

به نام خداوند جان و خرد

گردشگری قابل دسترس برای همگان

رهنمودهایی در زمینه

«گردشگری قابل دسترس برای همگان»

مصوبه بیستمین مجمع عمومی سازمان جهانی جهانگردی ملل متحد

آگوست ۲۰۱۳ - طی قطعنامه شماره A/RES/637(XX)



ICTO

مترجم: سارا نقدی

طراحی و اجرا: مجید میراب زاده اردکانی

چاپ: آذرماه ۱۳۹۳

«قابلیت دسترسی، رکن اساسی سیاست‌های گردشگری پایدار و مسئولانه است. این ویژگی از ضروریات حقوق بشر و فرصتی بی‌نظیر برای کسب و کار به شمار می‌رود. مهم‌تر اینکه باید توجه داشت نه تنها افراد ناتوان یا افراد با نیازهای ویژه، بلکه همگان از فواید گردشگری قابل دسترسی بهره‌مند می‌شوند.»

طالب الرفاعی

دبیرکل سازمان جهانی جهانگردی ملل متحد

گردشگری
قابل دسترسی
برای همگان

مقدمه

۱- سفر و گردشگری به بزرگترین صنعت جهان با سریع‌ترین آهنگ رشد تبدیل شده و این رشد نشانگر افزایش سالانه گردشگران است. با وجود یک میلیارد گردشگر بین‌المللی در سال ۲۰۱۲، کشورها صنعت گردشگری را به عنوان بخشی از استراتژی‌های توسعه ملی و محرک موثر رشد اقتصادی و توسعه فراگیر، اشتغال‌زایی و رفاه جوامع، به طور فزاینده‌ای توسعه می‌بخشند.

۲- تامین حمل و نقل مقرون به صرفه، مناسب، ایمن و سایر زیرساخت‌های مرتبط با گردشگری، عامل کلیدی موفقیت گردشگری است. زیرساختی که نیازهای افراد ناتوان از جمله کودکان و سالمندان را برآورده نمی‌کند، بسیاری از مقاصد گردشگری را از این بازار خوش‌آتیه محروم می‌سازد. به هر روی، به دلیل شیوه طراحی محیط و سیستم حمل و نقل و خدمات، اغلب افراد معلول و یا دچار مشکلات حرکتی یا ناتوانی در دسترسی به اطلاعات، از امکان سفر آزادانه همانند سایر شهروندان برخوردار نیستند.

۳- شمار مشکلات مربوط به دسترسی فراوان است و بازدیدکنندگان در هر بخشی از مسیر، چه در زمینه دسترسی به اطلاعات، حمل و نقل داخلی، اقامتگاه، بازدیدها و یا شرکت در رویدادهای فرهنگی- ورزشی، به عنوان بازدیدکننده و یا شرکت‌کننده، ممکن است با آن مواجه شوند.

۴- سازمان جهانی جهانگردی ملل متحد (UNWTO) از زمان برگزاری مجمع عمومی سال ۱۹۹۱ میلادی، با آگاهی از این وضعیت، نخستین توصیه‌های مربوط به ارتقای گردشگری قابل‌دسترس را به تصویب رساند و در سال ۲۰۰۵ مورد بازبینی قرار داد.

گردشگری
قابل دسترس
برای همگان



۵- با تصویب کنوانسیون سال ۲۰۰۷ ملل متحد در خصوص حقوق افراد معلول، به تعهدات بخش گردشگری پیرامون حق بهره‌مندی این گروه از اوقات فراغت، ورزش و گردشگری همانند سایر افراد، توجه فزاینده‌ای شده است. کشورهای عضو کنوانسیون موظفند زمینه راهنمایی بخش‌های دولتی و خصوصی را برای ارائه امکانات گردشگری قابل دسترس به تمامی شهروندان، فراهم آورند.

۶- براساس بیانیه «تسهیل سفر گردشگران» که طی بیانیه مجمع عمومی سال ۲۰۰۹ میلادی سازمان جهانی جهانگردی ملل متحد به تصویب رسید، تسهیل سفر افراد دچار ناتوانی، رکن اساسی سیاست‌های توسعه گردشگری مسئولانه است. بنابراین، با در نظر گرفتن مشکلات افراد ناتوان در استراتژی‌های توسعه پایدار، این گروه افراد نیز در سیاست‌ها و کارکردهای گردشگری دیده خواهند شد و بدین گونه گردشگری برای همگان گسترش خواهد یافت.

۷- بدیهی است افراد معلول در زمینه فرصت‌ها و خدمات گردشگری (امکان سفر مستقل، تسهیلات قابل دسترس، پرسنل آموزش‌دیده، اطلاعات قابل وثوق و توجه به این قشر در بازاریابی گردشگری) از حقوق مساوی برخوردارند.

با رشد تقاضای گردشگری قابل دسترس برای همگان، این مهم به عنوان یک فرصت دیده می‌شود تا یک الزام؛ به منظور حفظ و افزایش کیفیت، پایداری و رقابت پذیری صنعت گردشگری، حمایت و توسعه گردشگری قابل دسترس برای همگان ضروری است. هرچه فرصت سفر برای افراد بیشتری فراهم

گردشگری
قابل دسترس
برای همگان

شود، آمار گردشگری افزایش می‌یابد، فصول سفر طولانی‌تر و درآمدهای جدیدی برای این صنعت ایجاد می‌شود. به طور کلی جامعه از فرصت‌های جدید شغلی، درآمد مالیاتی و محیط قابل دسترس برای ساکنان و بازدیدکنندگان بهره‌مند می‌شود.

