

Прирачник за креирање и промовирање на туристички производ за лица со попреченост

DISABLED



Проектот „Алтернативно туристичко искуство – алтернативно паување“ – или накратко АЛТЕР ТРИП – се имплементира во рамките на ИПА Интеррег Програмата за прекуграничка соработка „Грција – Република Северна Македонија 2014-2020“ и е кофинансиран од Европската Унија и Националните фондови на земјите учеснички.

Мислењата и ставовите наведени во оваа публикација не ги одразуваат секогаш мислењата и ставовите на Европската унија, земјите учеснички и Управниот орган

The Project is co-funded by the European Union and by national funds of the participating countries in the framework of the Programme Interreg IPA CBC “Greece - Republic of North Macedonia” 2014-2020.

The views expressed in this publication do not necessarily reflect the views of the European Union, the participating countries and the Managing Authority

Автори на публикацијата:

- Проф. д-р Иванка Нестороска
- д-р Ирена Ружин
- Проф. д-р Ристо Речкоски
- м-р Јове Парговски

Здружение на граѓани за социо-културен развој ВЕРИТАС Битола

Битола, Јуни, 2023 година



HELLENIC REPUBLIC
MINISTRY OF INTERIOR
(SECTOR MACEDONIA AND THRACE)



Содржина

За прирачникот	5
Зошто пристапен туризам?	7
Зошто е важна пристапноста во туризмот?	10
Поважни закони	13
Основни аспекти на пристапниот туристички производ	26
Пристапност	26
Поставување на концепт	27
Разновидност	28
Туристички аранжман	29
Разгледување на град (sightseeing)	30
Излет	33
Посета на културно-историски атрактивности	33
Совети за туристичките водичи	34
Промоција на пристапни капацитети и услуги	35
Информации за пристапност на објектите за сместување	39
Како до подобрена пристапност на рестораните за лицата со оштетен вид	43
Обезбедување на помош на слепо лице во ресторан	44
Позитивни примери на пристапност	47
Препораки за туристичките чинители	50

Пристапна веб-страница	55
Веб-бариери	55
Зошто е добро да имате пристапна веб-страница?	56
Упатства за пристапност на веб-содржини (WCAG)	56
WCAG - четири принципи на дизајн	57
Дали Вашата веб-страница е пристапна?	57
Неколку препораки како до попрестапна веб-страница	58
Користена литература и корисни линкови	64

Проектот АЛТЕР ТРИП преку своите активности придонесува за подигнување на свеста за значењето на пристапниот туризам во развојот на Пелагонија како туристичка дестинација пристапна за сите. Со посветување внимание на утврдувањето и воспоставувањето на одредени сознанија за пристапниот туризам се овозможува тие да најдат практична примена кај туристичките чинители во регионот.

За прирачникот

Содржината на овој прирачник е дизајнирана со цел давателите на услуги во туризмот подобро да се запознаат со значењето на пристапноста во туризмот, важноста на соодветно дизајнирани туристички производи за лицата со попреченост и нивно промовирање. Во овој контекст, без разлика дали станува збор за искусни или за оние туристички работници кои штотуку ја започнуваат кариерата, потребно е тие да се запознати со основните карактеристики во процесот на креирање и обезбедување услуги со соодветна содржина за туристите кои имаат одредена попреченост.

Запознавањето со ова прашање воопшто не е едноставно бидејќи секогаш треба да се внимава на збогатување на знаењето и развојот на вештините како најдобро да се постигне тоа. Затоа, подготовката на прирачникот е во функција на дизајнирање и промовирање на туристички услуги за лицата со попреченост и нивните семејства во зависност од видот на нивната попреченост.

Овој прирачник нуди материјал со информации, податоци, теми за размислување и дополнителни ресурси во функција на учење и стекнување знаења за значењето на пристапниот туризмот и содржината на туристичките производи за лицата со попреченост. Прирачникот се заснова врз принцип на флексибилност и отворен концепт за учење бидејќи е така конципиран што на корисникот ќе му овозможи самостојно и без надзор да ги прошири и надгради своите знаења, пристапи и вештини за овој вид туризам.

Овозможувањето пристапност и инклузивност е едноставен, но истовремено и специфичен процес кој подразбира анализи и студии, со што туристичките чинители нема да прават погрешни чекори и интервенции, туку ќе бидат правилно насочени. Заради ограничениот простор на прирачникот, изготвувачите ќе подготват лесен и разбирлив текст, сопствени фотографии и илустрации и ќе направат дополнителни поврзувања (линкови) со одредени важни материјали.

Со оглед на фактот дека обезбедувањето туристички услуги подразбира вклучување на разновидни даватели на услуги, овој прирачник е наменет за сите инволвирани страни во туризмот како што се: туристички агенции, туроператори, хотели, ресторани, музеи, институции од културата, спортски објекти, туристички локалитети, како и националните и локалните власти одговорни за развој на туризмот и за социјална заштита на лицата со попреченост.

На почетокот од овој прирачник се дава осврт на туризмот за лицата со попреченост, неговите карактеристики, специфики и значењето на обезбедувањето пристапни услуги од страна на давателите на услуги на туристите со попреченост. Потоа се прикажуваат основните аспекти на процесот на креирање и промовирање на туристички производи за овој вид туризам преку соодветни примери. Врз основа на спроведената анализа на постоењето на услуги и објекти за поддршка, според законските прописи и нивната вистинска имплементација, се прикажува колку е од суштинско значење да се обезбедат услуги за подобрена пристапност кои ќе бидат во согласност со важечката регулатива. Низ текстот се прикажани добри и лоши практики при креирање на такви производи со особено внимание на пристапноста, содржината и временската рамка.



