładzie. Dopiero wypróbowanie stworzonych przez obiekt rozwiązań przez użytkowników docelowych weryfikuje, czy założone sprawdzają się one w codziennym życiu.



„I w jednym miejscu znaleźliśmy świetne tabliczki z dziurkami zamiast wypukłości. (...) Ktoś sobie wymyślił, że zrobi po prostu zamiast wypukłości, zrobi dziurki. To jest oczywiście nie do odczytania dla osoby niedowidzącej.” – Atrakcja

„... mieliśmy taki właśnie audyt nowej części budynku i okazało się, że wiele z tych rozwiązań, które było tam zastosowane, które oczywiście mieściły się jakby w tych wszystkich właśnie parametrach, spełniały te wszystkie dostępnościowe rzeczy, no okazało się, że można by to było zrobić inaczej, bardziej dostępnie i wyszło to dopiero właśnie podczas audytu...” – Atrakcja

„Najpierw rozpoczęliśmy nasze działania z Fundacją TUS (...) która przeprowadziła dla nas audyt dostępności. I wskazała nam szereg rzeczy, o których my nie mieliśmy pojęcia, że one są barierami. Na przykład, że lada w szatni jest za wysoka.” – Atrakcja





# **III Model dostępności**



**A.**

**Model standardów turystyki  
dostępnej we Wrocławiu.**

**Wrocław dostępny  
wszystkim turystom**





## Kontekst i Cel

**Model Standardów Turystyki Dostępnej** we Wrocławiu został opracowany, aby stanowić praktyczne narzędzie wspierające właścicieli i osoby zarządzające obiektami turystycznymi w ocenie i rzetelnym informowaniu o stopniu dostępności kierowanych przez nich miejsc dla osób z różnorodnymi potrzebami. Model koncentruje się na dwóch aspektach: pomocy w przeprowadzeniu samooceny dostępności obiektu pod kątem podstawowych warunków dostępności określonych w Modelu oraz transparentnym informowaniu o zakresie tej dostępności, w tym publikowaniu wyników oceny na stronie internetowej, profilu Google czy mediach społecznościowych. Model definiuje podstawowe warunki dostępności obiektów turystycznych, które mają stanowić punkt odniesienia w procesie oceny aktualnego poziomu ich dostępności. Autorzy zakładają, że osiągnięcie tego podstawowego poziomu będzie stanowiło impuls oraz punkt wyjścia do dalszego doskonalenia i rozwijania dostępności poszczególnych obiektów.

Głównym założeniem modelu jest stworzenie systemu, który:

- Umożliwia obiektom przeprowadzenie samooceny dostępności według przejrzystych kryteriów
- Wspiera publikowanie wiarygodnych informacji o dostępności w miejscach łatwo dostępnych dla potencjalnych gości (strony internetowe, profile Google, media społecznościowe)
- Pomaga w identyfikacji obszarów wymagających poprawy i wskazuje kierunki rozwoju dostępności
- Buduje świadomość i kulturę dostępności wśród przedsiębiorców i personelu obiektów turystycznych

Model ma charakter aplikacyjny i rozwojowy – definiuje podstawowe, minimalne standardy dostępności, stanowiące fundament do wdrażania kolejnych, bardziej zaawansowanych rozwiązań podnoszących komfort wszystkich użytkowników. Uwzględnia specyfikę infrastruktury miejskiej Wrocławia, w tym zabytkowy charakter wielu obiektów, co pozwala na zastosowanie elastycznych i alternatywnych rozwiązań w sytuacjach, gdy pełne dostosowanie architektoniczne nie jest możliwe. Model opiera się na Zasadach Uniwersalnego Projektowania, promując rozwiązania inkluzywne i sprzyjające włączeniu społecznemu, tak aby przestrzenie turystyczne były przyjazne

i dostępne dla możliwie najszerszej grupy odbiorców.

Zapewnienie przejrzystego dostępu do informacji umożliwi osobom z niepełnosprawnościami, seniorom oraz rodzinom z dziećmi świadome i bezbarierowe planowanie pobytu, natomiast właścicielom obiektów dostarczy klarownych wskazówek dotyczących poprawy warunków w swoich miejscach. Model stanowi implementację obowiązujących przepisów krajowych oraz międzynarodowych standardów, skupiając się na praktycznym wdrożeniu tzw. „progu minimalnego” i likwidacji barier informacyjnych.

### **Wielowymiarowe Podejście do Dostępności**

Proponowany model opiera się na trzech komplementarnych wymiarach dostępności:

- 1. Dostępność Fizyczna (Architektoniczna)** – Eliminacja barier architektonicznych zgodnie z obowiązującymi przepisami oraz Wrocławskimi Standardami Dostępności Przestrzeni Miejskich. W obiektach zabytkowych dopuszczana jest elastyczność i alternatywne rozwiązania wraz z jasnym informowaniem o dostępności i istniejących barierach.
- 2. Dostępność Komunikacyjna** – Wzorcową, czytelną i dostępną komunikacją, w tym oznakowanie w alfabecie Braille’a, pętle indukcyjne, informacje wizualne.
- 3. Dostępność Cyfrowa** – Strony internetowe, systemy rezerwacyjne i biletowe zgodne ze standardem WCAG 2.1 – odpowiedni kontrast, obsługa przez klawiaturę, kompatybilność z programami wspomagającymi. Deklaracje dostępności i prezentacje informacji w różnych formatach: tekst prosty, PJM, audio i alternatywy dla grafiki.

Te wymiary uzupełniamy o dwie istotne kwestie, które pojawiły się w trakcie prac.

- **Kompetencje Personelu** – Dostępność Relacyjna – Przeszkolenie personelu w zakresie indywidualnej komunikacji i obsługi osób z różnorodnymi potrzebami, promowanie empatii, elastyczności oraz współpraca z organizacjami reprezentującymi osoby z niepełnosprawnościami (zasada „nic o nas bez nas”).
- **Bezpieczeństwo i Ewakuacja** – przygotowanie planów i procedur ewakuacji, systemów alarmowych oraz szkoleń personelu, zapewniających bezpieczeństwo wszystkich osób w sytuacjach kryzysowych.

# 1.

## Dostępność fizyczna





W świadomości społecznej dostępność najczęściej utożsamiana jest z dostępnością fizyczną (architektoniczną), która stanowi najbardziej widoczny i rozpoznawalny wymiar dostępności przestrzeni. To właśnie ona jest zwykle pierwszym, najbardziej uchwytnym kryterium oceny ogólnej dostępności danego miejsca.

Wymagania dotyczące dostępności obiektów publicznych zostały szczegółowo opisane w szeregu dokumentów, spośród których szczególnie warto wskazać „Włącznik 2.0” opracowany przez Fundację Integracja oraz „Wrocławskie Standardy Dostępności Przestrzeni Miejskich” (2019).

Celem niniejszego opracowania jest określenie podstawowych standardów dostępności fizycznej (architektonicznej) w oparciu o obowiązujące przepisy i wytyczne, tak aby ułatwić zarządom i właścicielom obiektów ocenę ich poziomu dostępności oraz zachęcić do dalszego doskonalenia w tym zakresie. Poniżej przedstawiono zestaw kluczowych warunków dostępności fizycznej, obejmujący najważniejsze aspekty: parking, dojście, wejście do budynku, poruszanie się po jego wnętrzu oraz dostęp do toalet.

### ■ **Parking i otoczenie**

- Miejsca parkingowe dla osób z niepełnosprawnościami blisko wejścia, wyraźnie oznakowane i odpowiedniej wielkości (parkowanie prostopadłe i ukośne **360 cm szerokości i 500 cm długości / parkowanie równoległe 360 cm szerokości i 600 cm długości**).
- **Możliwość wejścia na chodnik** (ciąg pieszy) bezpośrednio z miejsca parkingowego, np. poprzez obniżenie krawężnika.
- **Nawierzchnia parkingu i dojścia do obiektu** stabilna, równa, antypoślizgowa, bez przeszkód. Szerokość chodników i dojść min. 150 cm.
- **Krawężniki z podjazdami o nachyleniu nieprzekraczającym 5%**, umożliwiającymi łatwe pokonywanie.
- **Czytelne oznakowanie drogi do wejścia**, w tym informacja o dostępnych trasach i możliwych ograniczeniach.