۸- در این شرایط، «گردشگری قابل دسترس برای همگان» نه تنها شرایط دسترسی معلولان، بلکه طراحی و ایجاد محیط مطابق با استانداردهای جهانی برای افراد دچار ناتوانی موقت، خانواده‌های دارای فرزند خردسال، سالمندان و نیز ایجاد محیط کاری امن‌تر برای کارکنان را نیز در بر می‌گیرد.

۹- براساس آمار سازمان جهانی بهداشت (۲۰۱۱) حدود یک میلیارد ناتوان در دنیا وجود دارد. به عبارت دیگر نزدیک ۱۵٪ جمعیت جهان دچار یکی از ناتوانی‌های فیزیکی، مغزی یا حسی هستند.

۱۰- علاوه بر این آمار، موج جدیدی از پیری جمعیت در راه است. در سال ۲۰۰۹ بیش از ۷۳۰ میلیون نفر بالای ۶۰ سال، معادل ۱۰٪ جمعیت جهان، با افزایش ۲۰ درصدی نسبت به سال ۲۰۰۰ ثبت شده است. تا سال ۲۰۵۰ این آمار به ۲۰٪ جمعیت جهان افزایش خواهد یافت که یک پنجم این گروه بالای ۸۰ سال سن دارند.

۱۱- به دلیل پیری جمعیت در کشورهای صنعتی، میزان افراد ناتوان با قابلیت سفر نیز رو به افزایش است و این امر موجب افزایش تقاضای خدمات، حمل و نقل و محیط قابل دسترس است که به ارزش بازار گردشگری قابل دسترس می‌افزاید. اغلب جمعیت سالخورده، درآمد قابل توجه دارند، به سفر داخلی و خارجی علاقه‌مندند و هزینه‌کرد آنها در سفرها اغلب بیش از سایر گردشگران است. به دلیل اینکه افراد ناتوان و سالخورده شاغل نیستند، امکان سفر در تمامی فصول سال برای این قشر وجود دارد که این امر، به کاهش تقاضای فصلی بسیاری از مقاصد گردشگری کمک می‌کند. به علاوه، بررسی‌های زیادی در استرالیا، ایالات متحده آمریکا و اتحادیه اروپا نشان داده که گردشگران دچار ناتوانی، بخش مهمی از بازار گردشگری می‌شوند.

به عنوان مثال، برآورد شده حدود ۱۱٪ کل تعداد گردشگران ایتالیایی دچار انواع ناتوانی هستند. بررسی گردشگری سال ۲۰۰۹ میلادی کشور انگلستان نشان داد ۱۲٪ گردشگران داخلی (حداقل یک شب اقامت خارج از منزل) دچار یکی از انواع ناتوانی و یا مشکلات بلندمدت سلامتی بوده‌اند. همچنین اقامت این گردشگران، طولانی‌تر و بیش از متوسط اقامت گردشگران بوده است. بررسی‌های مشابه در ایالات متحده نیز بیانگر این بود که بزرگسالان ناتوان یا کم‌توان امریکایی به طور متوسط سالانه ۱۳.۶ میلیارد دلار در گردشگری هزینه می‌کنند.

۱۲- توجه به بازار گردشگری قابل دسترس، دست اندرکاران صنعت گردشگری جهان را برای بهبود سیاست‌ها و تجهیز و سرمایه‌گذاری به منظور انجام اصلاحات فراگیر بلند مدت و کوتاه مدت ترغیب نموده است.

۱۳- علیرغم رکود فعلی سایر بخش‌های بازار، با اتخاذ رویکرد صحیح حوزه گردشگری به عنوان بازاری مهم و روبه رشد، فرصتی طلایی برای ارائه خدمات، جذب مشتریان جدید و افزایش درآمد پیش رو دارد.

گردشگری
قابل دسترس
برای همگان



تعاریف

در تعریف سنتی، معلولیت وضعی‌تر تعریف سنتی، معلولیت وضعیت زیستی عملکرد است که باید از طریق درمان و توان‌بخشی مداوم شود. براساس این رویکرد، این فرد معلول است که نیاز به تغییر یا سازگاری دارد. امروزه، جنبه‌های اجتماعی معلولیت مدنظر قرار گرفته می‌شود. در این زمینه پریشی مطرح است که جوامع چگونه برای معلولان مانع ایجاد می‌کنند و چگونه می‌توان این موانع را برطرف کرد. در این خصوص، کنوانسیون حمایت از حقوق معلولان ملل متحد، پرداختن به معلولیت را به عنوان یکی از موضوعات حقوق بشر به رسمیت می‌شناسد و آن را به عنوان ساختاری اجتماعی تلقی می‌کند نه یک ویژگی ذاتی فرد. این کنوانسیون بر رفع موانع اجتماعی - از جمله موانع معماری، حقوقی، سازمانی و یا مسائل تعصبی و سوء نیت تأکید دارد. همچنین با افزایش نسبی جمعیت سالمندان، تمایز آشکار افراد توانمند و ناتوان، کمتر امکان‌پذیر است. در متن حاضر، تعاریف سازمان ملل متحد به کار برده می‌شود.

الف) معلولیت

معلولیت ناشی از تقابل افراد دچار آسیب با موانع محیطی و نگرشی است که مانع حضور کامل و فعال آنان در جامعه همانند سایرین می‌شود. تلقی معلولیت به عنوان تقابل بدین معناست که معلولیت به مثابه یک ساخت اجتماعی است و نه یک ویژگی شخصی.

ب) معلول

در این سند، اصطلاح «معلول» برای افرادی به کار می‌رود که موانع محیطی و نگرشی، مانع حضور کامل و فعال آنان در جامعه، سفر، اقامتگاه‌ها و بهره‌مندی از سایر خدمات گردشگری ارائه شده برای دیگران می‌شود.