Зошто пристапен туризам?

Туристичките патувања веќе одамна претставуваат дел од нашите животни навики или желби да се замине на одмор во некоја летна дестинација, во урбани средини, во градови, да се престојува на планина, на село. Иако потребата за патување е универзална бидејќи се однесува на промена, доживување или културно надградување, сè уште не се обрнува доволно внимание на условите и услугите во дестинациите со што ќе се обезбеди соодветна пристапност за лицата со попреченост. Пристапниот туризам во својата суштина овозможува достапност, пристапност и инклузивност на лицата со попреченост. Затоа овој туризам е инклузивен бидејќи подразбира вклучување и еднаков пристап до туристичките услуги за сите луѓе, не само на оние со попреченост, туку и на семејствата со мали деца, на лицата со специфични медицински болести и на лицата со привремена попреченост.

Пристапниот туризам како концепт подразбира приспособување на околината и на туристичките услуги и производи да можат да се користат и да бидат пристапни за сите корисници. Како и другите видови туризам, така и овој треба да овозможи задоволување на желбите, интересите и барањата на туристите со попреченост, па затоа туристичките работници и давателите на услуги треба да ги приспособат своите услуги и капацитети кон потребите на оваа туристичка клиентела.

Според Светската здравствена организација „речиси секој од нас во текот на животот привремено или трајно може да доживее инвалидитет во одреден момент од животот. Над една милијарда луѓе (околу 15 % од светското население) живее со некаква форма на попреченост и овој број се зголемува“. Податоците на Европскиот форум за попреченост покажуваат дека над 100 милиони лица со попреченост живеат во Европската унија.

Светската туристичка организација (UNWTO) посветува посебно внимание на овој туризам поттикнувајќи ја соработката помеѓу засегнатите страни со цел да им овозможат на луѓето рамноправна можност за пристап до туристичките атрактивности и услуги без разлика на мобилните, визуелните, слухните и когнитивни димензии, со цел да функционираат независно или со соодветна помош од придружниците во туристичките дестинации.



<http://www.who.int/ageing/en/>



<https://www.who.int/health-topics/disability>



<https://www.edf-feph.org/>



<https://www.unwto.org/accessibility>



<https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284421671>



<https://www.accessibletourism.org/>

Да потенцираме дека: според UNWTO „турист со попреченост е секоја личност чие целосно и ефективно учество во општеството, на еднаква основа со другите во патувањето, сместувањето и другите туристички услуги, е попречено од бариерите во животната средина во која се наоѓа и од бариерите во ставовите“.

Најактивна стручна организација за пристапен туризам во Европа е ENAT (ENAT - European Network for Accessible Tourism) која, како непрофитна асоцијација на организации, има цел да биде „предводник“ во проучувањето, промоцијата и практикувањето на пристапниот туризам.

Со искористување на знаењето и искуството на мрежата, членовите ја подобруваат пристапноста до туристичките информации, транспортот, инфраструктурата, дизајнот и услугите за посетителите со сите видови начини за пристап, обезбедувајќи модели на извонредност во пристапниот туризам за целата туристичка индустрија.

Неодамна, од страна на Европската комисија е востановено многу важно тело за пристапност - Европски ресурсен центар за пристапност. Accessible е една од водечките иницијативи предложена во Стратегијата на Европската комисија за правата на лицата со попреченост 2021-2030 година. Тоа е ресурсен центар за пристапност кој работи на областите на изградена околина, транспорт, информатички и комуникациски технологии со цел да обезбеди учество на лицата со попреченост во сите области од животот на еднаква основа со другите. AccessibleEU е создадена со цел да ги зајакне капацитетите за пристапност на ЕУ, да даде поддршка за имплементација на законодавството за пристапност, да ги поврзе засегнатите страни одговорни за спроведување на правилата за пристапност, да создаде едно заедничко место (one stop shop) за пристапност, како и да обучи одлични професионалци за пристапност.

Исто така, многу важна асоцијација на ниво на Европа е Европската асоцијација на даватели на 20.000 услуги, која промивира еднакви можности на лицата со попреченост преку ефективни и висококвалитетни системи на услуги.

На пристапниот туризам треба да се гледа како можност за селективност и потврдување на социјалниот карактер на туризмот преку еднаквост на сите луѓе, врз рамноправна основа, да се вклучат во туризмот.

Затоа:

- ✓ Еден од најважните аспекти на пристапниот туризам е неговата хумана димензија, бидејќи овозможува зголемување на свеста за значењето на овој вид туризам, местото и улогата во развојот на туризмот и збогатувањето на содржината на туристичката понуда за време на туристичкиот престој за туристи кои имаат попреченост;
- ✓ Најголем предизвик за дестинациите претставува како да се отстранат потешкотиите и бариерите за да се обезбедат пристапни туристички услуги за сите;
- ✓ Со развој на пристапниот туризам ќе се подобри квалитетот на живеење на лицата со попреченост и нивно рамноправно учество во сите сфери на општественото живеење;
- ✓ Подигнувањето на свеста за пристапноста на сите нас е важна, без разлика кој каква улога има во нашата заедница и окружувањето, бидејќи многу е тесна линијата кон попреченоста.



