

Dobre praktyki w turystyce

Turystyka dostępna



TURYSTYKA DOSTĘPNA- PRZYKŁADY DOBRZYCH PRAKTYK

NAZWA PRAKTYKI	Wawel Dostępny – Zamek Królewski na Wawelu jako wzór turystyki inkluzywnej
KRAJ WDROZENIA	Polska
OBSZAR TEMATYCZNY	Dostępność (A – Accessibility) (dostępność architektoniczna, sensoryczna, komunikacyjna i informacyjna)
OPIS PRAKTYKI	<p>Na czym polega praktyka:</p> <p>„Wawel Dostępny” to kompleksowy program wdrożony przez Zamek Królewski na Wawelu w Krakowie, który ma na celu uczynić jedną z najważniejszych instytucji kultury w Polsce dostępną dla wszystkich grup odbiorców, niezależnie od ich ograniczeń fizycznych, sensorycznych, komunikacyjnych czy poznawczych. Działania obejmują modyfikacje architektoniczne, rozwiązania technologiczne, działania informacyjne i edukacyjne, a także stałą współpracę z organizacjami pozarządowymi i ekspertami w dziedzinie dostępności.</p> <p>Kto ją wdrożył i dlaczego:</p> <p>Projekt realizowany jest przez Zamek Królewski na Wawelu – Państwowe Zbiory Sztuki, we współpracy z Fundacją Siódmy Zmysł oraz innymi podmiotami wspierającymi osoby z niepełnosprawnościami. Celem było:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ zapewnienie równego dostępu do dziedzictwa narodowego, ▪ eliminacja barier w korzystaniu z oferty kulturalnej, ▪ promocja idei muzeum jako przestrzeni inkluzywnej, otwartej i przyjaznej, ▪ wdrożenie rozwiązań trwałych, nie tylko „na pokaz”. <p>Jakie działania podjęto:</p> <p>Dostępność komunikacyjno-informacyjna:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Spoty w polskim języku migowym (PJM) oraz spoty z audiodeskrypcją, promujące historię i atrakcje Wawelu. ▪ Kampania informacyjna w punktach informacji turystycznej, komunikacji miejskiej i mediach społecznościowych. ▪ Książka „Jak szewczyk smoka pokonał” – zawiera tekst w piśmie Braille’a i grafikę przystosowaną do percepcji dotykowej. ▪ Pętle indukcyjne przy kasach biletowych. ▪ Możliwość połączenia z tłumaczem polskiego języka migowego online w czasie rzeczywistym (bezpłatnie). ▪ Rozmieszczenie punktów orientacyjnych „Totupoint” na terenie wzgórza wawelskiego.

	<p>Dostępność architektoniczna:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Instalacja wind i platform umożliwiających osobom z niepełnosprawnością ruchową dostęp na dziedziniec i do części wystaw. ▪ Dostosowane toalety dla osób z niepełnosprawnościami. ▪ Ścieżki edukacyjne z elementami dotykowymi umożliwiające percepcję przez dotyk. <p>Dostępność sensoryczna:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Od marca 2025 roku wprowadzono „ciche godziny” – w każdą pierwszą i ostatnią środę miesiąca – skierowane do osób z nadwrażliwością sensoryczną (np. w spektrum autyzmu, z zaburzeniami przetwarzania sensorycznego). <p>Jakie rezultaty/ efekty osiągnięto:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Wzrost liczby odwiedzających Wawel przez osoby z niepełnosprawnościami. ▪ Pozytywna ewaluacja projektu przez środowiska eksperckie i użytkowników – w tym osoby niewidome, Głuche, z niepełnosprawnościami ruchowymi oraz ich opiekunów. ▪ Przykład skutecznej współpracy między instytucją publiczną a organizacjami społecznymi. ▪ Rozwój kompetencji kadry muzealnej w zakresie dostępności, empatii i komunikacji alternatywnej. ▪ Stała obecność projektu w debacie o dostępności kultury w Polsce. ▪ Zamek Królewski na Wawelu stał się wzorem dostępności dla innych muzeów i instytucji kultury w kraju.
<p>POWIĄZANIE DOBREJ PRAKTYKI Z CERTYFIKACJĄ</p>	<p>Obecnie projekt „Wawel Dostępny” nie jest formalnie powiązany z jedną konkretną certyfikacją międzynarodową, jednak wdraża standardy zgodne z międzynarodowymi wytycznymi dotyczącymi dostępności:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) – w zakresie dostępności cyfrowej (multimedia z napisami, audiodeskrypcje, PJM). ▪ Europejskie standardy dostępności architektonicznej – w tym zalecenia Komisji Europejskiej dot. „Design for All” i inkluzywnego projektowania przestrzeni publicznej. ▪ Wytyczne Fundacji Kultury bez Barrier oraz Fundacji Siódmy Zmysł, specjalizujących się w dostępności kultury. ▪ Wymagane kompetencje i zaangażowanie: ▪ Przeszkolenie kadry w zakresie komunikacji alternatywnej i wspomagającej (AAC). ▪ Znajomość języka migowego lub korzystanie z usług tłumaczy PJM. ▪ Wiedza o potrzebach osób z różnymi niepełnosprawnościami i dostosowanie oferty do nich. ▪ Umiejętność projektowania inkluzywnych doświadczeń edukacyjnych.