گردشگری
قابل دسترس
برای همگان



معلول به افرادی اطلاق می‌شود که دچار اختلالات بلندمدت فیزیکی، ذهنی، فکری یا حسی هستند. سایر افرادی که به دلیل مشکلات دسترسی به محصولات و خدمات گردشگری در این زمره قرار می‌گیرند، افراد دچار معلولیت‌های موقت از جمله لزوم حرکت با عصا، سالخوردگان، افراد حامل چمدان، خردسالان و افرادی که ساختار بدنی کوتاه دارند و یا خیلی چاق هستند را شامل می‌گردد.

ج) گردشگری قابل دسترس برای همگان:

گردشگری قابل دسترس برای همگان، شکلی از گردشگری و شامل فرآیندی مشارکتی میان دست‌اندرکاران است که از طریق ارائه محصولات، خدمات و محیط گردشگری با طراحی جهانی، موجبات عملکرد مستقل، درخور شان و منزلت افراد دچار هر یک از نیازهای دسترسی از جمله تحرک، بینایی، شنوایی و نیز بعد شناختی دسترسی را فراهم می‌آورد.

د) تبعیض بر مبنای معلولیت

«تبعیض بر مبنای معلولیت» به معنای هرگونه تمایز، محرومیت و یا محدودیت در استفاده از کلیه حقوق بشری و آزادی‌های بنیادین سیاسی، اجتماعی، فرهنگی، مدنی و... به دلیل معلولیت است که هدف یا تاثیر آن نفی یا اخلال در به رسمیت شناخته شدن، بهره‌مندی یا انجام امور به طور مشابه با

گردشگری
قابل دسترس
برای همگان





سایرین می‌باشد. نادیده انگاشتن مناسب‌سازی محیط و انطباق منطقی نیز در این زمره قرار می‌گیرد.

ه) انطباق منطقی و موجه

انطباق منطقی به معنای اعمال اصلاحات و تغییرات لازم و مناسب به منظور پیشگیری از تحمیل فشار و زحمت بیش از حد به معلولان و در صورت لزوم، اطمینان از بهره‌مندی افراد معلول از کلیه حقوق بشر و آزادی‌های اساسی در شرایط برابر با سایرین است.

و) طراحی جهانی

«طراحی جهانی» به معنای طراحی محصولات، محیط، برنامه‌ها و خدماتی است که در حد امکان بدون نیاز به ایجاد تغییر یا طراحی ویژه، برای همگان قابل استفاده باشد. در طراحی جهانی، وسایل امدادی برای گروه‌های خاص افراد با انواع ناتوانی نباید نادیده انگاشته شود.

طراحی جهانی با رویکردی کل‌نگر و با هدف سازگاری با نیازهای معلولان، موجب ترویج گرایش به طراحی کاربر-محور می‌شود. در نتیجه، طراحی جهانی مفهومی است ورای موضوع قابلیت دسترسی بناها برای معلولان و لازم است بخش جدایی‌ناپذیر سیاست‌ها و برنامه‌ریزی در تمامی جنبه‌های جامعه باشد.

گردشگری
قابل دسترس
برای همگان

حوزه کاربرد، زیرساخت و خدمات

رهنمودهای ارائه شده در متن حاضر، به معیارهای اطمینان از دسترسی افراد معلول به محیط فیزیکی، سیستم حمل و نقل، اطلاعات و ارتباطات از جمله سیستم‌های رایانه‌ای و فناوری ارتباطات و اطلاعات و سایر خدمات و تسهیلات در اختیار عموم و یا قابل ارائه به عموم در مناطق شهری، روستایی و ساحلی، همانند سایر افراد، اشاره دارد.

قابلیت دسترسی باید در طول زنجیره گردشگری اجرایی شود. در این خصوص ضروری است حلقه‌های رابط بین اماکن، خدمات و فعالیت‌های گردشگری به نحو مطلوب طراحی و آزمایش شده باشند. عناصر زنجیره گردشگری عبارتند از:

الف. مدیریت مقاصد گردشگری

ب. اطلاعات و تبلیغات گردشگری

ج. محیط‌های عمومی شهری و معماری

د: حمل و نقل و ایستگاه‌ها

ه: اقامتگاه، خدمات غذایی، اجلاس

و: فعالیت‌های فرهنگی (موزه‌ها، سالن‌های نمایش، سینماها و...)

ز: سایر فعالیت‌ها و رویدادهای گردشگری

الف) مدیریت مقاصد گردشگری

به منظور مشخص شدن خدمات و تغییرات مورد نیاز، لازم است ادارات و ارگان‌های متولی مدیریت مقاصد گردشگری، راهبرد گردشگری قابل دسترس را با ارائه اصول و دلایل توجیهی ضرورت دسترسی، پیاده سازی کنند.

گردشگری
قابل دسترس
برای همگان

مفهوم یک محل، منطقه و یا ناحیه گردشگری قابل دسترس زمانی قابل اطلاق است که تسهیلات، زیرساخت و حمل و نقل، برای ایجاد محیط متنوع و جذاب فراهم و به آسانی قابل دسترس باشد. از تبلیغات جاذبه‌ها یا اقامتگاه‌های گردشگری در مناطق غیرقابل دسترس و بدون موقعیت دسترسی یا راه ارتباطی با سایر اماکن گردشگری به عنوان مکانی قابل دسترس باید اجتناب نمود.