### ■ **Wejście do budynku**

- **Główne wejście powszechnie dostępne dla osób o ograniczonej mobilności**, jeśli to niemożliwe, dostępne inne wejście z czytelną i widoczną informacją o drodze do niego.

- Jeśli przed wejściem są stopnie, muszą im towarzyszyć **pochylnie lub dźwigi osobowe**. Pochylnie (podjazdy) muszą być projektowane zgodnie z przepisami dotyczącymi nachylenia i muszą posiadać poręcze (balustrady), najlepiej po obu stronach.
- **Szerokość drzwi wejściowych min. 90 cm**, pozbawione progów lub z progami ułatwiającymi przejazd (max. wysokość 2 cm).
- **Drzwi lekkie do otwarcia**, automatyczne lub wyposażone w klamki łatwe do uchwycenia na wysokości 80–110 cm.
- **Przestrzeń manewrowa o wymiarach min. 150 cm x 150 cm przed drzwiami**, wolna od przeszkód i pola otwierania drzwi.
- **Przedśionek o szerokości min. 150 cm i długości min. 120 cm** (powiększonej o szerokość skrzydeł drzwi), tak aby umożliwić łatwe przemieszczanie się.

#### ■ Poruszanie się wewnątrz obiektu

- **Szerokość korytarzy i przejść min. 140 cm**, umożliwiająca mijanie się z osobami na wózkach lub z innymi wspomagaczami mobilności.
- Dostępne windy z przyciskami na wysokości **80–110 cm**. Minimalna wielkość kabiny windy powinna wynosić 110 x 140 cm. Windy powinny mieć **oznakowania dotykowe/Braille’a** oraz **informację głosową** (np. podającą numer kondygnacji).
- **Podjazdy i rampy o nachyleniu max. 5%**, zabezpieczone poręczami na wysokości 80–90 cm.
- **Podłogi stabilne, antypoślizgowe, wolne od progów** i nagłych zmian poziomów.
- **Kontrastowe oznaczenie pierwszego i ostatniego stopnia schodów**

#### ■ Toalety dostępne

- **Co najmniej jedna toaleta dostosowana do potrzeb osób z niepełnosprawnością**, z szeroko otwieranymi lub przesuwanymi drzwiami (min. 90 cm szerokości).
- **Przestrzeń manewrowa wewnątrz toalety min. 150 cm x 150 cm**.
- **Uchwyt stabilizujący przy sedesie i umywalce**, na odpowiedniej wysokości i w odpowiednich miejscach.

- **Umywalka i inne urządzenia na wysokości dostępnej dla osób na wózkach** (max. 80–85 cm).
- Przycisk alarmowy do wzywania pomocy.

#### ■ **Recepcja / obsługa:**

- **Przynajmniej jedno stanowisko obsługi klienta** (np. w recepcji, kasie) powinno być dostępne z poziomu blatu (dostosowana wysokość) dla użytkowników na wózkach.
- **Stolik dostępny dla osoby poruszającej się na wózku powinien spełniać następujące warunki:**
  - przynajmniej z jednej jego strony musi znajdować się wolna przestrzeń manewrowa o wymiarach 150 x 150 cm,
  - blat stolika powinien znajdować się na wysokości 72–75 cm,
  - pod stolikiem należy zapewnić wolną przestrzeń o wysokości min. 70 cm, szerokości min. 90 cm i głębokości min. 60 cm.
- **Odpowiednie oświetlenie ciągów komunikacyjnych** oraz miejsc wejścia i wind.
- **Dostępność miejsc odpoczynku** (ławki z podłokietnikami) na dłuższych trasach wewnątrz budynku.
- **Możliwość wejścia z psem przewodnikiem lub psem asystującym**



# 2.

## Dostępność komunikacyjna





Dostępność komunikacyjna stanowi kluczowy element dostępności usług turystycznych, gdyż warunkuje możliwość samodzielnego, bezpiecznego i komfortowego poruszania się oraz korzystania z oferty przez wszystkich odbiorców.

Odnosi się do czytelnej, zrozumiałej i dostępnej komunikacji, obejmującej m.in. **oznakowanie w alfabecie Braille'a, zastosowanie pętli indukcyjnych oraz odpowiednio zaprojektowaną informację wizualną**. Kluczowym elementem jest **transparentne udostępnianie informacji o poziomie dostępności**, w tym za pośrednictwem stron internetowych, profili w mediach społecznościowych czy wizytówek Google, zgodnie z międzynarodowymi dobrymi praktykami.

Dostępność komunikacyjna (informacyjna) ma na celu eliminację barier utrudniających osobom o różnorodnych potrzebach pełny udział w życiu społecznym, poprzez zapewnienie, że informacje są postrzegalne, zrozumiałe i funkcjonalne. Wszystkie materiały informacyjne, promocyjne, regulaminy, instrukcje czy formularze powinny być przygotowywane w sposób jasny i przejrzysty, **z wykorzystaniem zasad prostego języka**.

- **Informacje kluczowe** (numery pięter, kierunki, opisy dróg ewakuacyjnych, oznaczenia pomieszczeń użytkowych) **dostępne w alfabecie Braille'a**, umieszczane na poręczach schodów, przy przyciskach wind i domofonach. Zalecane jest także, by informacje dotykowe uzupełniać o wypukłe piktogramy i numery, na wysokości 120-160 cm przy drzwiach, a na poręczach także od strony ściany, z uwzględnieniem parametrów Braille'a
- **Pętle indukcyjne lub systemy wspomaganie słuchu w punktach obsługi** (recepcje, kasy, sale wykładowe), z widocznym oznaczeniem ich obecności.
- Informacje dotyczące usług i produktów (np. menu dostępne przez kod QR) powinny być udostępniane **w formatach tekstowych umożliwiających odczyt przez urządzenia wspomagające** zgodnie ze standardem WCAG 2.1 (np. czytniki ekranu/druk Braille'a). Urządzenia tego typu nie odczytują takich formatów jak obrazy czy zdjęcia.

- **Możliwość skorzystania z aplikacji lub tłumacza języka migowego (PJM)**, szczególnie w miejscach pierwszego kontaktu – recepcje, punkty informacji, kasy biletowe. Zaleca się zapewnienie tłumacza PJM online lub urządzenia/aplikacji z widocznym symbolem tłumacza języka migowego.
- **Tyflografiki i mapy dotykowe** powinny być dostępne w obiektach o skomplikowanym układzie (np. muzea, obiekty konferencyjne, atrakcje turystyczne) i zamontowane na wysokości max. 80 cm, pod kątem 20–30°. Plan można połączyć z dotykowymi i wizualnymi informacjami. Alternatywnie lub dodatkowo opis dźwiękowy lub znaczniki przestrzeni.
- **Piktogramy oraz symbole graficzne** rozpoznawalne wizualnie i dotykowo dla osób z trudnościami w czytaniu. Zaleca się stosowanie powszechnie znanych, kontrastowych piktogramów oraz tekstów, ze szczególną dbałością o czytelność, wielkość i miejsce montażu (na wysokości 120–160 cm).
- **Materiały wideo lub multimedialne** powinny mieć napisy. Napisy dla osób niesłyszących powinny być rozszerzone oraz zawierać opisy dźwięków i muzyki.
- Zaleca się przygotowanie informacji (np. w postaci przedprzewodników lub przewodników wizualnych) w tekście opartym o standard **ETR**, który łączy krótki, prosty tekst z czytelnymi grafikami lub ilustracjami.
- Interaktywne ekrany informacyjne powinny być wyposażane w przyciski uruchamiające **funkcję głosowego odczytywania informacji** dla osób z niepełnosprawnością wzroku.
- Urządzenia interaktywne (np. domofony, czytniki kart, przyciski otwierania drzwi) powinny znajdować się w zasięgu rąk wszystkich użytkowników, zazwyczaj na wysokości **80–110 cm**.

# 3.

## Dostępność cyfrowa





Dostępność cyfrowa stanowi jeden z trzech kluczowych obszarów zapewniania dostępności, obok dostępności architektonicznej oraz informacyjno komunikacyjnej. Jej celem jest eliminacja barier w środowisku cyfrowym, tak aby osoby o różnorodnych potrzebach mogły w pełni korzystać ze stron internetowych, aplikacji mobilnych oraz systemów informacyjnych. Wymagania w zakresie dostępności cyfrowej dla stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych są określone w odrębnej ustawie, a zgodnie z przepisami unijnymi i krajowymi, obejmują one również szereg usług świadczonych przez podmioty gospodarcze.