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Współpraca międzyinstytucjonalna i projektowa z NGO. <p>Efekty działań certyfikacyjnych i standardów jakości:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Stworzenie spójnego systemu dostępności muzealnej, możliwego do powielenia w innych instytucjach. ▪ Wzrost zaufania i lojalności ze strony grup dotąd wykluczanych z uczestnictwa w kulturze. ▪ Gotowość do ubiegania się w przyszłości o międzynarodowe oznaczenia (np. Culture for All, Access City Award itp.). <p>DLACZEGO WARTO PRZENIEŚĆ PRAKTYKĘ NA INNE RYNKI?</p> <p>„Wawel Dostępny” to model kompleksowej dostępności, który łączy elementy infrastrukturalne, informacyjne, sensoryczne i edukacyjne. Jego główne atuty to:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ modularność – rozwiązania można wdrażać etapami, ▪ niskie koszty niektórych rozwiązań (np. Totupoint, tłumacze online), ▪ współpraca z ekspertami i NGO, ▪ duży wpływ społeczny i wizerunkowy. <p>Model można przenieść do:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ innych muzeów i zamków w Polsce (np. Zamek w Malborku, Zamek Książ, Muzeum Narodowe w Warszawie), ▪ miejsc dziedzictwa kulturowego w Europie Środkowo-Wschodniej, które borykają się z ograniczoną dostępnością (Węgry, Czechy, Rumunia), ▪ państwowych instytucji kultury na świecie, które chcą otworzyć się na nowe grupy odbiorców, np. osoby Głuche, niewidome, z niepełnosprawnościami intelektualnymi czy w spektrum autyzmu.
<p>ŹRÓDŁO DOBREJ PRAKTYKI</p>	<p>Strona Zamek Królewski na Wawelu – program Wawel Dostępny Partner: Fundacja Siódmy Zmysł https://wawel.krakow.pl</p>

NAZWA PRAKTYKI	Muzeum Powstania Warszawskiego – dostępność wielowymiarowa w przestrzeni pamięci
KRAJ WDROZENIA	Polska
OBSZAR TEMATYCZNY	Dostępność (Accessibility) (dostępność architektoniczna, sensoryczna, informacyjna, poznawcza)
OPIS PRAKTYKI	<p>Na czym polega praktyka:</p> <p>Muzeum Powstania Warszawskiego realizuje zintegrowany model dostępności, uwzględniający potrzeby osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności – ruchu, wzroku, słuchu oraz spektrum autyzmu. Dzięki rozbudowanej infrastrukturze i kompetentnej kadrze, instytucja oferuje zwiedzanie w sposób inkluzyjny, bezpieczny i angażujący emocjonalnie, co jest szczególnie istotne w kontekście historycznej tematyki ekspozycji.</p> <p>Kto ją wdrożył i dlaczego:</p> <p>Działania zostały wdrożone przez Muzeum Powstania Warszawskiego, jako element misji publicznej i społecznej odpowiedzialności. Celem było:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ zapewnienie równego dostępu do treści historycznych i edukacyjnych, ▪ zwiększenie inkluzywności instytucji kultury, ▪ odpowiedzialne projektowanie przestrzeni pamięci, która uwzględnia zróżnicowane potrzeby odbiorców – zarówno fizyczne, jak i sensoryczne czy emocjonalne. <p>Jakie działania podjęto:</p> <p>Dostępność architektoniczna i mobilność:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Możliwość wypożyczenia wózka inwalidzkiego na miejscu. ▪ Dostępność dla wózków dziecięcych i osób z ograniczeniami ruchowymi – specjalne trasy zwiedzania. ▪ Miejsca parkingowe dla osób z niepełnosprawnościami przed bramą główną oraz na wewnętrznym parkingu muzeum. ▪ Dostosowane toalety. <p>Dostępność informacyjna i sensoryczna:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pętla indukcyjna dla osób słabosłyszących. ▪ Zwiedzanie z tłumaczem polskiego języka migowego (PJM). ▪ Multimedialne ekspozycje przystosowane do osób niedosłyszących i niewidomych – filmy z napisami, napisy do materiałów wideo, audiodeskrypcje. ▪ Ścieżka dźwiękowa dla osób z niepełnosprawnością wzroku ułatwiająca poruszanie się i percepcję przestrzeni

	<p>wystawienniczej.</p> <p>Dostępność dla osób w spektrum autyzmu i z nadwrażliwościami sensorycznymi:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Wskazówki dotyczące ekspozycji, zawierające informacje o miejscach zatłoczonych lub głośnych. ▪ Szkolenie pracowników w zakresie obsługi osób z ASD i potrzebami szczególnymi. <p>Zasoby ludzkie i edukacja:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Regularne szkolenia kadry i przewodników z zakresu komunikacji inkluzywnej oraz pracy z osobami z niepełnosprawnościami. ▪ Zwiedzanie z przewodnikiem dostosowanym do potrzeb grupy, w tym możliwość przygotowania indywidualnej ścieżki edukacyjnej. <p>Jakie rezultaty / efekty osiągnięto:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Muzeum odwiedzają regularnie osoby z niepełnosprawnościami – zarówno indywidualnie, jak i w grupach zorganizowanych (np. uczniowie, seniorzy, osoby w spektrum autyzmu). ▪ Pozytywny odbiór inicjatyw – wysokie oceny w środowiskach eksperckich, w tym Fundacji Kultury bez Barrier. ▪ Wzrost zaufania i zainteresowania ze strony opiekunów i instytucji edukacyjnych poszukujących miejsc bezpiecznych i dostępnych. ▪ Stworzenie modelu dostępności, który łączy szacunek dla trudnej historii z nowoczesnym podejściem do gościa-muzealnika. ▪ Stałe rozszerzanie katalogu udogodnień i współpraca ze środowiskami osób z niepełnosprawnościami.
<p>POWIĄZANIE DOBREJ PRAKTYKI Z CERTYFIKACJĄ</p>	<p>POWIĄZANIE Z CERTYFIKACJĄ</p> <p>W chwili obecnej Muzeum Powstania Warszawskiego nie posiada jednego, formalnego certyfikatu międzynarodowego w zakresie dostępności (np. Access City Award czy Culture for All), jednak wdraża działania zgodne z dobrymi praktykami, standardami branżowymi i krajowymi zaleceniami.</p> <p>W szczególności stosowane są:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Wytyczne WCAG 2.1 (w zakresie dostępności cyfrowej i multimedialnych). ▪ Zalecenia Fundacji Kultury bez Barrier i instytucji działających na rzecz włączenia społecznego. ▪ Standardy obsługi osób z niepełnosprawnościami Ministerstwa Kultury i Dziedzictwa Narodowego oraz NIMOZ.