ب) اطلاعات و تبلیغات گردشگری

(الف) لازم است اطلاعات مربوط به اماکن ارائه‌دهنده خدمات و تسهیلات قابل دسترس همگان در نشریات، نقشه‌ها و سایر اقلام تبلیغاتی گردشگری درج و ترجیحاً به منظور درک بهتر، از علائم بین‌المللی استفاده شود. تا حد امکان، اطلاعات ویژه گردشگران معلول نیز باید در اقلام اطلاع‌رسانی همگانی گنجانده شود.

(ب) در صورت امکان، نحوه تماس از طریق رسانه‌ها (پیام متنی تلفن، نماير یا پست الکترونیک یا سایر گزینه‌ها) در اقلام تبلیغاتی درج گردد.

(ج) لازم است مقاصد گردشگری فهرست خدمات حمایتی ارائه شده برای معلولان را اعلام نمایند. این فهرست خدمات شامل تسهیلات تعمیر و تعویض پروتزها، کلینیک‌های دامپزشکی برای سگ‌های راهنما و تامین‌کنندگان و توزیع‌کنندگان مراقبت‌های ویژه پزشکی می‌باشد.

(د) به منظور اطلاع‌رسانی بهینه و روند مناسب رزرو، ضروری است سیستم رزرواسیون از میزان دسترسی به تسهیلات و خدمات ویژه معلولان تبلیغ شده در آگهی‌ها، اطلاعاتی دقیق داشته باشد.

(ه) سیستم رزرواسیون باید قابل دسترس باشد به نحوی که هر گردشگر به طور مستقل بتواند با رزرواسیون تماس حاصل نماید. به این منظور، سایت‌های اینترنتی و سایر سیستم‌های رزرواسیون باید براساس رهنمودهای دسترسی به محتوای وب (WCAG) مندرج در نشانی اینترنتی www.w3c.org به گونه‌ای طراحی شوند که قابل استفاده همگان باشد.

(و) نهادهای مسئول پذیرش و رسیدگی به شکایات مشتریان، باید به طریق مقتضی، کلیه شکایات مربوط به نحوه ارائه خدمات و تسهیلات قابل دسترس اطلاع‌رسانی شده را ثبت و حل و فصل نمایند.

ج) محیط شهری و معماری

الزامات عمومی که در ارائه تسهیلات و اماکن گردشگری باید رعایت شود، به شرح زیر می‌باشد:

پارکینگ‌ها

(الف) محل توقف ویژه معلولان با نصب علامت جهت پارک خودروی افراد با توان حرکتی کم، در کمترین فاصله از محل‌های ورودی و خروجی ساختمان یا جاذبه گردشگری تعبیه شود. به منظور پیشگیری از استفاده توسط سایر افراد، این فضاها باید مورد نظارت همیشگی قرار بگیرد.

(ب) به منظور تسهیل در ورود و خروج، محل‌های پیاده و سوار شدن مسافران معلول باید در کمترین فاصله از نقاط دسترسی به ساختمان یا جاذبه‌های گردشگری قرار گیرد و برای اطمینان از مسدود نشدن مسیر توسط سایر وسایل نقلیه یا اشیاء، این محل‌ها باید مورد نظارت همیشگی قرار بگیرند.

(ج) توقف‌گاه‌ها از پهنای لازم برای سهولت جابجایی از صندلی چرخدار به ماشین و بالعکس، برخوردار و به گونه‌ای تعبیه گردد که کاربران صندلی چرخ دار، عصا یا پروتز، برای جابجایی مجبور به دورزدن خودرو نباشند.

ارتباطات

کاربرد زبان اشاره، خط بریل و روش‌های ارتباطاتی تقویت شده و جایگزین، ابزارها و روش‌های ارتباطی و سایر شیوه‌ها، ابزار و اشکال ارتباطی انتخابی معلولان باید در جامعه پذیرفته و تسهیل شود.

تلفن‌ها و سایر سیستم‌های ارتباط عمومی (اینترنت، نامبر) باید به گونه‌ای طراحی و در دسترس عموم قرار بگیرد که صرف‌نظر از قد، مشکلات حرکتی یا حسی قابل استفاده همگان باشند. به این منظور، تناسب ارتفاع، فضای پیرامون،

گردشگری
قابل دسترس
برای همگان

سیستم تقویت صوت، شکل ارائه اطلاعات و... باید در نظر گرفته شود.

نشانه‌ها

(الف) گیشه‌های اطلاعات، پذیرش و فروش بلیط باید به وضوح مشخص شده باشند و فضای قابل دسترس ویژه استفاده افراد کم‌توان حرکتی با کمترین فاصله ممکن از ورودی تعبیه شده باشد.

(ب) اعلانات باید هم دیداری (حروف بر روی نمایشگرهای الکترونیک) و هم شنیداری (پس از صدای ویژه اعلام خبر) باشد.

(ج) خدمات و تسهیلات قابل دسترس باید با نشانه‌های قابل درک با اندازه مناسب و رنگ متضاد با پس زمینه مشخص شوند.

(د) اطلاعات عمومی لازم قابل استفاده کلیه افراد ناتوان، باید به موقع و بدون دریافت هزینه اضافه در اختیار آنان قرار گیرد.

(ه) لازم است سیستم‌های هشداردهنده آتش، علائم را هم به صورت دیداری و هم شنیداری پخش نماید. علائم خروج اضطراری باید واضح باشند و به خوبی نورپردازی شوند. توصیه می‌شود اماکن عمومی به نقشه‌هایی مجهز گردند که در آن محل‌های ملاقات* و در صورت وجود، محل پناهگاه و تخلیه اضطراری نیز ملحوظ شده باشد.