Poniżej przedstawiono listę najważniejszych warunków dostępności cyfrowej, obejmujących cyfrowe punkty kontaktu, zgodnie z dostępnymi źródłami:

- Podstawowe wymagania dotyczące dostępności stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (a także usług objętych regulacjami unijnymi) odpowiadają standardom WCAG 2.1 na poziomie AA.
- Systemy i interfejsy cyfrowe muszą być projektowane w oparciu o cztery podstawowe zasady dostępności:

- 1. Postrzegalność (Perceivable):** Informacje i elementy interfejsu muszą być przedstawiane użytkownikom w sposób, który potrafią oni odebrać.
- 2. Funkcjonalność (Operable):** Elementy interfejsu użytkownika i nawigacja muszą być funkcjonalne (np. obsługa klawiaturą).
- 3. Zrozumiałość (Understandable):** Informacje i obsługa interfejsu muszą być zrozumiałe.
- 4. Kompatybilność/Integralność (Robust):** Treści muszą być w formacie odczytanym przez różnego rodzaju aplikacje klienckie, w tym technologie wspomagające (np. czytniki ekranu)

#### **Kluczowe Wymogi (Zgodność z WCAG)**

Warunki te mają zastosowanie do wszystkich elementów cyfrowych (stron, aplikacji, dokumentów elektronicznych, terminali):

- Odpowiedni kontrast pomiędzy tekstem a tłem (minimum 4.5:1 dla tekstu zwykłego oraz 3:1 dla dużego tekstu).

- Możliwość skalowania tekstu do minimum 200% bez utraty funkcjonalności i czytelności strony.
- Całkowita obsługa przez klawiaturę – wszystkie funkcje muszą być dostępne bez użycia myszy.
- Czytelna nawigacja dla programów asystujących, poprawnie oznaczone nagłówki, sekcje, pola formularzy, przyciski.
- Alternatywne, opisowe teksty dla wszystkich materiałów wizualnych i graficznych (zdjęcia, grafiki, ilustracje, przyciski)
- Deklaracja dostępności publikowana na stronie i/lub w aplikacji, informująca użytkowników o dostępnym zakresie rozwiązań oraz ewentualnych ograniczeniach.
- Znacznik lub zakładka „Dostępność” widoczna na stronie głównej, w systemach rezerwacji, aplikacji, w social media

### ■ Systemy Rezerwacji i Zakupu Biletów

- **Identyfikacja i Płatności:** Funkcje służące **identyfikacji, zachowaniu bezpieczeństwa oraz dokonywaniu płatności** muszą być **postrzegalne, funkcjonalne, zrozumiałe i kompatybilne.**
- **Dostępność Systemu Transakcyjnego:** Platformy sprzedaży i rezerwacji muszą być zaprojektowane tak, by osoby z różnorodnymi potrzebami mogły dokonać rezerwacji **samodzielnie** (np. poprzez dostępny formularz internetowy). Możliwość wyboru miejsca dla siebie i osoby asystującej.

# 4.

## **Dostępność społeczna (relacyjna)**





Jednym z kluczowych wymiarów dostępności jest dostępność społeczna, oparta na kompetencjach i postawie personelu. Fundamentem w tym zakresie jest uznanie, że to człowiek – pracownicy, asystenci oraz koordynatorzy – stanowi najważniejszy element zapewnienia rzeczywistej dostępności, nierzadko istotniejszy niż sama infrastruktura czy rozwiązania techniczne.

Wymagania dotyczące kompetencji personelu, obejmujące szkolenia, umiejętność kontaktu oraz udzielania pomocy osobom z różnorodnymi potrzebami, wynikają zarówno z dobrych praktyk wypracowanych w sektorze kultury i usług, jak i z obowiązujących regulacji prawnych.

- Otwartość, empatia, elastyczność w podejściu do klienta, komunikacja w duchu partnerskim i szacunku dla indywidualnych potrzeb.
- Umiejętność zadawania pytań pomagających zidentyfikować potrzeby bez naruszania godności (np. „Jak mogę pomóc?” zamiast zakładania z góry, czego potrzebuje klient).
- Znajomość rozwiązań dostępnościowych w obiekcie oraz umiejętność szybkiego reagowania w sytuacji kryzysowej (ewakuacja, pomoc w dotarciu do wyjścia, zadbanie o dostępne środki komunikacji).
- Udostępnianie gościom informacji o możliwościach wsparcia (np. asystent, tłumacz PJM, urządzenia wspierające komunikację, instrukcja ewakuacyjna).
- Organizowanie regularnych szkoleń uwrażliwiających dla całego zespołu, obejmujących zasady kontaktu i udzielania pomocy osobom z różnymi rodzajami niepełnosprawności (wzrok, słuch, ruch, intelekt).



# 5.

## Bezpieczeństwo i ewakuacja





Każda osoba – niezależnie od stopnia sprawności – powinna mieć możliwość otrzymania instrukcji, rozpoznania sygnału alarmowego oraz samodzielnej lub wspomaganej drogi ewakuacji z obiektu.

Poniżej przedstawiono podstawowe, najważniejsze warunki dostępności w obszarze bezpieczeństwa i ewakuacji zgodne z aktualnymi standardami dla obiektów publicznych, turystycznych i usługowych.

- Wszystkie drogi ewakuacyjne i wyjścia muszą być wyraźnie i kontrastowo oznaczone (oświetlenie awaryjne, czytelne piktogramy na wysokości wzroku osób poruszających się pieszo i na wózkach)
- Informacje o ewakuacji muszą być udostępnione w kilku formach: wizualnej (grafiki), tekstowej (prosty język), dźwiękowej i dotykowej (np. plany tyflograficzne, opisy w Braille’u)
- Wydzielone i dostępne strefy ewakuacji (bezpieczne przystanki dla osób z ograniczoną mobilnością na trasie ewakuacyjnej, np. przy windach, klatkach schodowych, z dostępem do komunikacji)
- Systemy alarmowe dźwiękowe (w tym przez pętle indukcyjne) i wizualne (np. lampy ostrzegawcze w toaletach, korytarzach, salach), a także alarmy uruchamiane ręcznie (przyciski, linki) na wysokości dostępnej dla osób na wózkach – 80–110 cm oraz do 40 cm nad podłogą.
- Przycisk alarmu do wzywania pomocy w pomieszczeniach higieniczno-sanitarnych oraz w hotelowych pokojach dostępnych, wraz z sygnałem przyjęcia alarmu widocznym i dźwiękowym.
- Sprzęt do ewakuacji – materace lub krzesła ewakuacyjne.



**B.**

**Mechanizm działania  
modelu standardów turystyki  
dostępnej we Wrocławiu**





### ■ **Obiekty „Przyjazne Osobom z Różnorodnymi Potrzebami”**

Celem wdrożenia Modelu Standardów Turystyki Dostępnej we Wrocławiu jest stworzenie przejrzystego systemu samooceny dostępności obiektów turystycznych oraz upubliczniania wyników tej oceny w łatwo dostępny sposób. Program ma zwiększać świadomość, transparentność i zaangażowanie właścicieli obiektów w proces poprawy dostępności, bez konieczności kosztownych audytów.

- umożliwić wszystkim zainteresowanym obiektom dokonanie samooceny w oparciu o jasno określone kryteria,
- zapewnić turystom rzetelne informacje o poziomie dostępności,
- wspierać wymianę dobrych praktyk i rozwój standardów,
- promować obiekty wyróżniające się dostępnością jako „Liderów Dostępności”
- integrować działania miasta, organizacji pozarządowych i branży turystycznej w duchu współpracy i zasadzie „nic o nas bez nas”.

Obiekty turystyczne chcące postępować zgodnie z Modelem powinny spełnić podstawowe standardy dostępności poprzez:

- Przeprowadzenie samooceny na podstawie przygotowanej Kwestionariusza samooceny dostępności obiektu
- Prezentację informacji o dostępności obiektu w łatwo dostępnej formie (zakładka na głównej stronie internetowej, profil Google, media społecznościowe)
- Dodanie obiektu do listy Obiektów przyjaznych osobom z różnorodnymi potrzebami.