<https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1612&langId=en&>



<https://www.easpd.eu/>



HOME ABOUT US OUR WORK NEWS EVENTS RESOURCES MEMBERSHIP CONTACT



ALL ACROSS EUROPE

European Association of Service providers for Persons with Disabilities

1

EASPD is the European Association of Service providers for Persons with Disabilities and represents over 20,000 support services for persons with disabilities across Europe.

2

We promote equal opportunities for people with disabilities through effective and high-quality service systems.

[READ MORE](#)





https://www.youtube.com/playlist?list=PL1x-JjwXRxn0-R5IIe_eZGuDyQ3PK2vNf3

Зошто е важна пристапноста во туризмот?

Покрај развиената свест за важноста на пристапниот туризам, многу е важно управителите и персоналот/вработените, особено тие кои се во директен контакт со туристите, да бидат обучени за пристапен туризам, а тоа го овозможуваат многубројни обуки (види YouTube линк).

Постојат различни потреби за пристапност, во зависност од возраста и попреченоста која може да биде привремена или постојана и која е поврзана со мобилни, сензорни или комуникациски ограничувања. Врз основа на тоа тие можат да бидат туристи кои користат инвалидска количка, сами или со асистенција, посетители со многу голем или мал раст, посетители кои се глуви или имаат оштетен слух, туристи без говор или со говорни оштетувања, слепи или со оштетен вид, со деменција, аутизам или други когнитивни/развојни оштетувања, долгорочни здравствени проблеми, невидливи попречености, оние кои користат разни видови технички помагала, возрасни луѓе кои тешко се движат, бременни жени, лица со службени животни, оние на кои им е потребна помош од лични асистенти и кучиња водичи и многу други.

Многубројни истражувања и активности се спроведуваат во насока на подобрување или овозможување услови за пристапноста на туристичките места, дестинациите, превозните средства, сместувачките капацитети, пристапните патеки, влезови, како и архитектонските бариери. Пристапниот туризам овозможува туристичките дестинации, производите и услугите да бидат достапни за сите луѓе, без оглед на нивните ограничувања, попречености или возраст. На овој начин се обезбедуваат туристички услуги со сите сегменти кои ќе ги задоволат туристичките потреби врз основа на рамноправно и недискриминирано учество во туристичките текови.

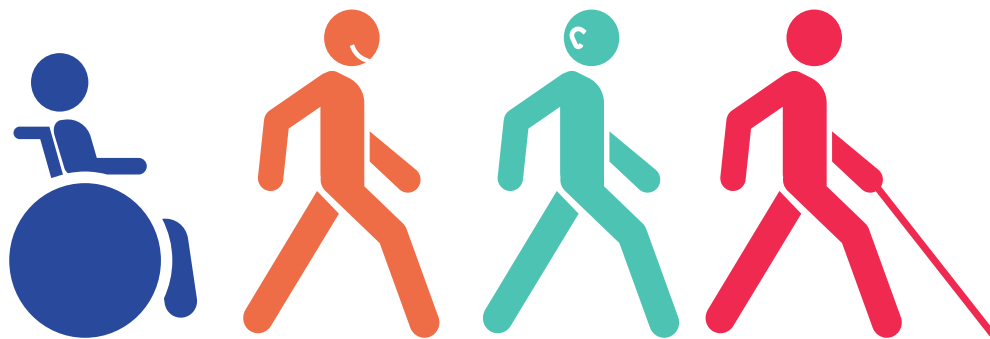


https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/transport-disability/reduced-mobility/index_en.htm

Да се потсетиме: според член 1, став 2 од Конвенција за права на лица со попреченост на ОН (2006) за лица со попреченост се сметаат оние лица кои имаат физички, ментални, интелектуални или сетилни нарушувања коишто, во интеракција со различни пречки, можат да ја спречат нивната целосна и ефикасна застапеност во општеството на еднаква основа како и другите. Оваа Конвенција е дел од глобалните, светски правни механизми за пристапност во рамките на ООН. Конвенцијата и факултативниот протокол се ратификувани во Северна Македонија со Законот за ратификација на конвенцијата за правата на лица со инвалидност и факултативниот протокол кон конвенцијата за правата на лица со инвалидност во 2011 г.

Од повеќето европски правни механизми за пристапност, најважно е да се издвои Стратегијата на ЕУ за правата на лицата со попреченост за периодот 2021-2030, каде што фокусот е ставен на уживањето на правата на лицата со попреченост од аспект на пристапност, недискриминација, квалитетен живот и промовирање на нивните права.

Затоа, креирањето понуда со пристапни туристички услуги и производи не треба да се гледа само од аспект на туристички бизниси, туку како понуда на дестинацијата при што значајна е улогата на сите чинители во создавањето услови за овозможување, обезбедување, организирање и реализирање на туристичките соржини за лица со попреченост. Од особена важност се инфраструктурните решенија со кои треба да се обезбедат услови што ќе овозможат пристапност и достапност на дестинацијата, не само за туристите со попреченост, но и за своите граѓани бидејќи не станува збор само за развој на пристапен туризам, туку и за однос кон лицата со попреченост што се жители во конкретните дестинации.