* توضیح مترجم: محل ملاقات افراد تعریف‌شده با نشان بین‌المللی اغلب مجهز به تلفن عمومی که در اماکن عمومی برخی کشورها به‌ویژه در پارک‌ها، ایستگاه راه آهن، فرودگاه و... تعبیه می‌گردد.

حرکت افقی

اقدامات لازم برای اطمینان از جابجایی مستقل و با کمترین وابستگی معلولان در اطراف محل مورد نظر به عمل آید.

راهروها و گذرگاه‌های اصلی باید عاری از موانع فیزیکی و بصری و امکان گذر دو ویلچر در کنار هم وجود داشته باشد به نحوی که در هنگام دور زدن به مشکل برخورد نکنند و در غیر اینصورت امکان عبور یکی از آنها طی دور زدن فراهم شود.



حرکت عمودی

آسانسورها

ساختمان های چند طبقه باید به تعداد کافی آسانسورهای وسیع با قابلیت حمل صندلی چرخ دار و امکانات قابل استفاده نابینایان (کلیدها و علائم با خط بریل، اطلاعات به صورت نوشتاری و شنیداری) و نیز سیستم های هشداردهنده افراد با مشکلات شنیداری مجهز باشند.

پله ها و شیب راهه ها (رмпها):

در صورت امکان، محیط ساخته شده باید سطحی یکنواخت داشته و در صورت تغییر سطح طبقات، به شیب راهه مجهز باشد. در صورت لزوم شیب راهه های دسترسی، آسانسور و سکوهای بالابر، پیش بینی و تعبیه شود.

تسهیلات بهداشت عمومی

در کنار توالت های عمومی، اتاقک های توالت و دستشویی قابل دسترس نیز تعبیه گردد. ابعاد و تجهیزات کمکی مورد نیاز برای جابجایی از صندلی چرخدار به توالت و بالعکس باید در هنگام ساخت این اتاقکها در نظر گرفته شود.

در خصوص نزدیکی فضای دسترسی به توالت و دستشویی و شیرهای آب نیز نکات لازم در نظر گرفته شود. ضروری است اتاقک به سیستم نور اضطراری

گردشگری
قابل دسترس
برای همگان



مجهز باشد و به هنگام نیاز، افراد بتوانند به آسانی کلیدهای آن را روشن کنند.

هزینه‌ها

در محل‌های ممکن، ارائه دهندگان خدمات گردشگری باید به بازدید کنندگان معلول، زیرساخت و خدمات مناسب ارائه دهند. هزینه اجرایی تجهیز با ابزارهای دسترسی باید در بودجه نگهداری یا بودجه توسعه عمومی منظور شود.

هزینه‌های اضافی مورد نیاز برای ارائه خدمات و تسهیلات قابل دسترس، نباید موجب افزایش بها برای معلولان شود.

و) نوع حمل و نقل

(الف) وسایل نقلیه مسافری از قبیل وسایل نقلیه شخصی کرایه، اتوبوس‌های شهری و بین شهری، تاکسی‌ها، تراموا و تله کابین باید به گونه‌ای طراحی شوند تا حمل و نقل افراد ناتوان یا کم‌توان حرکتی، ایمن، راحت و مناسب صورت پذیرد.

(ب) برای ارائه اطلاعات به مسافران پیش از سفر و طی سفر باید نیازهای افراد دچار ناتوانی شنوایی در نظر گرفته شود و اطلاعات به صورت‌های دیداری شنیداری در دسترس باشد. اطلاعات ویژه مسافران و راه‌های خروج اضطراری

گردشگری
قابل دسترس
برای همگان

باید به صورت‌های جایگزین از جمله زبان اشاره و نوشتار فراهم باشد.

ایستگاه‌ها، پایانه‌های مسافربری و تسهیلات مرتبط

(الف) افراد ناتوان باید به تمامی خدمات حمل و نقل به/از پایانه‌ها، ایستگاه‌ها و سایر تسهیلات، دسترسی آسان داشته باشند.

(ب) در صورت امکان، سطوح کف پایانه‌ها همتراز یا در صورت تغییر سطح به رمپ مجهز باشند. در صورت لزوم، این اماکن به رمپ دسترسی، آسانسور و بالابر مجهز شوند.

(ج) هنگام ارائه کلیه اطلاعات، افراد دچار اختلالات حسی نیز باید مدنظر قرار گرفته شده باشند. بنابراین اطلاعات باید به صورت دیداری و شنیداری و از نظر رسایی، نور و تضاد بین حروف و پس زمینه، در بهترین وضعیت ممکن ارائه گردد.

(د) اطلاعات باید از طریق مجاری ارتباطی جایگزین (تارنما یا برنامه کاربری تلفن همراه) نیز در دسترس باشد.

(ه) محل عبور عابر پیاده باید به چراغ راهنمایی با علائم دیداری و شنیداری مجهز شود به نحوی که افراد دچار این گونه اختلالات با ایمنی عبور نمایند.

(و) دسترسی به حمل و نقل باید به آسانی انجام پذیرد و در صورت نیاز، کمک‌های لازم به عمل آید.

(ز) درخصوص سرنشینان صندلی چرخ دار که باید برای سوار شدن به کابین هواپیما از صندلی‌های ویژه استفاده کنند، این کار باید در نزدیکترین فاصله ممکن از هواپیما صورت بگیرد و صندلی چرخ دار وی باید حمل، نگهداری و جهت سوار شدن مجدد فرد در مقصد یا نقطه ترانزیت، به وی تحویل داده شود.

معابر اصلی

(الف) معابر اصلی و به ویژه بزرگراه‌ها باید در فواصل منظم به استراحتگاه‌های مجهز به سرویس بهداشتی و تلفن قابل استفاده همگان به ویژه مسافران معلول مجهز گردند.