W celu ułatwienia obiektom samooceny przygotowana zostanie Instrukcja wypełniania Karty dostępności obiektu. Podkreślone zostanie również ważność informacji jakich rozwiązań brakuje w danym miejscu oraz opisowe komentarze dotyczące sytuacji w obiekcie.

Obiekty zachęcane będą również do publikowania zdjęć rozwiązań dostępnych w danym obiekcie, aby zainteresowane osoby same mogły zobaczyć jak wygląda sytuacja w obiekcie.

Wdrożenie Modelu Standardów Turystyki Dostępnej we Wrocławiu powinno być wsparte cyklem szkoleń i spotkań podczas których uczestnicy dowiadywaliby się o możliwych sposobach poprawiania dostępności swoich obiektów i dzieliliby się dobrymi praktykami.

Informacje o obiektach, które wdrażają zalecenia Modelu publikowane powinny być w ogólnodostępnych mediach miejskich (wroclaw.pl, visitwroclaw.eu). Rekomendujemy stworzenie osobnej zakładki Dostępność / Accessibility na stronie internetowej visitwroclaw.eu, gdzie zamieszczona mogłaby zostać lista lub wyszukiwarka obiektów spełniających podstawowe wymogi dostępności. Zainteresowane obiekty mogłyby wysyłać informację o swojej dostępności (formularz samooceny), który byłby podstawą do opublikowania informacji o danym obiekcie. Wśród przewodników po Wrocławiu dostępnych na stronie visitwroclaw.eu powinien znaleźć się również Przewodnik po Dostępnym Wrocławiu, ułatwiający osobom z różnorodnymi potrzebami znalezienie interesujących miejsc.

### ■ Liderzy Dostępności

Obiekty turystyczne przekraczające standard minimalny, wyraźnie wyróżniające się pod względem zakresu dostępności lub innowacyjnych rozwiązań powinny stanowić wzór Dobrych Praktyk Dostępności. Tego typu obiekty powinny być promowane przez Gminę Wrocław oraz Wrocławską Organizację Turystyczną.

- Przyznawanie dyplomów Liderów Dostępności dla szczególnie dobrze dostępnych obiektów
- Prezentowanie takich obiektów w mediach miejskich (wroclaw.pl, media społecznościowe)
- Prezentowanie Dobrych Praktyk na konferencjach i szkoleniach dla innych obiektów

### ■ Mechanizm Weryfikacji i Kontroli Statusu Dostępności Obiektu

Model oparty byłby na:

- Systemie zgłoszeń od użytkowników, zamiast kosztownych audytów wstępnych
- Współpracy z organizacjami osób z niepełnosprawnościami i regularnym zbieraniu feedbacku od użytkowników (internet, social media, konsultacje)

Takie rozwiązanie **zmniejsza ryzyko deklaratywności i poprawia rzeczywistą użyteczność systemu**. Kontrola jakości polega na umożliwieniu zgłaszania problemów oraz na upublicznianiu „złotych praktyk”.

#### ■ **Korzyści Systemu Samooceny:**

Model samooceny znajduje zastosowanie w wielu krajach – Australia czy Kanada wykorzystują podobne systemy jako pierwszy poziom oceny dostępności obiektów turystycznych. **Kluczowym elementem jest transparentność informacji – brak wiarygodnych informacji o dostępności stanowi główną barierę dla turystów z różnorodnymi potrzebami**

- Niższe koszty implementacji
- Większa elastyczność dla obiektów o różnej specyfice
- Możliwość stopniowego doskonalenia standardów
- Zaangażowanie samych właścicieli obiektów w proces poprawy dostępności

#### ■ **Integracja z Istniejącymi Regulacjami i Standardami**

Model nie wprowadza nowych, autonomicznych standardów – korzysta z regulacji krajowych (Ustawa o zapewnianiu dostępności osobom z różnorodnymi potrzebami z 2019 r., WCAG 2.1, Polski Akt o Dostępności 2024) i wzorców międzynarodowych (ISO 21902:2022). **Stanowi praktyczną implementację tzw. „progu minimalnego” – zamiast tworzenia nowych regulacji nacisk kładzie się na transparentność i informowanie o stanie dostępności.**

Obiekty zainteresowane poprawą swojej dostępności otrzymają informacje o dokumentach zawierających szczegółowe wymagania różnych wymiarów dostępności dla osób o różnych potrzebach. Chcielibyśmy zachęcić zainteresowane osoby do szerokiego podejścia do tematyki dostępności nie tylko dla osób o potrzebach związanych z dostępnością fizyczną czy wzrokową lub słuchową.

Kluczowe jest zaangażowanie organizacji osób z niepełnosprawnościami w proces weryfikacji i doskonalenia standardów, zgodnie z zasadą „nic o nas bez nas”.

## ■ Konkluzja

Proponowany model wydaje się **elastyczną propozycją – łączy samoocenę, uczciwą komunikację oraz realne informowanie o dostępności turystyki** we Wrocławiu. Stanowi implementację polskich i międzynarodowych regulacji bez nakładania nadmiernych obowiązków, oferując równocześnie możliwość wyróżnienia i promocji obiektów bardziej zaawansowanych w dostępności.

W efekcie model **Standardów Turystyki Dostępnej we Wrocławiu** ma przyczynić się do zwiększenia atrakcyjności turystycznej miasta, wzmocnienia jego wizerunku jako przestrzeni otwartej i inkluzywnej oraz realnego ułatwienia korzystania z oferty turystycznej wszystkim użytkownikom – niezależnie od ich potrzeb i możliwości.



**Kwestionariusz  
samooceny  
dostępności obiektu**



Osoby o specjalnych potrzebach w zakresie dostępności, w tym osoby z niepełnosprawnościami, często mają trudności z wyborem miejsc noclegowych i atrakcji turystycznych ze względu na brak łatwo dostępnych informacji na temat udogodnień i usług dla osób niepełnosprawnych. Dotyczy to nie tylko osób poruszających się na wózkach inwalidzkich, ale także osób niesłyszących lub niedosłyszących, osób z niepełnosprawnościami sensorycznymi lub poznawczymi, osób starszych, rodzin z małymi dziećmi i innych.

Ten kwestionariusz, opracowany w ramach projektu Model Standardów Turystyki Dostępnej we Wrocławiu, pomoże Ci zidentyfikować kluczowe cechy dostępności Twojego obiektu i promować je w sekcji poświęconej dostępności na Twojej stronie internetowej.

Podanie kluczowych udogodnień dostępności umożliwi osobom o specjalnych potrzebach w zakresie dostępności, ich rodzinom i przyjaciołom podjęcie świadomej decyzji dotyczącej miejsca pobytu i zwiedzania.

### **Najważniejsze wskazówki dotyczące wypełniania kwestionariusza**

- Przeczytaj instrukcje – postępuj zgodnie z instrukcjami dostępnymi dla każdego pytania.
- Bądź szczery i pisz prawdę, a jeśli masz jakiegokolwiek wątpliwości co do danej cechy, nie pisz tego.
- Nie ograniczaj się – dodaj wszelkie dodatkowe funkcje i usługi, które oferujesz klientom z niepełnosprawnościami i innym osobom o różnorodnych wymaganiach dotyczących dostępności.
- Regularnie sprawdzaj – aby zapewnić dokładność informacji, aktualizuj je natychmiast po wprowadzeniu zmian i sprawdzaj odpowiedzi co najmniej raz w roku.

Uwaga:

Chociaż poniższe informacje nie zostały uwzględnione w niniejszym kwestionariuszu, ponieważ są one obowiązkowe z mocy prawa i powinny być standardowo zapewnione, możesz je jednak uwzględnić na swojej liście, aby zapewnić odwiedzającym:

- mile widziane są psy przewodniki;
- informacje o 14 głównych alergenach w każdej podawanej żywności, wraz z wymaganiami dotyczącymi etykietowania żywności.