	<p>Wymagane kompetencje:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Przeszkolenie pracowników w zakresie PJM, komunikacji alternatywnej i pracy z osobami z ASD. ▪ Wiedza z zakresu projektowania dostępnych wystaw i przestrzeni edukacyjnych. ▪ Umiejętność łączenia nowoczesnych technologii (multimedia, audiodeskrypcje, VR) z potrzebami użytkowników o szczególnych wymaganiach. <p>Efekty działań certyfikacyjnych i jakościowych:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ugruntowanie pozycji muzeum jako instytucji wrażliwej społecznie i dostępnej. ▪ Wzrost gotowości do dalszego rozwoju w kierunku uzyskania formalnych certyfikatów i nagród za dostępność. ▪ Budowa społecznego wizerunku muzeum jako miejsca dla każdego, niezależnie od barier. <p>DLACZEGO WARTO PRZENIEŚĆ PRAKTYKĘ NA INNE RYNKI?</p> <p>Muzeum Powstania Warszawskiego pokazuje, że instytucja opowiadająca o historii trudnej, bolesnej i pełnej emocji, może być jednocześnie przestrzenią otwartą, przyjazną i dostępnością na światowym poziomie.</p> <p>Model warto wdrażać tam, gdzie:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ funkcjonują muzea historyczne, narracyjne i multimedialne, ▪ wystawy mogą być przytłaczające sensorycznie lub trudne emocjonalnie, ▪ instytucje chcą zbudować społeczną relację z gościem, a nie tylko „dostarczać wiedzę”. <p>Możliwe zastosowania:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Muzea narracyjne i multimedialne w Europie Środkowo-Wschodniej, np. Muzeum II Wojny Światowej w Gdańsku, Muzeum Holokaustu w Rumunii, Muzeum Historii Czech. ▪ Centra edukacyjne i muzea partycypacyjne dla dzieci i młodzieży – które potrzebują podejścia zróżnicowanego sensorycznie. ▪ Muzea martyrologiczne i miejsca pamięci, które chcą być bardziej otwarte na osoby z niepełnosprawnościami i ich opiekunów.
ŹRÓDŁO DOBREJ PRAKTYKI	Strona www Muzeum Powstania Warszawskiego https://www.1944.pl

NAZWA PRAKTYKI	Plaże w Gdańsku – model dostępności w przestrzeni publicznej rekreacji
KRAJ WDROZENIA	Polska
OBSZAR TEMATYCZNY	Dostępność (Accessibility) – przestrzeń publiczna, turystyka wypoczynkowa, rekreacja nadmorska
OPIS PRAKTYKI	<p>Na czym polega praktyka: Gdańsk wdrożył na wybranych miejskich plażach kompleksowy model dostępności, umożliwiający osobom z niepełnosprawnościami, seniorom, rodzinom z dziećmi i osobom o ograniczonej mobilności równoprawny dostęp do wypoczynku nad morzem. Działania łączą elementy infrastrukturalne, informacyjne i pomocnicze, tworząc otwarte, funkcjonalne i estetyczne przestrzenie rekreacyjne.</p> <p>Kto ją wdrożył i dlaczego: Inicjatywa została zrealizowana przez Miasto Gdańsk we współpracy z miejskimi jednostkami (m.in. Gdański Ośrodek Sportu, Gdańska Infrastruktura Społeczna) oraz organizacjami pozarządowymi działającymi na rzecz osób z niepełnosprawnościami.</p> <p>Celem było:</p> <ul style="list-style-type: none"> • zapewnienie dostępu do wypoczynku nadmorskiego dla wszystkich, • budowa inkluzyjnych przestrzeni publicznych, • promocja społecznie odpowiedzialnej turystyki w mieście nadmorskim, • wdrożenie standardów projektowania uniwersalnego w rekreacji. <p>Jakie działania podjęto:</p> <p>Infrastruktura plażowa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kładki plażowe o szerokości 1,8 m – umożliwiające bezpieczne poruszanie się na wózkach inwalidzkich, z wbudowanymi poszerzeniami do manewrowania. • Na trasie kładek umieszczono ławki z oparciem i podłokietnikami, dostosowane do potrzeb osób z ograniczoną mobilnością. • Przebieralnie plażowe z szerokością wjazdu min. 90 cm, wyposażone w siedziska i uchwyty. <p>Rozwiązania wspomagające mobilność i kąpiel:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Amfibie – specjalistyczne wózki plażowo-wodne dla osób z niepełnosprawnością, umożliwiające wjazd do wody pod opieką ratownika lub asystenta. <p>Dostępność informacyjna i sensoryczna:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tablice informacyjne z dużym kontrastem, czytelną typografią oraz opisami w alfabecie Braille’a. • Informacje o udogodnieniach także zapisane alfabetem Braille’a, m.in. na koszach do segregacji odpadów. • Prosty i przejrzysty system oznaczeń kierujących do udogodnień