ز) اقامتگاه، موسسات ارائه دهنده خدمات غذایی و گردهمایی‌ها

تسهیلات اقامتی

(الف) تاسیسات اقامتی باید تعداد منطقی اتاق قابل دسترس معلولان بدون نیاز کمک دیگران به آنها اختصاص دهد.

(ب) در صورت نیاز، اتاق‌های انطباق داده‌شده ویژه معلولان باید در نزدیکترین فاصله به محل تخلیه ساختمان و راه‌های خروجی اضطراری واقع شوند.

(ج) طراحی اتاق‌های ویژه معلولان باید به گونه‌ای صورت پذیرد که کاربران امکان حرکت و جابجایی وسایل همراه خود را به راحتی و بدون نیاز به کمک داشته باشند که در صورت وجود سرویس بهداشتی، ایوان و مشاعات بیرونی نیز مشمول این امر می‌شوند.

(د) به این منظور، الزامات فضایی و کمک‌های فنی مورد نیاز برای امکان حرکت امن و راحت نیز باید مدنظر قرار گیرد. طراحی کلیه وسایل نیز باید براساس اصول طراحی جهانی باشد.

(ه) اتاق‌ها و زیرساخت‌های تاسیسات اقامتی باید مجهز به سیستم‌های هشداردهنده مناسب برای میهمانان ناشنوا واقع در فاصله مابین پذیرش و اتاق محل اقامت این افراد باشد.

(و) این اقامتگاه‌ها باید پذیرای سگ‌های راهنما باشند و موارد لازم برای تسهیل اقامت آنها را فراهم نمایند.

(ز) رهنمودهای فوق‌الشاره همچنین به همین میزان تسهیلات قابل ارائه در کمپینگ به ویژه سرویس‌های بهداشتی، حمام و سیستم‌های هشداردهنده در دسترس را نیز شامل می‌گردد.

تاسیسات خدمات اقامتی

تعداد مناسبی از رستوران‌ها، کافی شاپ‌ها و قهوه‌خانه‌های سنتی واقع در یک منطقه، باید به مبلمان طراحی شده با قابلیت استفاده برای معلولان با صندلی چرخدار، وجود پیشخوان با ارتفاعات مختلف، منوهای غذایی با متون ساده قابل خواندن به زبان بریل یا اشکال جایگزین (تارنماها یا

گردشگری
قابل دسترس
برای همگان

برنامه‌های کاربری برای تلفن همراه، سرویس بهداشتی قابل دسترس و...) مجهز شوند.

گزینه‌های غذایی اضافه برای افراد با تحمل غذایی متفاوت باید در منوهای گنجانده شود. (به عنوان مثال: مبتلایان به بیماری قند و یا افراد دچار حساسیت به گلوتن و...)

جهت ایجاد سهولت دسترسی، امکان ارائه دهنده این تسهیلات باید شناسانده شوند.

امکانات گردهمایی

افزون بر ویژگی‌های اشاره شده برای ساختمان‌ها (ورودی، سرویس‌های بهداشتی، تلفن‌ها، علائم، آسانسورها، توقفگاه و...) امکان ویژه گردهمایی نیز باید به صندلی‌های ویژه یا فضایی ویژه صندلی چرخ دار و هدفون برای افراد دچار نقص شنوایی مجهز شوند.

از همخوانی و هم زمانی اطلاعات دیداری-شنیداری ارائه شده با زیرنویس‌ها و یا زبان اشاره اطمینان به عمل آید.

فعالیت‌های فرهنگی (موزه‌ها، سالن‌های تئاتر، سینما و سایر اماکن فرهنگی) نهادهای متولی فعالیت‌های فرهنگی منطقه، مقاصد گردشگری یا سایر موسسات فرهنگی در زمینه‌های زیر تلاش لازم به عمل آورند:

(الف) اقلام و فعالیت‌های فرهنگی قابل دسترس معلولان باشد.

(ب) معلولان بتوانند خلاقیت‌ها و توانمندی‌های ذهنی و هنری بالقوه خود را نه تنها برای استفاده خود بلکه برای غنای جامعه، به منصفه ظهور بگذارند.

موزه‌ها و سایر بناهای گردشگری پذیر

(الف) مالکان یا مدیران موزه‌ها و سایر بناها و اماکن عمومی تاریخی-فرهنگی و مذهبی موظفند با تجهیز محل به رمپ، شیب راه و بالابر، مشکلات عبور و مرور و حرکت‌های افقی و عمودی معلولان را برطرف نمایند.

علاوه بر امکانات ذکر شده برای ساختمان‌های مورد استفاده گردشگران (جایگاه فروش بلیط -دستی یا اتوماتیک-، سرویس بهداشتی، علائم،

آسانسور، توقفگاه و...) سالن‌های تئاتر و سینما نیز باید به صندلی‌های ویژه یا فضایی ویژه صندلی چرخ دار و هدفون برای افراد دچار نقص شنوایی مجهز شوند.

از همخوانی و هم‌زمانی اطلاعات دیداری-شنیداری ارائه شده به گردشگران با زیرنویس‌ها و یا زبان اشاره اطمینان به عمل آید.

و) سایر رویدادها و فعالیت‌های گردشگری

متولیان فعالیت‌های تفریحی، ورزشی و اوقات فراغت اقدامات لازم را به منظور حضور افراد معلول در این قبیل فعالیت‌ها مشابه با سایر افراد به عمل آورند. باید اطمینان حاصل نمود افراد ناتوان به امکانات ورزشی، تفریحی و گردشگری به ویژه در فعالیت‌های زیر دسترسی دارند:

گشت در محیط پیرامون

اتوبوس‌ها و وسایل نقلیه ویژه گشت داخلی باید برای جابجایی افراد ناتوان، اطلاع‌رسانی دیداری و نوشتاری و سایر اشکال اطلاع‌رسانی به افراد نابینا و ناشنوا تجهیز شده باشد.