## Często zadawane pytania

**„Co zrobić, jeśli mój obiekt nie jest dostępny – czy nadal muszę to zrobić?”**

Wszystkie firmy i instytucje publiczne powinny zamieścić na swojej stronie internetowej listę kluczowych udogodnień dostępności, niezależnie od poziomu dostępności. Nawet jeśli nie jesteś w stanie zapewnić udogodnień dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich, informacje te będą przydatne dla innych osób z niepełnosprawnością ruchową, osób niesłyszących lub niedosłyszących, osób z niepełnosprawnościami sensorycznymi lub poznawczymi, osób starszych, rodzin z małymi dziećmi i innych.

**„Jak powinienem przedstawić listę udogodnień na mojej stronie internetowej?”**

Wyświetl wszystkie udogodnienia, używając nazw i opisów z tabeli. Możesz dostosować opis udogodnień, aby w pełni odzwierciedlał Twoją konkretną sytuację. Możesz również pogrupować kluczowe funkcje związane z mobilnością, słuchem, wzrokiem i neuroróżnorodnością.

**„Dlaczego tak wiele funkcji dotyczy dostępności dla osób poruszających się na wózkach?”**

Spośród wszystkich rodzajów niepełnosprawności, te wymagające korzystania z wózka inwalidzkiego mają największy wpływ na decyzje dotyczące wycieczek jednodniowych i wakacji. Dostępność dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich jest również wykorzystywana przez inne osoby z niepełnosprawnością ruchową jako użyteczny wskaźnik ogólnej dostępności.

IV Kwestionariusz samooceny dostępności obiektu

<b>NAZWA OBIEKTU</b>	
<b>KRÓTKI OPIS DZIAŁALNOŚCI</b>	
<b>ADRES</b>	
<b>STRONA WWW</b>	
<b>OSOBA ODPOWIEDZIALNA ZA TEMAT DOSTĘPNOŚCI</b>	
<b>TELEFON DO OSOBY ODPOWIEDZIALNEJ ZA TEMAT DOSTĘPNOŚCI</b>	
<b>E-MAIL DO OSOBY ODPOWIEDZIALNEJ ZA TEMAT DOSTĘPNOŚCI</b>	

Pytanie	Czy jest dostępne?	Uwagi (tu możesz opisać istniejące rozwiązania alternatywne, jeśli nie oferujesz danego udogodnienia)
<b>PARKING I DOJŚCIE DO BUDYNKU</b>		
<p><b>Czy w odległości 50 metrów od głównego wejścia lub alternatywnego wejścia bez schodów, jeśli ma to zastosowanie, dostępne są wyznaczone miejsca parkingowe/strefy parkingowe dla osób niepełnosprawnych?</b>  Miejsca parkingowe dla osób z niepełnosprawnościami powinny znajdować się blisko wejścia, wyraźnie oznakowane i odpowiedniej wielkości (parkowanie prostopadłe i ukośne 360 cm szerokości i 500 cm długości / parkowanie równoległe 360 cm szerokości i 600 cm długości).</p>	<input type="checkbox"/> TAK <input type="checkbox"/> CZĘŚCIOWO <input type="checkbox"/> NIE <input type="checkbox"/> NIE DOTYCZY	
<p><b>Czy istnieje możliwość wejścia na chodnik (ciąg pieszy) bezpośrednio z miejsca parkingowego, np. poprzez obniżenie krawężnika.</b></p>	<input type="checkbox"/> TAK <input type="checkbox"/> CZĘŚCIOWO <input type="checkbox"/> NIE <input type="checkbox"/> NIE DOTYCZY	
<p><b>Czy nawierzchnia parkingu i dojścia do obiektu jest stabilna, równa, antypoślizgowa, bez przeszkód?</b>  Szerokość chodników i dojść min. 150 cm.</p>	<input type="checkbox"/> TAK <input type="checkbox"/> CZĘŚCIOWO <input type="checkbox"/> NIE <input type="checkbox"/> NIE DOTYCZY	
<p><b>Czy krawężniki z podjazdami mają nachylenie nieprzekraczające 5%, umożliwiające łatwe pokonywanie?</b></p>	<input type="checkbox"/> TAK <input type="checkbox"/> CZĘŚCIOWO <input type="checkbox"/> NIE <input type="checkbox"/> NIE DOTYCZY	
<p><b>Czy jest czytelne oznakowanie drogi do wejścia, w tym informacja o dostępnych trasach i możliwych ograniczeniach?</b></p>	<input type="checkbox"/> TAK <input type="checkbox"/> CZĘŚCIOWO <input type="checkbox"/> NIE <input type="checkbox"/> NIE DOTYCZY	

Pytanie	Czy jest dostępne?	Uwagi (tu możesz opisać istniejące rozwiązania alternatywne, jeśli nie oferujesz danego udogodnienia)
<b>WEJŚCIE DO BUDYNKU</b>		
<b>Czy główne wejście jest dostępne dla osób o ograniczonej mobilności?</b>	<input type="checkbox"/> TAK <input type="checkbox"/> CZĘŚCIOWO <input type="checkbox"/> NIE <input type="checkbox"/> NIE DOTYCZY	
<b>Jeśli główne wejście nie jest dostępne to czy jest dostępne inne wejście z czytelną i widoczną informacją o drodze do niego?</b>	<input type="checkbox"/> TAK <input type="checkbox"/> CZĘŚCIOWO <input type="checkbox"/> NIE <input type="checkbox"/> NIE DOTYCZY	
(Jeśli przed wejściem do obiektu są stopnie) <b>Czy jest podjazd lub dźwig osobowy?</b>	<input type="checkbox"/> TAK <input type="checkbox"/> CZĘŚCIOWO <input type="checkbox"/> NIE <input type="checkbox"/> NIE DOTYCZY	
<b>Czy podjazd posiada poręcze, najlepiej po obu stronach?</b> Maksymalny kąt podjazdu dla wózków powinien wynosić 8% (około 4,6°) dla różnic wysokości powyżej 50 cm, wskazane jest możliwie jak najmniejsze pochylenie.	<input type="checkbox"/> TAK <input type="checkbox"/> CZĘŚCIOWO <input type="checkbox"/> NIE <input type="checkbox"/> NIE DOTYCZY	
<b>Czy drzwi wejściowe mają szerokość min. 90 cm i są pozbawione progów lub posiadają progi ułatwiające przejazd (max. wysokość 2 cm)?</b>	<input type="checkbox"/> TAK <input type="checkbox"/> CZĘŚCIOWO <input type="checkbox"/> NIE <input type="checkbox"/> NIE DOTYCZY	
(Jeżeli są przeszklenia w drzwiach) <b>Czy są oznaczenia przeszkleń (dla osób słabowidzących)?</b>	<input type="checkbox"/> TAK <input type="checkbox"/> CZĘŚCIOWO <input type="checkbox"/> NIE <input type="checkbox"/> NIE DOTYCZY	
<b>Czy drzwi wejściowe są lekkie do otwarcia?</b> Czy są drzwi automatyczne lub wyposażone w klamki łatwe do uchwycenia na wysokości 80–110 cm?	<input type="checkbox"/> TAK <input type="checkbox"/> CZĘŚCIOWO <input type="checkbox"/> NIE <input type="checkbox"/> NIE DOTYCZY	
<b>Czy przed drzwiami wejściowymi jest przestrzeń manewrowa o wymiarach min. 150 cm x 150 cm, wolna od przeszkód?</b>	<input type="checkbox"/> TAK <input type="checkbox"/> CZĘŚCIOWO <input type="checkbox"/> NIE <input type="checkbox"/> NIE DOTYCZY	

Pytanie	Czy jest dostępne?	Uwagi (tu możesz opisać istniejące rozwiązania alternatywne, jeśli nie oferujesz danego udogodnienia)
<p><b>Czy jest przedsionek o szerokości min. 150 cm i długości min. 120 cm</b> (powiększonej o szerokość skrzydeł drzwi)?</p>	<input type="checkbox"/> TAK <input type="checkbox"/> CZĘŚCIOWO <input type="checkbox"/> NIE <input type="checkbox"/> NIE DOTYCZ	