	<p>(kładki, ławki, przebieralnie, punkty ratowników).</p> <p>Jakie były rezultaty efekty podjętych działań:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wzrost liczby osób z niepełnosprawnościami i seniorów aktywnie korzystających z plaż gdańskich. • Pozytywny odbiór działań przez mieszkańców i turystów – plaże uznawane są za jedne z najbardziej dostępnych w Polsce. • Projekt wpisuje się w strategię Gdańsk jako miasta otwartego, przyjaznego i nowoczesnego, dbającego o włączenie społeczne w każdej sferze życia. • Zmiana świadomości projektowej – miejskie jednostki infrastrukturalne wdrażają zasady dostępności w kolejnych inwestycjach rekreacyjnych. • Tworzenie nowego standardu dostępności nadmorskiej infrastruktury w Polsce.
<p>POWIĄZANIE DOBREJ PRAKTYKI Z CERTYFIKACJĄ</p>	<p>POWIĄZANIE Z CERTYFIKACJĄ</p> <p>Choć opisywane działania nie są formalnie certyfikowane przez organizację międzynarodową (np. Access City Award, Blue Flag for Accessibility), są realizowane zgodnie z wytycznymi projektowania uniwersalnego i spełniają wiele kryteriów dla tzw. „plaży bez barier”.</p> <p>W szczególności uwzględniono:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rekomendacje Polskiego Związku Niewidomych i organizacji środowiskowych dot. oznaczeń i komunikacji wizualnej. • Standardy projektowania bez barier (Rozporządzenie Ministra Infrastruktury w sprawie warunków technicznych budynków). • Współpracę z organizacjami zajmującymi się wsparciem osób z niepełnosprawnościami i mobilnością ograniczoną. <p>Wymagane kompetencje i zasoby:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Projektanci z doświadczeniem w projektowaniu uniwersalnym (urbanistyka i rekreacja). • Przeszkolenie personelu obsługującego plaże i ratowników w zakresie asystowania osobom z niepełnosprawnościami. • Umiejętność łączenia estetyki z funkcjonalnością i trwałością materiałów. <p>DLACZEGO WARTO PRZENIEŚĆ PRAKTYKĘ NA INNE RYNKI?</p> <p>Model gdańskich plaż to doskonały przykład praktycznej realizacji zasady „miasta dla wszystkich” – dostępnego, funkcjonalnego, estetycznego i w pełni otwartego na potrzeby różnych użytkowników.</p> <p>Potencjalne obszary wdrożenia:</p> <p>Polskie kurorty nadmorskie i jeziorne: Świnoujście, Ustka, Mielno, Mrągowo</p>

	<p>– gdzie sezonowa turystyka generuje duży ruch i może stać się inkluzyjna.</p> <p>Nadmorskie miasta europejskie: np. Warnemünde (Niemcy), Kotor (Czarnogóra), Split (Chorwacja), gdzie istnieje potrzeba lepszej integracji osób z niepełnosprawnościami z ruchem turystycznym.</p> <p>Obszary rewitalizacji plaż w miastach postprzemysłowych – np. plaże miejskie w Rotterdamie, Glasgow czy Gdyni.</p>
ŹRÓDŁO DOBREJ PRAKTYKI	<p>Oficjalny portal Miasta Gdańska: „Gdańskie plaże dostępne dla wszystkich” https://www.gdansk.pl/wiadomosci/Gdanskie-plaze-dostepne-dla-wszystkich,a,245946</p>

NAZWA PRAKTYKI	Szlak Orlich Gniazd – dostępność na miarę dziedzictwa
KRAJ WDROZENIA	Polska
OBSZAR TEMATYCZNY	Dostępność
OPIS PRAKTYKI	<p>OPIS PRAKTYKI</p> <p>Szlak Orlich Gniazd to jeden z najcenniejszych i najbardziej malowniczych szlaków historyczno-krajobrazowych w Polsce, rozciągający się przez Jurę Krakowsko-Częstochowską i łączący ruiny oraz zrekonstruowane zamki z epoki średniowiecza. Choć ukształtowanie terenu – liczne wzniesienia, skały i pozostałości obiektów warownych – stwarza naturalne bariery dostępności, to w ostatnich latach podjęto szereg działań mających na celu uczynienie tego dziedzictwa bardziej dostępnego i inkluzyjnego dla osób z niepełnosprawnościami.</p> <p>Wdrożenie praktyki dostępności na Szlaku Orlich Gniazd realizowane jest przez wiele podmiotów, m.in. parki krajobrazowe i narodowe (np. Zespół Parków Krajobrazowych Województwa Śląskiego, Ojcowski Park Narodowy), jednostki samorządu terytorialnego, zarządców obiektów turystycznych (jak Zamek Rabsztyn) oraz operatorów mobilnych aplikacji turystycznych. Działania są koordynowane m.in. w ramach projektu „Obszar chroniony, obszar dostępny” i powstały w odpowiedzi na rosnącą potrzebę inkluzji w dostępie do dóbr kultury i przyrody – szczególnie w obszarach cennych przyrodniczo i historycznie.</p> <p>W ramach działań zwiększających dostępność, zrealizowano m.in. sensoryczną ścieżkę edukacyjną „Strefa zmysłów” w Parku Krajobrazowym Orlich Gniazd – utwardzoną, z tyflomapą oraz tablicami dotykowymi, zaprojektowaną z myślą o osobach niewidomych, niedowidzących oraz o specjalnych potrzebach sensorycznych.</p> <p>W Ojcowskim Parku Narodowym zainstalowano pętle indukcyjne w punktach kasowych i edukacyjnych oraz audiodeskrypcje na ekspozycjach Zamku w Ojcowie, a także pomost widokowy z najazdem na stawie przy centrum edukacyjnym, umożliwiający poznanie ekosystemów wodnych osobom poruszającym się na wózkach.</p> <p>Szczególnie zaawansowanym przykładem dostępności jest Zamek w Rabsztynie, gdzie wdrożono liczne rozwiązania dostosowane do potrzeb osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności. Obiekt oferuje schodołaz, wózek inwalidzki oraz laski dla osób niewidomych. W przestrzeni zamku umieszczono tablice tyflograficzne z opisami w języku Braille’a oraz audioprzewodnik z audiodeskrypcją, a mobilna aplikacja „Zamek Rabsztyn” umożliwia zwiedzanie w Polskim Języku Migowym (PJM). Parking, wejścia i punkt obsługi klienta zostały również odpowiednio dostosowane.</p> <p>Na szlaku wprowadzono także mobilne aplikacje wspierające orientację przestrzenną i poznawczą, np. aplikację „PK Orlich Gniazd” z audiodeskrypcją i mapami ułatwiającymi poruszanie się po terenie osobom z niepełnosprawnościami wzroku.</p> <p>Rezultatem podjętych działań jest znaczna poprawa dostępności nie tylko pojedynczych</p>