در صورت امکان شرکت‌های برگزار کننده گشت‌ها باید مترجمان زبان اشاره برای گردشگران ناشنوا به کار بگیرند و یا اینکه اقلام چاپی برای تمامی اماکن مورد بازدید تهیه نمایند.

ورزش

دسترسی معلولان به امکانات ورزشی (استادیوم‌ها، پیست مسابقات و...) و نیز حضور آنها در فعالیت‌های ورزشی در کلیه سطوح باید تشویق شود و افزایش یابد. اماکن ورزشی باید برای بازدیدکنندگان دچار ناتوانی‌های جسمی و امکان ارائه اطلاعات به صورت‌های دیداری- شنیداری و سایر روش‌های ممکن تجهیز شوند.

فضاهای سبز و محیطی

باید در اماکن تاریخی و جاذبه‌ها، راه‌های قابل دسترس به سرویس بهداشتی و سایر خدمات تعبیه گردد.

گردشگری
قابل دسترس
برای همگان



گردشگری
قابل دسترس
برای همگان

مسیرهای طولانی باید به نیمکت و آبخوری با قابلیت دسترسی معلولان مجهز شوند. درپوش چاه فاضلاب و باید به زمین چفت شده باشد.

سواحل

سواحل باید مجهز به مسیرهای قابل دسترس باشد به نحوی که دسترسی به جایگاه‌های اطلاع‌رسانی، فضاها، خدمات و تسهیلات وجود داشته باشد.

آموزش پرسنل

کارکنان اماکن گردشگری نقش بسیار مهمی در کاهش کاستی‌های محتمل در دسترسی یا مشکلات پیش بینی نشده، آموزش ایفا می‌نمایند. آموزش و آگاه‌سازی در خصوص ناتوانی و اهمیت تکریم مشتری می‌تواند موانع پیش روی افراد ناتوان را کاهش دهد.

کارکنان تاسیسات گردشگری و خدمات وابسته باید با نیازهای مشتریان ناتوان آشنایی داشته، آنها را درک و نیازهای آنها را برطرف نمایند.

براساس کنوانسیون ملل متحد در خصوص حقوق معلولان در سال ۲۰۰۶ میلادی، باید آموزش‌های لازم پیرامون حقوق معلولان، به کارکنان داده شود تا ارائه کمک و خدمات و نظارت بهتر از سوی آنها تضمین و نحوه عملکرد تسهیلات ویژه طراحی شده برای معلولان توضیح داده شود.

این کارکنان باید قادر به برقراری ارتباط با افراد دچار ناتوانی حسی نیز باشند. کارکنان باید در خصوص نحوه رفتار محترمانه و کارآمد با افراد ناتوان، خدمات و تسهیلات موجود و تسهیل دسترسی افراد ناتوان به خدمات غیرقابل دسترس، آموزش داده شوند.

کارکنان باید اطلاعات مربوط به ابزارهای کمک حرکتی، تجهیزات فنی و فناوری‌های کمکی شامل فناوری‌های جدید و سایر اشکال خدمات کمکی و حمایتی و تسهیلات موجود در تاسیسات را در اختیار افراد ناتوان قرار دهند.

کمک‌های انسانی و حیوانی و همچنین اطلاعات مشخص و مناسب در خصوص خدمات موجود در هتل و خدمات خارجی شامل راهنماها، مترجمان حرفه‌ای زبان اشاره و خط بریل در راستای تسهیل دسترسی به

بناها و اماکن عمومی باید به گردشگران معلول اطلاع‌رسانی شود. نیروهای شاغل در تاسیسات و نقلیه گردشگری یا کسانی که امور مربوط به اسکان و حمل و نقل افراد ناتوان را به عهده دارند، باید همواره و به عنوان یک قانون کلی، فهرستی از اتاق‌ها یا کوپه‌های اشغال شده توسط این افراد را برای احتیاط در مواقع ضروری به همراه داشته باشند. کارکنان باید برای خروج اضطراری افراد ناتوان از ساختمان، آموزش ببینند. تمرین درزمینه ارائه کمک‌های اضطراری باید براساس قوانین و مقررات به طور مرتب صورت پذیرد.

ضمیمه ۱

هفت اصل طراحی جهانی تعریف شده از سوی مرکز طراحی جهانی دانشگاه کالیفرنیا شمالی

اصول هفتگانه زیر به عنوان ۷ اصل طراحی جهانی فهرست‌بندی شده‌اند:

۱- برخورداری از شرایط استفاده برابر و یکسان برای همگان (equitable use)

طراحی، کاربردی و قابل عرضه به افراد با توانایی‌های مختلف است.

۲- انعطاف‌پذیری در استفاده (flexibility in use)

طراحی با طیف گسترده‌ای از افراد با سلیق و توانایی‌های مختلف، سازگاری دارد.

۳- کاربرد ساده و بی‌واسطه (use and intuitive simple)

کاربرد طراحی صرفنظر از تجربه، دانش، زبان، مهارت‌ها و یا سطح تمرکز کاربر، به آسانی قابل درک است.

۴- دارای اطلاعات قابل درک (perceptible information)

طراحی، اطلاعات لازم را فارغ از شرایط محیطی یا توانایی‌های حسی کاربر، به طور موثر به وی منتقل می‌کند.