#### PORUSZANIE SIĘ WEWNĄTRZ BUDYNKU

<p><b>Czy szerokość korytarzy i przejść to min. 140 cm?</b> 140 cm to min. szerokość umożliwiająca mijanie się z osobami na wózkach lub z innymi wspomagaczami mobilności.</p>	<input type="checkbox"/> TAK <input type="checkbox"/> CZĘŚCIOWO <input type="checkbox"/> NIE <input type="checkbox"/> NIE DOTYCZY	
<p>(Jeżeli budynek ma więcej niż jedno piętro) <b>Czy są dostępne windy z przyciskami na wysokości 80-110 cm?</b> Minimalna wielkość kabiny windy powinna wynosić 110 x 140 cm. Windy powinny mieć oznakowania dotykowe/Braille'a oraz informację głosową (np. podającą numer kondygnacji).</p>	<input type="checkbox"/> TAK <input type="checkbox"/> CZĘŚCIOWO <input type="checkbox"/> NIE <input type="checkbox"/> NIE DOTYCZY	
<p>(Jeśli są podjazdy lub rampy) <b>Czy podjazdy i rampy wewnątrz budynku mają nachylenie max. 5%?</b> Podjazdy i rampy wewnątrz budynku powinny być zabezpieczone poręczami na wysokości 80–90 cm.</p>	<input type="checkbox"/> TAK <input type="checkbox"/> CZĘŚCIOWO <input type="checkbox"/> NIE <input type="checkbox"/> NIE DOTYCZY	
<p><b>Czy podłogi są stabilne, antypoślizgowe, wolne od progów</b> i nagłych zmian poziomów?</p>	<input type="checkbox"/> TAK <input type="checkbox"/> CZĘŚCIOWO <input type="checkbox"/> NIE <input type="checkbox"/> NIE DOTYCZY	
<p><b>Czy w ciągach komunikacyjnych nie ma niebezpiecznych wystających elementów, zmian poziomów, uskoków?</b></p>	<input type="checkbox"/> TAK <input type="checkbox"/> CZĘŚCIOWO <input type="checkbox"/> NIE <input type="checkbox"/> NIE DOTYCZY	
<p>(Jeżeli w budynku lub przed nim są schody) <b>Czy pierwszy i ostatni stopień schodów są oznaczone kontrastowo?</b></p>	<input type="checkbox"/> TAK <input type="checkbox"/> CZĘŚCIOWO <input type="checkbox"/> NIE <input type="checkbox"/> NIE DOTYCZY	

Pytanie	Czy jest dostępne?	Uwagi (tu możesz opisać istniejące rozwiązania alternatywne, jeśli nie oferujesz danego udogodnienia)
---------	--------------------	---

**TOALETY DOSTĘPNE**

<p><b>Czy co najmniej jedna toaleta jest dostosowana do potrzeb osób z niepełnosprawnością, z szeroko otwieranymi lub przesuwanymi drzwiami (min. 90 cm szerokości)?</b></p>	<input type="checkbox"/> TAK <input type="checkbox"/> CZĘŚCIOWO <input type="checkbox"/> NIE <input type="checkbox"/> NIE DOTYCZY	
<p><b>Czy przestrzeń manewrowa wewnątrz toalety to min. 150 cm x 150 cm (wyznaczona w kwadracie)?</b></p>	<input type="checkbox"/> TAK <input type="checkbox"/> CZĘŚCIOWO <input type="checkbox"/> NIE <input type="checkbox"/> NIE DOTYCZY	
<p><b>Czy z boku deski ustępowej jest przestrzeń o szerokości min. 90 cm, umożliwiającą transfer boczny?</b></p>	<input type="checkbox"/> TAK <input type="checkbox"/> CZĘŚCIOWO <input type="checkbox"/> NIE <input type="checkbox"/> NIE DOTYCZY	
<p><b>Czy są uchwyty stabilizujące przy sedesie i umywalce?</b>          Uchwyty powinny być zamocowane na odpowiedniej wysokości i w odpowiednich miejscach. Uchwyt przy sedesie od strony transferu powinien być uchylny.</p>	<input type="checkbox"/> TAK <input type="checkbox"/> CZĘŚCIOWO <input type="checkbox"/> NIE <input type="checkbox"/> NIE DOTYCZY	
<p><b>Czy umywalka i inne urządzenia (podajnik mydła, ręczniki, suszarki, włączniki światła) są na wysokości dostępnej dla osób na wózkach (max. 80–85 cm)?</b></p>	<input type="checkbox"/> TAK <input type="checkbox"/> CZĘŚCIOWO <input type="checkbox"/> NIE <input type="checkbox"/> NIE DOTYCZY	
<p><b>Czy w toalecie jest przycisk alarmowy do wzywania pomocy?</b>          (położony do 40 cm nad ziemią, lub sznurek do alarmu na tej wysokości)</p>	<input type="checkbox"/> TAK <input type="checkbox"/> CZĘŚCIOWO <input type="checkbox"/> NIE <input type="checkbox"/> NIE DOTYCZY	

**RECEPCJA / OBSŁUGA**

<p><b>Czy przynajmniej jedno stanowisko obsługi klienta (np. w recepcji, kasie) jest dostępne z poziomu blatu dla użytkowników na wózkach?</b>          (max 90 cm od podłoża, szerokość 90 cm)</p>	<input type="checkbox"/> TAK <input type="checkbox"/> CZĘŚCIOWO <input type="checkbox"/> NIE <input type="checkbox"/> NIE DOTYCZY	
---	--	--

Pytanie	Czy jest dostępne?	Uwagi (tu możesz opisać istniejące rozwiązania alternatywne, jeśli nie oferujesz danego udogodnienia)
---------	--------------------	---

## INNE

<p><b>Czy ciągi komunikacyjne oraz wejścia i windy są odpowiednio oświetlone?</b></p>	<input type="checkbox"/> TAK <input type="checkbox"/> CZĘŚCIOWO <input type="checkbox"/> NIE <input type="checkbox"/> NIE DOTYCZY	
<p><b>Czy są miejsca odpoczynku (ławki z podłokietnikami) na dłuższych trasach (wewnątrz obiektu)?</b></p>	<input type="checkbox"/> TAK <input type="checkbox"/> CZĘŚCIOWO <input type="checkbox"/> NIE <input type="checkbox"/> NIE DOTYCZY	
<p>(Dla gastronomii)  <b>Czy są stoliki z miejscami dla osób poruszających się na wózkach?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• przynajmniej z jednej strony musi znajdować się wolna przestrzeń manewrowa o wymiarach 150 x 150 cm,</li> <li>• blat stolika powinien znajdować się na wysokości 72–75 cm,</li> <li>• pod stolikiem należy zapewnić wolną przestrzeń o wysokości min. 70 cm, szerokości min. 90 cm i głębokości min. 60 cm.</li> <li>• przynajmniej jeden stolik ma możliwość regulacji</li> </ul>	<input type="checkbox"/> TAK <input type="checkbox"/> CZĘŚCIOWO <input type="checkbox"/> NIE <input type="checkbox"/> NIE DOTYCZY	

## DOSTĘPNOŚĆ KOMUNIKACYJNO-INFORMACYJNA

<p><b>Czy informacje kluczowe (numery pięter, kierunki, opisy dróg ewakuacyjnych, oznaczenia pomieszczeń użytkowych) są dostępne w alfabecie Braille'a?</b></p> <p>Informacje kluczowe powinny być umieszczane na poręczach schodów, przy przyciskach wind i domofonach. Zalecane jest także, by informacje dotykowe uzupełniać o wypukłe piktogramy i numery, na wysokości 120–160 cm przy drzwiach, a na poręczach także od strony ściany, z uwzględnieniem parametrów Braille'a.</p>	<input type="checkbox"/> TAK <input type="checkbox"/> CZĘŚCIOWO <input type="checkbox"/> NIE <input type="checkbox"/> NIE DOTYCZY	
---	--	--