	<p>obiektów, ale całego szlaku jako spójnej i zróżnicowanej trasy turystycznej, dzięki czemu osoby z niepełnosprawnościami mogą aktywnie korzystać z oferty turystyki kulturowej i przyrodniczej. Wzrosła również liczba grup zorganizowanych (np. szkół integracyjnych, seniorów, fundacji i domów opieki), które wybierają Szlak Orlich Gniazd jako destynację edukacyjną i rekreacyjną.</p> <p>Praktyka jest w pełni skalowalna i może być wdrażana w innych regionach o podobnych uwarunkowaniach – historycznych, krajobrazowych i strukturalnych. Łączy bowiem rewitalizację i ochronę dziedzictwa z uniwersalnym projektowaniem przestrzeni turystycznej, co może służyć jako inspiracja dla zarządców szlaków tematycznych, parków krajobrazowych, zamków i muzeów plenerowych.</p>
<p>POWIĄZANIE DOBREJ PRAKTYKI Z CERTYFIKACJĄ</p>	<p>Działania podejmowane na Szlaku Orlich Gniazd są częścią projektu „Obszar chroniony, obszar dostępny”, realizowanego w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014–2020, Oś IV – Innowacje społeczne i współpraca ponadnarodowa, Działanie 4.3. Celem projektu było wypracowanie ramowego modelu dostępnego parku narodowego i krajobrazowego, który może służyć jako wzorzec dla kolejnych inwestycji turystycznych w Polsce i Europie.</p> <p>Projekt zakładał wdrożenie konkretnych rozwiązań (infrastrukturalnych, technologicznych, informacyjnych) oraz szkoleń i kompetencji kadry zarządzającej obiektami chronionymi w zakresie dostępności. Dzięki temu uzyskano efekt długofalowy – nie tylko poprawę fizycznej dostępności, ale także zwiększenie kompetencji zarządczych i świadomości społecznej w zakresie turystyki inkluzywnej.</p>
<p>ŹRÓDŁO DOBREJ PRAKTYKI</p>	<p>Strona www: https://orlegniazda.pl https://zamekrabsztyn.pl</p>

NAZWA PRAKTYKI	Breda – miasto dostępne dla wszystkich
KRAJ WDROZENIA	Holandia
OBSZAR TEMATYCZNY	Turystyka dostępna / dostępność przestrzeni miejskiej
OPIS PRAKTYKI	<p>Breda, miasto położone w południowej części Holandii, od lat stawia na zrównoważony rozwój społeczny, kładąc szczególny nacisk na inkluzyjne planowanie przestrzenne oraz usuwanie barier dla osób z niepełnosprawnościami. Władze miejskie dostrzegły, że inwestowanie w dostępność to nie tylko odpowiedź na potrzeby konkretnej grupy społecznej, ale realne podniesienie jakości życia całej społeczności lokalnej – mieszkańców, turystów i osób starszych. Działania Bredy to modelowe wdrożenie zasady projektowania uniwersalnego, uwzględniającego różnorodność użytkowników przestrzeni miejskiej i turystycznej.</p> <p>Cel i sposób wdrożenia (Jak przebiegała realizacja?): Realizacja projektu przebiegała etapami i objęła wszystkie dzielnice miasta. Działania wdrażano w duchu współpracy międzysektorowej, m.in. w ramach inicjatywy „Breda voor iedereen” (Breda dla wszystkich), która integruje organizacje pozarządowe, przedsiębiorców, ekspertów urbanistycznych, architektów oraz przedstawicieli instytucji publicznych. Głównym celem było uczynienie przestrzeni miejskiej, transportu publicznego, budynków użyteczności publicznej i usług dostępnymi fizycznie, informacyjnie i cyfrowo.</p> <p>Rezultaty (Efekty ilościowe i jakościowe):</p> <p>Infrastruktura miejska:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Wszystkie dzielnice zostały wyposażone w rampy na chodnikach i linie prowadzące dla osób niewidomych i niedowidzących. ▪ Historyczne brukowane ulice zostały zmodernizowane – nawierzchnia została dostosowana do potrzeb użytkowników wózków inwalidzkich, zachowując jednocześnie zabytkowy charakter miasta. <p>Transport publiczny:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cała flota autobusów miejskich została dostosowana do potrzeb osób z niepełnosprawnościami, a kierowcy przeszli specjalistyczne szkolenia w zakresie obsługi pasażerów o szczególnych potrzebach. <p>Budynki i przestrzeń publiczna:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Wszystkie obiekty publiczne, w tym zabytkowe kościoły i urzędy, zostały wyposażone w rampy, windy, toalety dostosowane oraz czytelne oznakowania. ▪ Nowe inwestycje są projektowane zgodnie z zasadą „design for all”. <p>Edukacja i świadomość społeczna:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Miasto organizuje regularnie szkolenia i warsztaty dla pracowników administracji publicznej i sektora prywatnego, podnoszące wiedzę o dostępności i empatii wobec osób z niepełnosprawnościami. <p>Aktywność społeczna i sportowa:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Organizacja wydarzeń takich jak ParaGamesBreda i Mistrzostwa Europy w