۵- دارای تحمل‌پذیری خطا (tolerance for error)

طراحی خطرات و عواقب سوء اعمال ناخواسته و اتفاقی را به حداقل می‌رساند.

گردشگری
قابل دسترس
برای همگان

- ۶- نیاز به تلاش فیزیکی کم (low physical effort)
 کارایی طراحی زیاد، کاربرد آن ساده است و به تلاش کمتری نیاز دارد.
- ۷- اندازه و فضای کافی برای عملکرد و استفاده
 (size and space for approach and use)
 صرف نظر از اندازه جسمی، وضعیت و میزان تحرک کاربر، اندازه و فضای مناسب
 برای رسیدن، دسترسی و کاربرد آن در نظر گرفته شده است.

ضمیمه ۲

منابع:

- 1- World Committee on Tourism Ethics, The Spirit of Bali Statement (Bali, 2011). Available from: http://www2.unwto.org/sites/all/files/pdf/the_spirit_of_bali_statement.pdf
- 2- UNESCAP, Bali Declaration on Sustainable Tourism Development (Bali, 2007). Available from: http://www.unescap.org/ttdw/Publications/TPTS_pubs/Toreview_No26_2474/Toreview_No26_fulltext.pdf
- 3- UNWTO, Declaration on the facilitation of tourist travel (A/RES/578(XVIII)) (Astana, Kazakhstan, 2009).
- 4- Lilian Müller, President of ENAT, President's Message.
- 5- Dimitrios Buhalis, Simon Darcy and Ivor Ambrose, eds., Best Practice in Accessible Tourism (Bristol, Channel View Publications, 2012).
- 6- World Health Organization, World Report on Disability 2011 (Geneva, 2011). Available from http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/report/en/
- 7- United Nations, World Population Ageing Report 2009 (New York, 2009). Available from http://www.un.org/esa/population/publications/WPA2009/WPA2009_WorkingPaper.pdf
- 8- United Nations Department of Economic and Social Affairs Population Division, World Population Ageing: 1950-2050 (New York, 2002). Available from <http://www.un.org/esa/population/publications/worldageing19502050/pdf/001world.pdf>
- 9- Souca Maria Luiza, "Accessible Tourism - the Ignored Opportunity" (Cluj Napoca, Babes-Bolyai University Cluj Napoca, 2010). Available from <http://anale.steconomeiceuoradea.ro/volume/2010/n2/185.pdf>
- 10- Larry Dwyer and Simon Darcy, "Economic Contribution of Tourists with Disabilities: An Australian Approach and Methodology", in Accessible Tourism: Concepts and Issues, Dimitrios Buhalis and Simon Darcy, eds. (Bristol, Channel View Publications, 2010), p.213-239.
- 11- European Network for Accessible Tourism (ENAT), "VisitEngland Tourism Figures Show Access Means Profits", 23 June 2010. Available from <http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.news.933>
- 12- Scott Rains, "Disability Pride and World Travel by Dr. Scott Rains", 18 August 2009. Available from <http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.forums.192>

13- United Nations, Convention on the Rights of Persons with Disabilities (New York, 2006).

Available from <http://www.un.org/disabilities/convention/conventionfull.shtml>

14- The Convention contains no definition of "persons with disabilities", as such. Nevertheless, the Preamble and Article 1 state:

"Persons with disabilities include those who have long-term physical, mental, intellectual or sensory impairments which in interaction with various barriers may hinder their full and effective participation in society on an equal basis with others", as per the Final Report of the Ad Hoc Committee on a Comprehensive and Integral International Convention on the Protection and Promotion of the Rights and Dignity of Persons with Disabilities to the UN General Assembly (A/61/611) in 2006.

15- The definition found in UNWTO's 2005 recommendations on Accessible Tourism for All, adopted by UNWTO General Assembly

Resolution A/RES/492(XVI)/10 in Dakar, Senegal, adopts an approach where people benefit from the provision of accessible tourism throughout their lives. These include people with permanent and temporary disabilities and the elderly.

16- Adapted from Simon Darcy and Tracey Dickson, "A Whole-of-Life Approach to Tourism: The Case for Accessible Tourism Experiences", in Journal of Hospitality and Tourism Management, Vol. 16, No. 1 (March, 2009), p. 32-44.

17- United Nations, Convention on the Rights of Persons with Disabilities.

18- United Nations Development Group / Inter-Agency Support Group for the CRPD Task Team (UNDG/IASG/TT), Including the rights of persons with disabilities in United Nations programming at country level (New York, 2010).

19- With regard to air transport and similar facilities, the practical standards recommended by the International Civil Aviation Organization (ICAO) appear in the thirteenth edition of Annex 9 - Facilitation (2005) to the Convention on International Civil Aviation, under the title "G-Facilitated transport of passengers requiring special assistance." Specific and detailed recommendations have also been included in Chapter 9.11 of ICAO document 9184-AN/902-Airport Planning Manual (second edition-1987).

20-"Communication" shall include languages, the display of text, Braille, tactile communication, large print, accessible multimedia devices, audio, plain-language, voice digitizers and alternative modes, means and formats of augmentative and alternative communication, including easy-access information technology and communications. "Language" refers to both spoken language and to sign language, as well as to other forms of non-verbal communication.

21-Jean-Louis Vignuda, "Promotion of barrier-free tourism for people with disabilities in the Asian and Pacific region", paper presented at the Seminar on Sustainable Development of Ecotourism in Pacific Island Countries, Suva, Fiji, October 2001.

22- United Nations, Convention on the Rights of Persons with Disabilities.

23- Principles of Universal Design. The Center for Universal Design, NC State University (1997),

available at http://www.ncsu.edu/ncsu/design/cud/about_ud/updprinciplestext.htm.