Pytanie	Czy jest dostępne?	Uwagi (tu możesz opisać istniejące rozwiązania alternatywne, jeśli nie oferujesz danego udogodnienia)
<p><b>Czy w punktach obsługi (recepcje, kasy) są pętle indukcyjne lub systemy wspomagania słuchu?</b> Obecność pętli indukcyjnych i systemów wspomagania słuchu powinna być widocznie zaznaczona.</p>	<input type="checkbox"/> TAK <input type="checkbox"/> CZĘŚCIOWO <input type="checkbox"/> NIE <input type="checkbox"/> NIE DOTYCZY	
<p><b>Czy informacje dotyczące usług i produktów (np. menu dostępne przez kod QR) są udostępniane w formatach tekstowych umożliwiającich odczyt przez urządzenia wspomagające?</b> Urządzenia tego typu (np. czytniki ekranu/druk Braille'a) nie odczytują takich formatów jak obrazy czy zdjęcia.</p>	<input type="checkbox"/> TAK <input type="checkbox"/> CZĘŚCIOWO <input type="checkbox"/> NIE <input type="checkbox"/> NIE DOTYCZY	
<p><b>Czy w miejscach pierwszego kontaktu istnieje możliwość skorzystania z aplikacji lub tłumacza języka migowego (PJM)?</b> W miejscach pierwszego kontaktu – recepcje, punkty informacji, kasy biletowe zaleca się zapewnienie tłumacza PJM online lub urządzenia/aplikacji w z widocznym symbolem tłumacza języka migowego.</p>	<input type="checkbox"/> TAK <input type="checkbox"/> CZĘŚCIOWO <input type="checkbox"/> NIE <input type="checkbox"/> NIE DOTYCZY	
<p><b>Czy w miejscach pierwszego kontaktu istnieje możliwość skorzystania z aplikacji lub tłumacza języka migowego (PJM)?</b> W miejscach pierwszego kontaktu – recepcje, punkty informacji, kasy biletowe zaleca się zapewnienie tłumacza PJM online lub urządzenia/aplikacji w z widocznym symbolem tłumacza języka migowego.</p>	<input type="checkbox"/> TAK <input type="checkbox"/> CZĘŚCIOWO <input type="checkbox"/> NIE <input type="checkbox"/> NIE DOTYCZY	

Pytanie	Czy jest dostępne?	Uwagi (tu możesz opisać istniejące rozwiązania alternatywne, jeśli nie oferujesz danego udogodnienia)
<p>(Dla obiektów o skomplikowanym układzie)</p> <p><b>Czy są tyflografiki lub mapy dotykowe obiektu?</b></p> <p>Tyflografiki lub mapy dotykowe powinny być dostępne w (np. muzea, obiekty konferencyjne, atrakcje turystyczne) i zamontowane na wysokości min. 90 cm, pod kątem 20–30° lub istniejące w formie przenośnej. Plan można połączyć z dotykowymi i wizualnymi informacjami (np. znaczniki przestrzeni z opcjonalnym modułem głosowym).</p>	<input type="checkbox"/> TAK <input type="checkbox"/> CZĘŚCIOWO <input type="checkbox"/> NIE <input type="checkbox"/> NIE DOTYCZY	
<p><b>Czy stosowane są piktogramy przy oraz symbole graficzne rozpoznawalne wizualnie i dotykowo dla osób z trudnościami w czytaniu?</b></p> <p>Zaleca się stosowanie powszechnie znanych, kontrastowych piktogramów oraz tekstów, ze szczególną dbałością o czytelność, wielkość i miejsce montażu (na wysokości 120–160 cm).</p>	<input type="checkbox"/> TAK <input type="checkbox"/> CZĘŚCIOWO <input type="checkbox"/> NIE <input type="checkbox"/> NIE DOTYCZY	
<p><b>Czy w miejscach pierwszego kontaktu istnieje możliwość skorzystania z aplikacji lub tłumacza języka migowego (PJM)?</b></p> <p>W miejscach pierwszego kontaktu – recepcje, punkty informacji, kasy biletowe zaleca się zapewnienie tłumacza PJM online lub urządzenia/aplikacji w z widocznym symbolem tłumacza języka migowego.</p>	<input type="checkbox"/> TAK <input type="checkbox"/> CZĘŚCIOWO <input type="checkbox"/> NIE <input type="checkbox"/> NIE DOTYCZY	

Pytanie	Czy jest dostępne?	Uwagi (tu możesz opisać istniejące rozwiązania alternatywne, jeśli nie oferujesz danego udogodnienia)
<p>(Dla obiektów o skomplikowanym układzie)</p> <p><b>Czy są tyflografiki lub mapy dotykowe obiektu?</b></p> <p>Tyflografiki lub mapy dotykowe powinny być dostępne w (np. muzea, obiekty konferencyjne, atrakcje turystyczne) i zamontowane na wysokości min. 90 cm, pod kątem 20–30° lub istniejące w formie przenośnej. Plan można połączyć z dotykowymi i wizualnymi informacjami (np. znaczniki przestrzeni z opcjonalnym modułem głosowym).</p>	<input type="checkbox"/> TAK <input type="checkbox"/> CZĘŚCIOWO <input type="checkbox"/> NIE <input type="checkbox"/> NIE DOTYCZY	
<p><b>Czy stosowane są piktogramy przy oraz symbole graficzne rozpoznawalne wizualnie i dotykowo dla osób z trudnościami w czytaniu?</b></p> <p>Zaleca się stosowanie powszechnie znanych, kontrastowych piktogramów oraz tekstów, ze szczególną dbałością o czytelność, wielkość i miejsce montażu (na wysokości 120–160 cm).</p>	<input type="checkbox"/> TAK <input type="checkbox"/> CZĘŚCIOWO <input type="checkbox"/> NIE <input type="checkbox"/> NIE DOTYCZY	
<p><b>Czy materiały wideo lub multimedialne mają napisy?</b></p> <p>Napisy dla osób niesłyszących powinny być rozszerzone (np. o kolory oznaczające bohaterów) i zawierać opisy dźwięków i muzyki.</p>	<input type="checkbox"/> TAK <input type="checkbox"/> CZĘŚCIOWO <input type="checkbox"/> NIE <input type="checkbox"/> NIE DOTYCZY	
<p><b>Czy są dostępne informacje na temat obiektu i jego oferty w Tekście Łatwym do Czytania i Rozumienia (ETR)?</b></p> <p>W przypadku osób z niepełnosprawnością intelektualną, w spektrum autyzmu, czy osób słabosłyszących, zaleca się przygotowanie informacji (np. w postaci przedprzewodników, uproszczonego menu restauracji) w Tekście Łatwym do Czytania i Rozumienia (ETR), który łączy krótki, prosty tekst z czytelnymi grafikami lub ilustracjami.</p>	<input type="checkbox"/> TAK <input type="checkbox"/> CZĘŚCIOWO <input type="checkbox"/> NIE <input type="checkbox"/> NIE DOTYCZY	

Pytanie	Czy jest dostępne?	Uwagi (tu możesz opisać istniejące rozwiązania alternatywne, jeśli nie oferujesz danego udogodnienia)
<b>Czy interaktywne ekrany informacyjne są wyposażane w przyciski uruchamiające funkcję głosowego odczytywania informacji dla osób z niepełnosprawnością wzroku?</b>	<input type="checkbox"/> TAK <input type="checkbox"/> CZĘŚCIOWO <input type="checkbox"/> NIE <input type="checkbox"/> NIE DOTYCZY	
<b>Czy urządzenia kontrolne (np. domofony, czytniki kart, przyciski otwierania drzwi, włączniki światła) znajdują się w zasięgu rąk wszystkich użytkowników?</b> Urządzenia interaktywne powinny znajdować się na wysokości 80–110 cm.	<input type="checkbox"/> TAK <input type="checkbox"/> CZĘŚCIOWO <input type="checkbox"/> NIE <input type="checkbox"/> NIE DOTYCZY	