<https://nsiom.org.mk/konvencija>



<https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1484&langId=en>



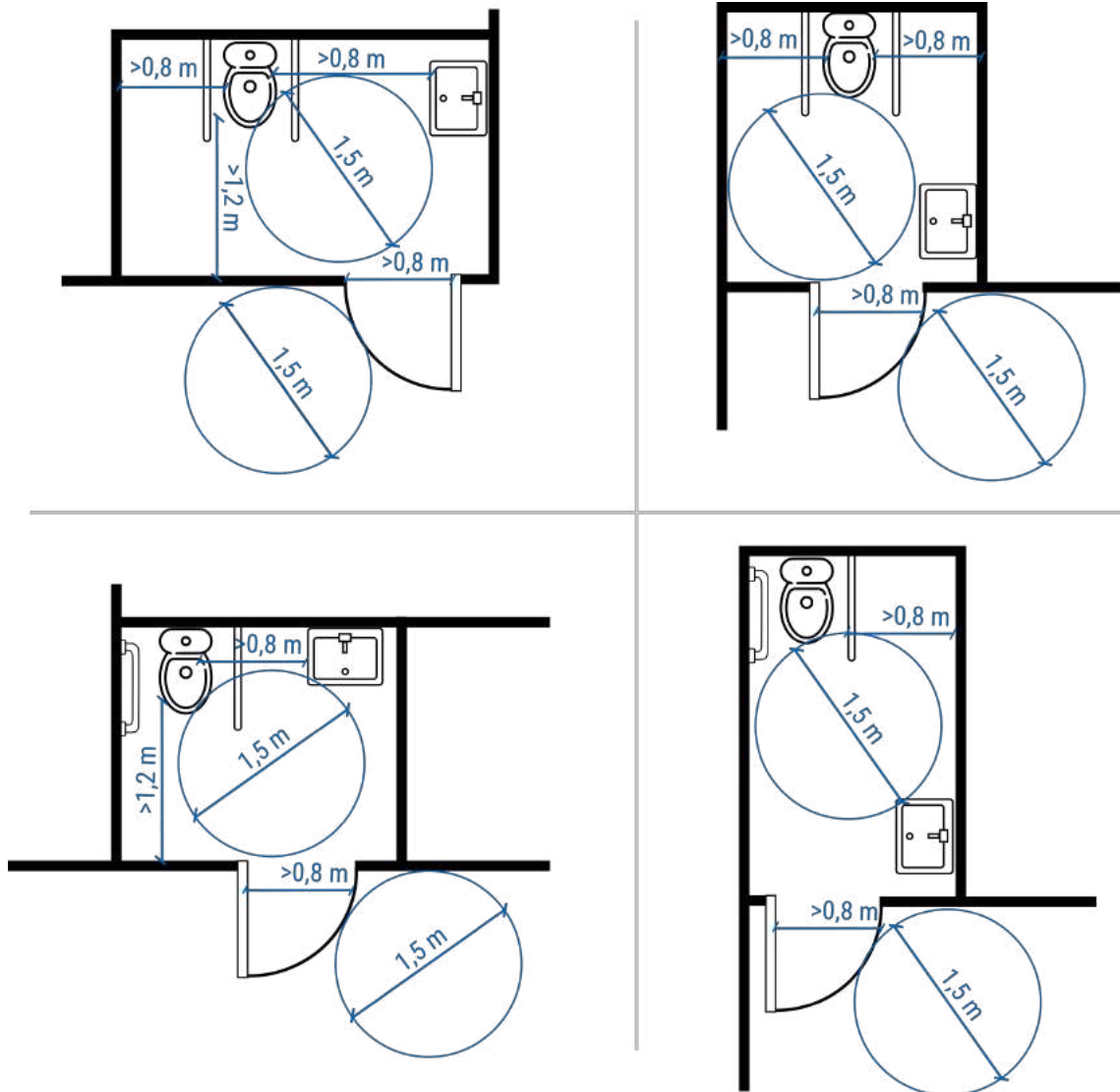
<https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1202&langId=en>



<https://www.iso.org/standard/72126.html>

Во овој контекст, исто така, значајна улога има и примената на Меѓународните стандарди за пристапност во туризмот.

Најзначаен и најактуелен е Стандардот ISO 21902:2021, донесен во 2021 г. на кој работеле повеќе од 85 експерти, од 35 земји од светот. Тој се однесува на туризмот и сродните услуги, од аспект на задоволување на барањата и условите за пристапен туризам за сите. Вклучува упатства и препораки за пристапноста, креирање политики, стратегија, инфраструктура, производи и услуги, кои се релевантни за сите видови чинители во туризмот. Се даваат насоки за „пристапен туризам за сите“, со цел да се овозможи еднаков пристап и уживање во туризмот, од најширокиот опсег на луѓе од сите возрасти и способности.



Примери на дистрибуција и простори за маневрирање во пристапни јавни тоалети (Извор: www.iso.org)

Во Република Северна Македонија постои регулатива која овозможува услови за обезбедување пристапност во туризмот, изразена низ различната правна хиерархија, тргнувајќи од Уставот на РМ, законски и подзаконски акти.



<https://www.slvesnik.com.mk>

Поважни закони:

1. Закон за градење донесен во 2009 г. со измени до 2020 г. (Службен весник на Македонија, бр.130/2009, 124/10, 18/11, 36/11, 54/11, 13/12, 144/12, 25/13, 79/13, 137 /13, 163/13, 27/14, 28/14, 42/14, 115/14, 149/14, 187/14, 44/15, 129/15, 217/15, 226/15, 30/16 , 31/16, 39/16, 71/16, 132/16, 35/18, 64/18 и 168/18, 244/19, 18/20, 279/20), според кој секоја градба, во зависност од намената, покрај другите барања, треба да исполни непречен пристап и движење до и во градбата и техничките својства на градежните производи што се користат за изградба.