	<p>sportach paraolimpijskich przyciąga zarówno zawodników, jak i kibiców, promując aktywny i inkluzyjny styl życia.</p> <p>Dostępność cyfrowa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Miasto zadbało o to, by wszystkie strony internetowe i aplikacje mobilne były zgodne z międzynarodowymi wytycznymi WCAG, umożliwiając osobom z niepełnosprawnościami swobodne korzystanie z e-usług.
<p>POWIĄZANIE DOBREJ PRAKTYKI Z CERTYFIKACJĄ</p>	<p>Powiązanie z certyfikacją: W 2019 roku Breda została laureatem prestiżowej europejskiej nagrody Access City Award, przyznawanej przez Komisję Europejską miastom, które wykazują się szczególnym zaangażowaniem i innowacyjnością w zakresie poprawy dostępności dla osób z niepełnosprawnościami.</p> <p>Nagroda ta jest uznaniem dla całościowego podejścia, które łączy politykę społeczną, przestrzenną, cyfrową i kulturalną w spójną strategię inkluzyjnego miasta. Wyróżnienie to umocniło pozycję Bredy jako lidera europejskiego w zakresie dostępności miejskiej i turystycznej.</p> <p>Znaczenie dla rozwoju kompetencji (Czego nauczyła się kadra?): Dzięki wdrożeniu szeroko zakrojonego programu dostępności, kadra urzędnicza, projektowa i operatorska w Bredzie nabyła i ugruntowała kompetencje z zakresu:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ projektowania uniwersalnego, ▪ obsługi klienta o szczególnych potrzebach, ▪ zarządzania inkluzywną przestrzenią miejską, ▪ planowania usług cyfrowych zgodnych z zasadami dostępności. <p>Miasto aktywnie współpracuje z innymi europejskimi ośrodkami (m.in. poprzez sieci miast partnerskich i programy unijne), dzieląc się doświadczeniami i inspirując do wdrażania podobnych rozwiązań. Dzięki temu Breda stała się przykładem dobrych praktyk w zakresie dostępności nie tylko w Holandii, ale w całej Europie.</p>
<p>ŹRÓDŁO DOBREJ PRAKTYKI</p>	<ul style="list-style-type: none"> • European Commission – Access City Award 2019 https://ec.europa.eu/social/accesscityaward • Access City Award 2019 – Breda profile (PDF) <p>Dodatkowe źródła uzupełniające:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Oficjalna strona miasta Breda – sekcja dostępności i projektu „Breda voor iedereen” https://www.breda.nl/breda-voor-iedereen ▪ Relacje prasowe i raporty medialne nt. nagrody i praktyk miasta: <ul style="list-style-type: none"> ○ Euronews: Breda wins Access City Award ○ Cities Today – Accessibility in Breda ▪ Raporty i publikacje Komisji Europejskiej nt. urbanistycznej dostępności: <ul style="list-style-type: none"> ○ https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1137&langId=en

NAZWA PRAKTYKI	Lousã – model dostępnego miasta turystycznego
KRAJ WDROZENIA	Portugalia
OBSZAR TEMATYCZNY	Turystyka dostępna
OPIS PRAKTYKI	<p>Kontekst (Dlaczego powstała ta praktyka?): Miasto Lousã – malowniczo położone u podnóża gór Serra da Lousã – słynie z walorów przyrodniczych, zabytków oraz lokalnej kultury. Władze miejskie, obserwując niedostateczną reprezentację osób z niepełnosprawnościami wśród turystów oraz rosnące oczekiwania społeczne i standardy europejskie, postanowiły wdrożyć kompleksowy projekt zwiększenia dostępności przestrzeni turystycznej.</p> <p>W 2010 roku rozpoczęto szczegółową analizę stanu infrastruktury, obejmującą ulice, obiekty publiczne, atrakcje turystyczne, hotele i transport. Identyfikacja barier fizycznych, informacyjnych i organizacyjnych stała się punktem wyjścia do stworzenia lokalnej strategii dostępności, zakładającej zmianę nie tylko przestrzeni, ale także świadomości społecznej i kompetencji kadr.</p> <p>Cel i sposób wdrożenia (Jak przebiegała realizacja?): Głównym celem programu było umożliwienie wszystkim turystom – niezależnie od wieku, poziomu sprawności czy potrzeb sensorycznych – pełnego korzystania z atrakcji Lousã. Strategia dostępności została wdrażana w kilku etapach i objęła:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ przebudowę przestrzeni publicznych, w tym chodników, schodów, wejść i dojść do atrakcji, z uwzględnieniem ramp, wind i poręczy, ▪ dostosowanie hoteli, restauracji i centrów informacji turystycznej do potrzeb osób z ograniczoną mobilnością, ▪ wprowadzenie piktogramów i oznaczeń sensorycznych, map dotykowych oraz informacji w alternatywnych formatach (np. w Braille’u i w łatwym języku), ▪ szkolenia dla personelu branży turystycznej w zakresie obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami oraz komunikacji alternatywnej. <p>Kluczowym elementem było także zaangażowanie lokalnej społeczności, NGO i samorządu, co pozwoliło na skuteczną identyfikację barier i współtworzenie rozwiązań.</p> <p>Rezultaty (Efekty ilościowe i jakościowe): Wdrożenie strategii zakończyło się sukcesem – Lousã stała się pierwszym portugalskim miastem, które uzyskało międzynarodowy certyfikat dostępności ATDCP, co znacząco podniosło jego atrakcyjność turystyczną. Kluczowe rezultaty to:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Zwiększenie liczby turystów z niepełnosprawnościami i seniorów odwiedzających Lousã w sposób samodzielny i bezpieczny. ▪ Poprawa jakości życia lokalnej społeczności – z nowych rozwiązań korzystają również osoby starsze, rodziny z dziećmi i mieszkańcy z tymczasowymi ograniczeniami ruchu.