**DOSTĘPNOŚĆ CYFROWA**

<b>Czy strony internetowe, aplikacje mobilne I systemy rezerwacji spełniają standardy WCAG 2.1 na poziomie AA?</b>	<input type="checkbox"/> TAK <input type="checkbox"/> CZĘŚCIOWO <input type="checkbox"/> NIE <input type="checkbox"/> NIE DOTYCZY <input type="checkbox"/> NIE WIEM	
<b>Odpowiedni kontrast pomiędzy tekstem a tłem?</b> minimum 4.5:1 dla tekstu zwykłego oraz 3:1 dla dużego tekstu.	<input type="checkbox"/> TAK <input type="checkbox"/> CZĘŚCIOWO <input type="checkbox"/> NIE <input type="checkbox"/> NIE DOTYCZY <input type="checkbox"/> NIE WIEM	
Możliwość skalowania tekstu do minimum 200% bez utraty funkcjonalności i czytelności strony?	<input type="checkbox"/> TAK <input type="checkbox"/> CZĘŚCIOWO <input type="checkbox"/> NIE <input type="checkbox"/> NIE DOTYCZY <input type="checkbox"/> NIE WIEM	
<b>Całkowita obsługa przez klawiaturę – wszystkie funkcje muszą być dostępne bez użycia myszy?</b>	<input type="checkbox"/> TAK <input type="checkbox"/> CZĘŚCIOWO <input type="checkbox"/> NIE <input type="checkbox"/> NIE DOTYCZY <input type="checkbox"/> NIE WIEM	
<b>Czytelna nawigacja dla programów asystujących, poprawnie oznaczone nagłówki, sekcje, pola formularzy, przyciski?</b>	<input type="checkbox"/> TAK <input type="checkbox"/> CZĘŚCIOWO <input type="checkbox"/> NIE <input type="checkbox"/> NIE DOTYCZY <input type="checkbox"/> NIE WIEM	

Pytanie	Czy jest dostępne?	Uwagi (tu możesz opisać istniejące rozwiązania alternatywne, jeśli nie oferujesz danego udogodnienia)
<b>Alternatywne, opisowe teksty dla wszystkich materiałów wizualnych i graficznych udostępnianych w mediach cyfrowych (zdjęcia, grafiki, ilustracje, przyciski)?</b>	<input type="checkbox"/> TAK <input type="checkbox"/> CZĘŚCIOWO <input type="checkbox"/> NIE <input type="checkbox"/> NIE DOTYCZY <input type="checkbox"/> NIE WIEM	
<b>Deklaracja dostępności publikowana na stronie i/lub w aplikacji, informująca użytkowników o dostępnym zakresie rozwiązań oraz ewentualnych ograniczeniach.</b>	<input type="checkbox"/> TAK <input type="checkbox"/> CZĘŚCIOWO <input type="checkbox"/> NIE <input type="checkbox"/> NIE DOTYCZY <input type="checkbox"/> NIE WIEM	
<b>Znacznik lub zakładka „Dostępność” widoczna na stronie głównej, w systemach rezerwacji, aplikacji, w social media (wg wymogu)</b>	<input type="checkbox"/> TAK <input type="checkbox"/> CZĘŚCIOWO <input type="checkbox"/> NIE <input type="checkbox"/> NIE DOTYCZY <input type="checkbox"/> NIE WIEM	
<b>Czy platformy sprzedaży i rezerwacji pozwalają na samodzielne dokonanie rezerwacji przez osoby ze różnorodnymi potrzebami?</b> Czy jest możliwość wyboru miejsca dla siebie i osoby asystującej?	<input type="checkbox"/> TAK <input type="checkbox"/> CZĘŚCIOWO <input type="checkbox"/> NIE <input type="checkbox"/> NIE DOTYCZY <input type="checkbox"/> NIE WIEM	

**PRZESZKOLONY PERSONEL**

<b>Czy personel pracujący na linii pierwszego kontaktu jest przeszkolony z zakresu kontaktu i udzielania pomocy osobom z różnorodnymi potrzebami?</b>	<input type="checkbox"/> TAK <input type="checkbox"/> CZĘŚCIOWO <input type="checkbox"/> NIE <input type="checkbox"/> NIE DOTYCZY	
<b>Czy jest dedykowana osoba do kontaktu z osobami ze różnorodnymi potrzebami?</b>	<input type="checkbox"/> TAK <input type="checkbox"/> CZĘŚCIOWO <input type="checkbox"/> NIE <input type="checkbox"/> NIE DOTYCZY	
<b>Czy osobom ze różnorodnymi potrzebami udostępniane są informacje o możliwościach wsparcia (np. asystent, tłumacz PJM, urządzenia wspierające komunikację, instrukcja ewakuacyjna)?</b>	<input type="checkbox"/> TAK <input type="checkbox"/> CZĘŚCIOWO <input type="checkbox"/> NIE <input type="checkbox"/> NIE DOTYCZY	

Pytanie	Czy jest dostępne?	Uwagi (tu możesz opisać istniejące rozwiązania alternatywne, jeśli nie oferujesz danego udogodnienia)
<b>BEZPIECZEŃSTWO I EWAKUACJA</b>		
<p><b>Czy drogi ewakuacyjne i wyjścia są wyraźnie i kontrastowo oznaczone?</b> Czy jest oświetlenie awaryjne, czytelne piktogramy na wysokości wzroku osób poruszających się pieszo i na wózkach?</p>	<input type="checkbox"/> TAK <input type="checkbox"/> CZĘŚCIOWO <input type="checkbox"/> NIE <input type="checkbox"/> NIE DOTYCZY	
<p><b>Czy informacje alarmowe (w tym o ewakuacji) mają możliwość udostępniania w kilku formach: wizualnej (grafiki), tekstowej (prosty język), dźwiękowej i dotykowej?</b></p>	<input type="checkbox"/> TAK <input type="checkbox"/> CZĘŚCIOWO <input type="checkbox"/> NIE <input type="checkbox"/> NIE DOTYCZY	
<p><b>Czy istnieją wydzielone i dostępne strefy ewakuacji?</b> Np. bezpieczne przystanki dla osób z ograniczoną mobilnością na trasie ewakuacyjnej, np. przy windach, klatkach schodowych, z dostępem do komunikacji.</p>	<input type="checkbox"/> TAK <input type="checkbox"/> CZĘŚCIOWO <input type="checkbox"/> NIE <input type="checkbox"/> NIE DOTYCZY	
<p><b>Czy systemy alarmowe mają opcje dźwiękowe (w tym przez pętle indukcyjne) i wizualne (np. lampy ostrzegawcze w toaletach, korytarzach, salach)?</b></p>	<input type="checkbox"/> TAK <input type="checkbox"/> CZĘŚCIOWO <input type="checkbox"/> NIE <input type="checkbox"/> NIE DOTYCZY	
<p><b>Czy istnieje możliwość uruchomienia ręcznie alarmu przez osoby na wózkach?</b> Np. przyciski, linki na wysokości dostępnej dla osób na wózkach (min. 80–110 cm oraz 0–40 cm nad podłogą.)</p>	<input type="checkbox"/> TAK <input type="checkbox"/> CZĘŚCIOWO <input type="checkbox"/> NIE <input type="checkbox"/> NIE DOTYCZY	
<p><b>Czy są przyciski alarmu do wzywania pomocy w pomieszczeniach higieniczno-sanitarnych oraz w hotelowych pokojach dostępnych, wraz z sygnałem przyjęcia alarmu widocznym i dźwiękowym?</b></p>	<input type="checkbox"/> TAK <input type="checkbox"/> CZĘŚCIOWO <input type="checkbox"/> NIE <input type="checkbox"/> NIE DOTYCZY	

Pytanie	Czy jest dostępne?	Uwagi (tu możesz opisać istniejące rozwiązania alternatywne, jeśli nie oferujesz danego udogodnienia)
<b>Czy obiekt posiada sprzęt ewakuacyjny: materace lub krzesła ewakuacyjne?</b>	<input type="checkbox"/> TAK <input type="checkbox"/> CZĘŚCIOWO <input type="checkbox"/> NIE <input type="checkbox"/> NIE DOTYCZY	

#### INNE ROZWIĄZANIA

<b>Czy są inne rozwiązania dla osób ze różnorodnymi potrzebami? Proszę opisać.</b> (na przykład – audiodeskrypcja, pomoce dotykowe, pokój wyciszenia, słuchawki wyciszające, oprowadzania z audiodeskrypcją, oprowadzania z PJM, sprzęt do wypożyczenia – np. wózek, możliwość wejścia z psem przewodnikiem i inne)	<input type="checkbox"/> TAK <input type="checkbox"/> NIE	
--	--	--





Zadanie publiczne pn. „Stworzenie standardów turystyki dostępnościowej celem jej rozwoju i poprawy zarządzania tym sektorem branżowym” dofinansowano ze środków Ministerstwa Sportu i Turystyki zgodnie z zawartą umową nr 2025/0054/2761/UDOT/DT/BP/IC z dnia 23 czerwca 2025 r.



**Ministerstwo  
Sportu i Turystyki**

**WRG**  
Wrocławska Organizacja Turystyczna