Во овој закон се дефинирани условите за:

- овозможување непречен пристап, движење, престој и работа до и во градбата на лицата со инвалидност во градби за јавни и деловни намени;

- приспособување пристап, движење, престој и работа на лица со инвалидност во градбите со намена домување во станбени и станбено-деловна намена;

- обезбедување минимален број паркинг-места за лица со инвалидност и нивно соодветно обележување.

2. Закон за урбанистичко планирање, од 2020 г., Службен весник на Македонија, бр. 32/20) во кој пристапноста се предвидува да се обезбеди со:

- надминување на урбаните бариери на лицата со инвалидитет, рационално уредување и користење на просторот и унапредување на условите за хумано живеење.

3. Закон за спречување и заштита од дискриминација од 2020 г. (Службен весник на Македонија, бр. 258/2020) во кој се опфатени сите форми на дискриминација, вклучително и оневозможувањето на соодветно приспособување и оневозможување на пристапност и достапност на инфраструктурата, добрата и услугите.

Секако дека подеталното регулирање се прави со многубројна подзаконска регулатива, од која во овој Прирачник се издвоени нивните најзначајни одредби.

Правилникот за минимално-технички услови за вршење туристичка дејност од 2006 година (Службен весник на Македонија бр. 16/2006), кој произлегува од Законот за туристичка дејност, ги пропишува минимално-техничките услови што треба да ги исполнуваат објектите за вршење туристичка дејност, односно туристичките агенции.

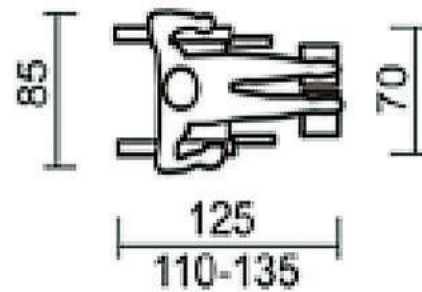
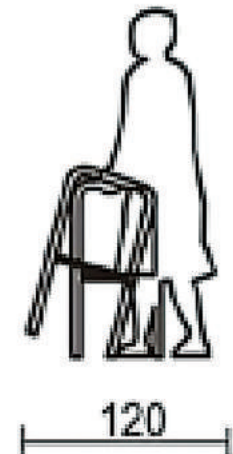
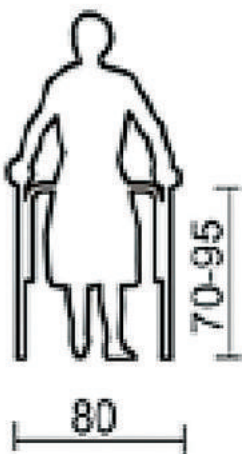
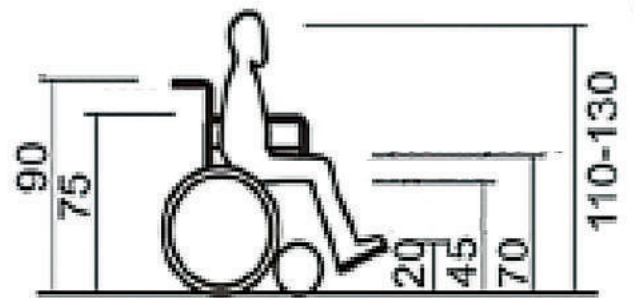
Туристичката агенција треба да има деловна единица со големина од најмалку 14 m² и висина од 2,4 m. По исклучок, ако е сместена во зграда која е историско-културен објект, или заштитена споменична целина, или киоск, големината треба да биде најмалку 7 m², односно висината не треба да биде помала од 2,2 m.

Според Правилникот за минимално-технички услови за вршење на угостителска дејност од 2006 г. (Службен весник на Македонија, бр. 16/2006, 44/2013), се предвидува следното:

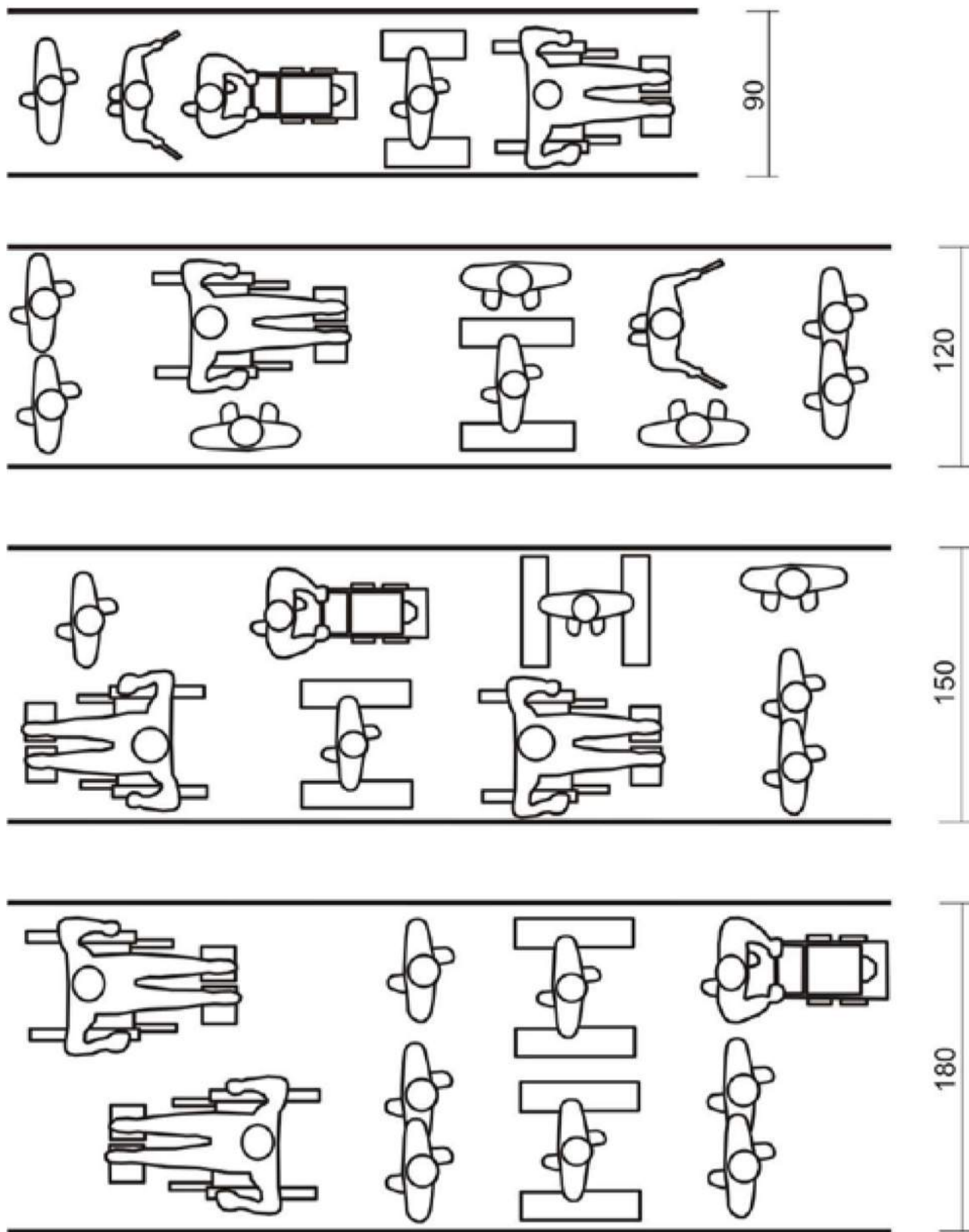
- Во угостителските објекти висината од подот до таванот треба да изнесува најмалку: 2,4 m во собите; 2,6 m во заедничките простории за престој, за послужување и кујните;
- Во ресторани и други угостителски објекти, висината на просториите за послужување треба да биде најмалку 4,8 m. За ресторани и др. угостителски објекти за исхрана, кои се наоѓаат во заштитени објекти и стари градски делови кои се споменици на културата, тоа треба да биде најмалку 2,5 m;
- Во просторијата за послужување на гости, каде што има поставено маси, треба да биде обезбеден простор од најмалку 4,8 m² за 1 маса со 4 столови;
- Во угостителските објекти треба да има соодветни простории за лична хигиена на гостите, со соодветни санитарни простории: тоалети, бањи и сл. уреди;
- Во однос на површината на подот таа треба да биде најмалку: 6m² за еднокреветна и 9 m² за двокреветна соба, не сметајќи ги во тоа споредните простории (бања, тоалет, претпростор и балкон);
- Површината на бањата со тоалетот треба да изнесува најмалку 2,5 m²;
- Внатрешната висина во собите со рамен кров и просечната висина на собите со кос кров од подот до таванот треба да изнесува најмалку 2,40 m.

Во Правилникот за условите за категоризација на објекти за вршење угостителска дејност од 2006 г. (Службен весник на Македонија, бр. 16/2006, 87/12, 41/13) се дадени одредби за просториите за лицата со попреченост. Техничките карактеристики и димензиите на патеката на движење на лицата со телесен инвалидитет и лицата со оштетен вид се регулирани во соодветниот Правилник од 2015 г. (Службен весник на Македонија, бр.17/2015) кој е донесен врз основа на Законот за градење.

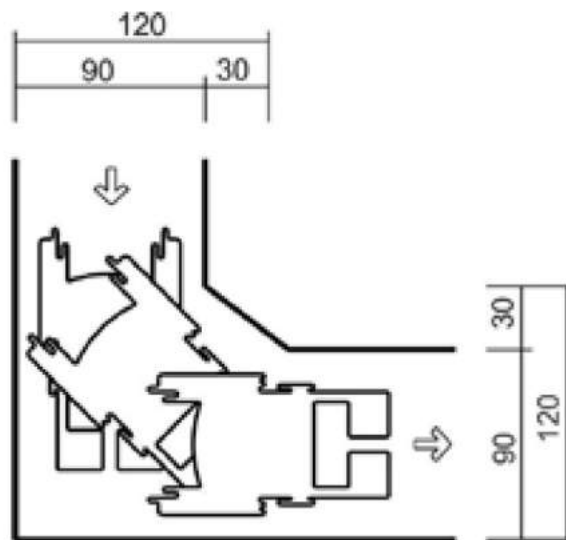
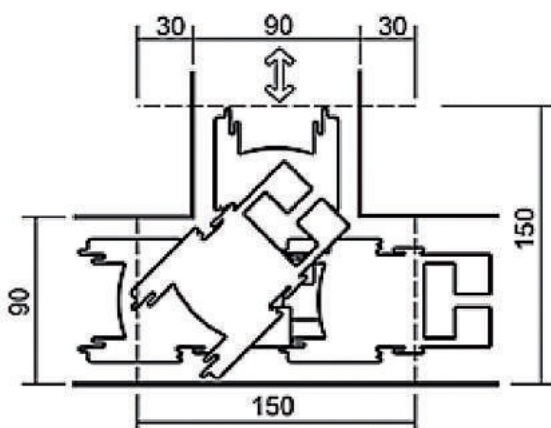
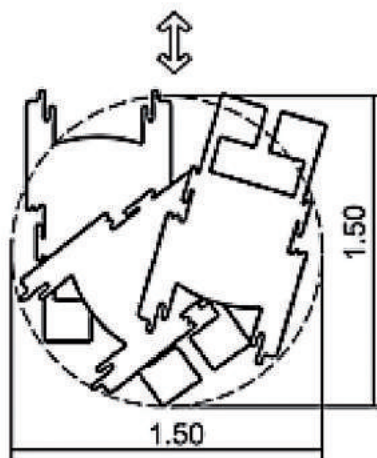
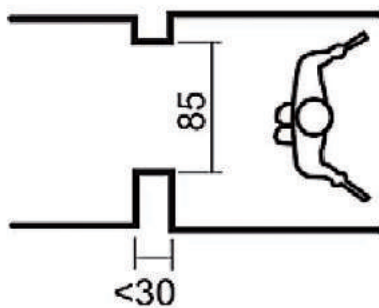
Основни димензии на просторот за непречено движење на лица кои користат помагала.