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Wzrost zaangażowania przedsiębiorców turystycznych, którzy dostrzegli wartość rynkową dostępności i włączyli ją w swoje strategie biznesowe. ▪ Stworzenie długofalowego planu rozwoju turystyki inkluzywnej, który obejmuje także aspekty cyfrowe i ekologiczne. ▪ Pozytywny wizerunek Lousã jako miasta „dla wszystkich”, który stał się inspiracją dla innych portugalskich gmin i destynacji.
<p>POWIĄZANIE DOBREJ PRAKTYKI Z CERTYFIKACJĄ</p> <p>Czy praktyka była związana z certyfikacją (np. krajową, branżową, międzynarodową)? Jakie kompetencje były wymagane? Jakże były efekty certyfikacji?</p>	<p>Lousã w 2011 roku otrzymała prestiżowy międzynarodowy certyfikat Accessible Tourism Destination Certification Programme (ATDCP), przyznany przez belgijską organizację Toegankelijkheidsbureau (TGB). Jest to pierwsze miasto w Portugalii z takim wyróżnieniem, które zostało nadane za:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ systematyczne podejście do diagnozy i usuwania barier, ▪ współpracę międzysektorową w projektowaniu dostępnych rozwiązań, ▪ wdrażanie standardów projektowania uniwersalnego, ▪ zaangażowanie mieszkańców i turystów w proces planowania przestrzeni przyjaznej dla wszystkich. <p>Znaczenie dla rozwoju kompetencji (Czego nauczyła się kadra?):</p> <p>Proces wdrażania dostępności w Lousã znacząco podniósł kompetencje zarówno administracji publicznej, jak i prywatnych operatorów turystycznych. Najważniejsze efekty to:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ lepsze rozumienie potrzeb osób z niepełnosprawnościami w kontekście usług, przestrzeni i komunikacji, ▪ rozwój umiejętności w zakresie projektowania usług turystycznych w modelu inkluzywnym, ▪ zdolność do prowadzenia dialogu społecznego i współpracy międzysektorowej, ▪ udział w sieciach współpracy europejskiej i dzielenie się doświadczeniem z innymi miastami. <p>Lousã dzięki swojej odwadze, spójnej wizji i konsekwentnemu działaniu stała się wzorem dobrej praktyki w zakresie dostępnej turystyki nie tylko w Portugalii, ale również w całej Unii Europejskiej.</p>
<p>ŹRÓDŁO DOBREJ PRAKTYKI</p>	<p>Toegankelijkheidsbureau (TGB) – Belgium</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Organizacja, która przyznała certyfikat ATDCP (Accessible Tourism Destination Certification Programme) gminie Lousã. ▪ Oficjalna strona programu: https://www.accessibletourismdestination.org <p>2. Oficjalna informacja prasowa z wręczenia certyfikatu (2011)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ogłoszenie przyznania certyfikatu przez TGB dla Lousã: https://www.lousa.pt/pages/788?news_id=324 <i>(Strona miasta Lousã, po portugalsku)</i> <p>3. Miasto Lousã – strona urzędu miejskiego (Câmara Municipal da Lousã)</p>

	<ul style="list-style-type: none">▪ Informacje o projektach w zakresie dostępności i strategii wdrożeniowej: https://www.cm-lousa.pt <p>4. Raporty europejskie i międzynarodowe nt. turystyki dostępnej</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Lousã jako studium przypadku w publikacjach nt. dobrych praktyk:<ul style="list-style-type: none">○ UNWTO – Accessible Tourism for All https://www.unwto.org/accessibility○ European Network for Accessible Tourism (ENAT) Lousã jako przykład miasta przyjaznego osobom z niepełnosprawnościami: https://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.case-studies.1949 <p>5. Publikacja naukowa (ENAT)</p> <ul style="list-style-type: none">▪ „Lousã – An example of best practices in Accessible Tourism” – studium przypadku opublikowane w ramach projektów ENAT i TGB (można je znaleźć również w bazie Google Scholar lub ResearchGate).
--	--

NAZWA PRAKTYKI	Hotel Sheraton Sopot – dostępność w standardzie premium
KRAJ WDROZENIA	Polska
OBSZAR TEMATYCZNY	Dostępność
OPIS PRAKTYKI	<p>Hotel Sheraton Sopot, położony bezpośrednio przy sopockim moło, to przykład luksusowego obiektu hotelowego, który w sposób kompleksowy i systemowy wdrożył rozwiązania w zakresie dostępności. Praktyka polega na zapewnieniu gościom z niepełnosprawnościami — zarówno ruchowymi, sensorycznymi, jak i poznawczymi — możliwości korzystania z pełnego zakresu usług hotelowych na równi z innymi gośćmi.</p> <p>Działania te zostały wdrożone przez sieć Marriott International, właściciela marki Sheraton, w ramach globalnych standardów zrównoważonego i inkluzywnego zarządzania hotelami. Wdrożenie dostępności w Sopocie wynikało z potrzeby dostosowania oferty do rosnących wymagań prawnych, rynkowych i społecznych, ale także z przekonania, że gościnność powinna być uniwersalna.</p> <p>Wśród zastosowanych rozwiązań infrastrukturalnych znajdują się m.in. dedykowane miejsca parkingowe, szerokie, bezprogowe ciągi komunikacyjne, windy obsługujące wszystkie poziomy, a także dostosowane pokoje gościnne z udogodnieniami takimi jak:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ antypoślizgowe poręcze i uchwyty w łazienkach, ▪ prysznice typu „roll-in” z siedziskiem i regulowaną słuchawką, ▪ obniżone gniazdko, wizjery, zamki i klamki ułatwiające obsługę, ▪ wizualne i dźwiękowe systemy alarmowe, dostosowane do potrzeb osób z różnymi formami niepełnosprawności, ▪ systemy oznaczeń w alfabecie Braille’a i wypukłe piktogramy w przestrzeniach wspólnych. <p>Hotel oferuje także wizualne alarmy ewakuacyjne i samozamykające się drzwi, a pokoje wyposażono w specjalne budziki i systemy alarmowe dla osób niesłyszących.</p> <p>Personel hotelowy przeszedł szkolenia z zakresu obsługi osób ze szczególnymi potrzebami, w tym gości z niepełnosprawnościami oraz osób w spektrum autyzmu. Dzięki temu goście mogą liczyć nie tylko na odpowiednie warunki techniczne, ale również na empatyczną i profesjonalną obsługę.</p> <p>Dodatkowym atutem jest pełna dostępność centrum wellness i SPA, co rzadko spotyka się w obiektach tego typu. Dla osób z ograniczoną mobilnością dostępny jest również basen z odpowiednim podejściem i udogodnieniami technicznymi.</p> <p>Wdrożenie tego modelu dostępności pozwoliło hotelowi zwiększyć bazę klientów i budować wizerunek marki otwartej na różnorodność. To także odpowiedź na potrzeby gości starszych, rodzin z małymi dziećmi oraz osób czasowo niepełnosprawnych (np. po kontuzjach).</p>