Минимална ширина на патеки и тротоари



Минимална ширина на патеки

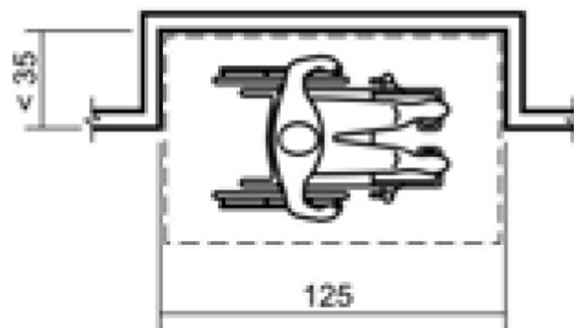
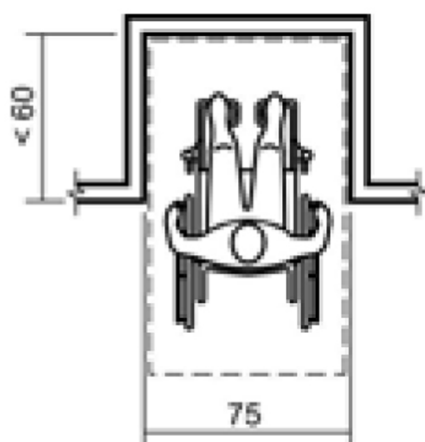
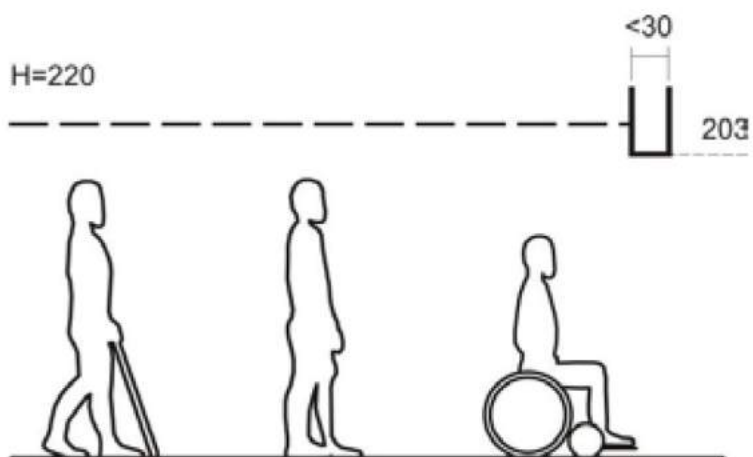


Димензии на ниши

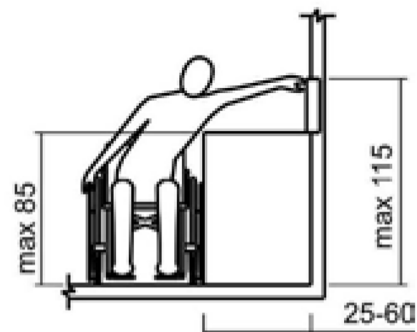
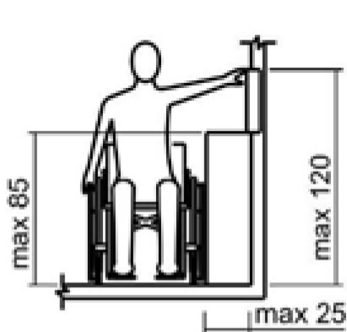
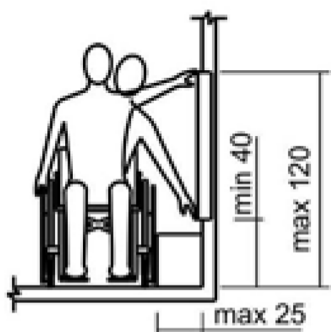
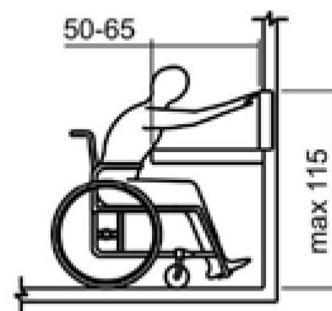
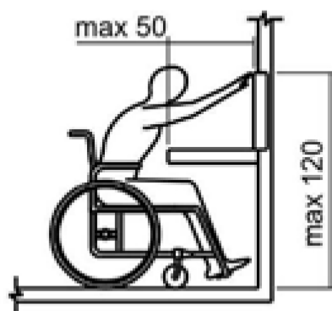
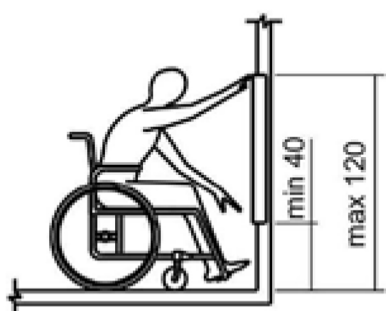
Според Правилникот за начинот на обезбедување непречен пристап, движење (хоризонтално и вертикално), престој и работа на лицата со попреченост, до и во згради со јавни и деловни намени, згради за домување во станбени згради, како и згради со станбено-деловна намена од 2015 г. (Службен весник на Македонија, бр.17/2015) елементите на пристапност се такви елементи за проектирање и градење, со кои се одредуваат големината, својствата, инсталациите, уредите и др. опрема во објектите, заради обезбедување пристап, движење, престој и работа на лицата со инвалидност и намалена подвижност на еднакво ниво како и на останатите лица.