	<p>Warto podkreślić, że praktykę tę można łatwo przenieść do innych obiektów hotelowych – niezależnie od ich wielkości – ponieważ opiera się ona na uniwersalnych zasadach projektowania dla wszystkich. Dostosowanie przestrzeni do potrzeb gości z niepełnosprawnościami nie musi oznaczać kompromisu z jakością usług, co pokazuje przykład Sheratonu w Sopocie.</p>
<p>POWIĄZANIE DOBREJ PRAKTYKI Z CERTYFIKACJĄ</p>	<p>Powiązanie z certyfikacją (jeśli dotyczy): Choć brak publicznych informacji o certyfikacji krajowej, Hotel Sheraton Sopot działa w oparciu o międzynarodowe standardy Marriott International, które obejmują m.in.:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Global Sustainability and Social Impact Platform (w tym politykę dostępności), ▪ zgodność z wymogami ADA (Americans with Disabilities Act) w obiektach Marriott na całym świecie, ▪ działania zgodne z ESG i wytycznymi branży hotelarskiej w zakresie dostępności. <p>Ponadto, Marriott podlega audytom wewnętrznym i zewnętrznym dotyczącym zgodności z wymogami dostępności i może być uznawany za przykład wdrożenia standardów projektowania uniwersalnego na poziomie sieci hotelowej.</p>
<p>ŹRÓDŁO DOBREJ PRAKTYKI</p>	<p>https://www.marriott.com/en-us/hotels/gdhsi-sheraton-sopot-hotel/overview/ https://serve360.marriott.com (platforma CSR Marriott)</p>

NAZWA PRAKTYKI	Sieć hoteli ILUNION – kompleksowa dostępność w sektorze hotelarskim
KRAJ WDROZENIA	Hiszpania
OBSZAR TEMATYCZNY	Obszar tematyczny (ESG / dostępność / produkt):
OPIS PRAKTYKI	<p>ILUNION Hotels to hiszpańska sieć hotelowa, która stała się europejskim liderem w zakresie dostępności i integracji społecznej w turystyce. Praktyka polega na wdrażaniu kompleksowych rozwiązań architektonicznych, cyfrowych i organizacyjnych, które umożliwiają osobom z różnymi niepełnosprawnościami – ruchowymi, sensorycznymi, poznawczymi – komfortowy pobyt w obiektach sieci.</p> <p>Wszystkie hotele oferują pokoje zaprojektowane z myślą o osobach poruszających się na wózkach: z szerokimi wejściami, dużą przestrzenią manewrową, automatycznymi drzwiami, systemami świetlno-akustycznymi oraz garderobami ze składanymi wieszakami. Łazienki wyposażone są w bezprogowe prysznice typu walk-in, uchwyty stabilizujące, systemy alarmowe, a nawet suszarki do ciała, co jest rzadkością nawet w hotelach dostępnych.</p> <p>ILUNION zadbał również o dostępność cyfrową – strona internetowa umożliwia modyfikację interfejsu zgodnie z potrzebami użytkowników z niepełnosprawnością wzroku, słuchu lub poznawczą, co ułatwia samodzielne dokonywanie rezerwacji. Znaki informacyjne w hotelach są dostępne w alfabecie Braille’a i w formie wypukłej, a personel jest przeszkolony do obsługi gości ze szczególnymi potrzebami.</p> <p>Na szczególne wyróżnienie zasługuje także model zatrudnienia – ILUNION jako jedna z nielicznych sieci w Europie zatrudnia znaczną część pracowników z niepełnosprawnościami, promując włączający model biznesowy i podkreślając, że dostępność to nie tylko infrastruktura, ale również kultura organizacyjna.</p>
POWIĄZANIE DOBREJ PRAKTYKI Z CERTYFIKACJĄ	<p>ILUNION Hotels to pierwsza sieć hotelowa w Hiszpanii, która uzyskała pełny certyfikat Universal Accessibility UNE 170001 we wszystkich swoich obiektach. Certyfikat ten potwierdza zgodność z najbardziej rygorystycznymi standardami dostępności w zakresie architektury, informacji, obsługi oraz zarządzania. Dodatkowo, hotele są audytowane przez Fundację ONCE i inne organizacje eksperckie zajmujące się dostępnością i integracją społeczną.</p> <p>Certyfikacja wymagała od kadry przeszkolenia z zakresu projektowania uniwersalnego, komunikacji z osobami z różnymi typami niepełnosprawności, a także ciągłego monitorowania poziomu dostępności.</p>
ŹRÓDŁO DOBREJ PRAKTYKI	https://www.ilunionhotels.co.uk