- А. Елементи на пристапност за совладување висински разлики;
- Б. Елементи на пристапност за независно, самостојно живеење;
- В. Елементи на пристапност за независно, самостојно движење во јавниот сообраќај.

Димензии за неопходна слободна височина



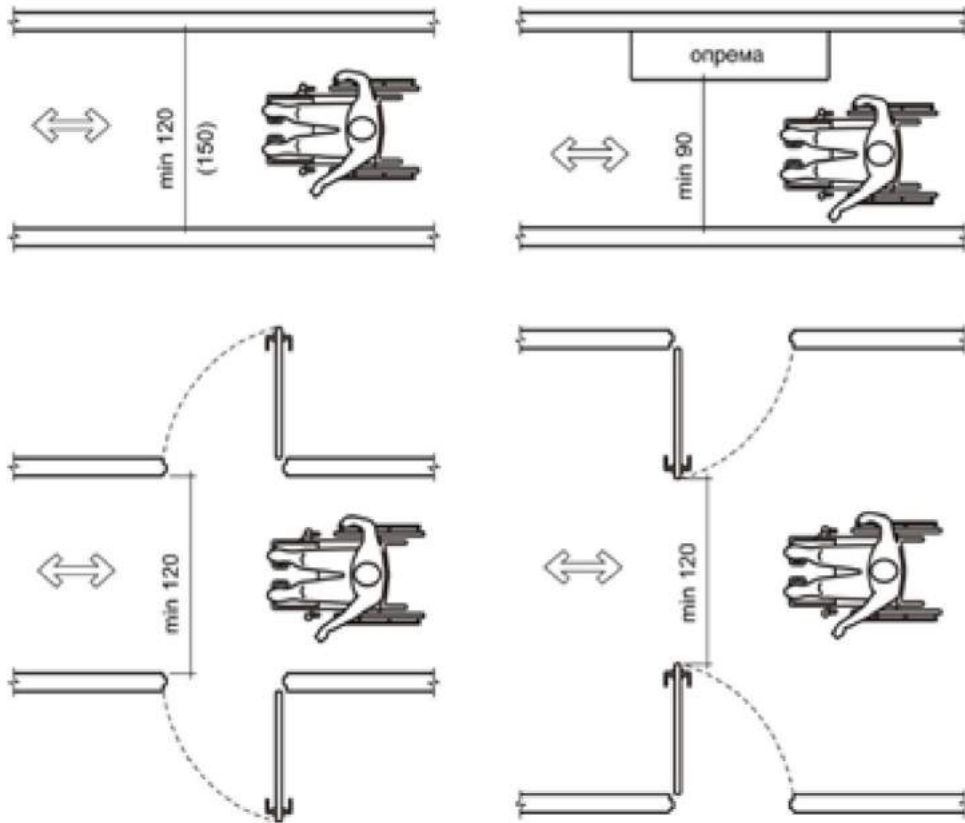
Минимална ширина на нишите



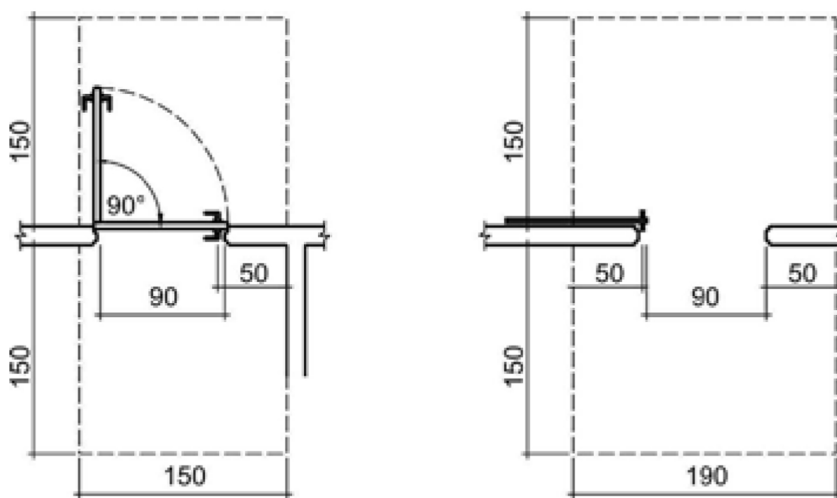
Димензии на зоните на дофат за лицата кои користат инвалидски колички за пристап до шалтери



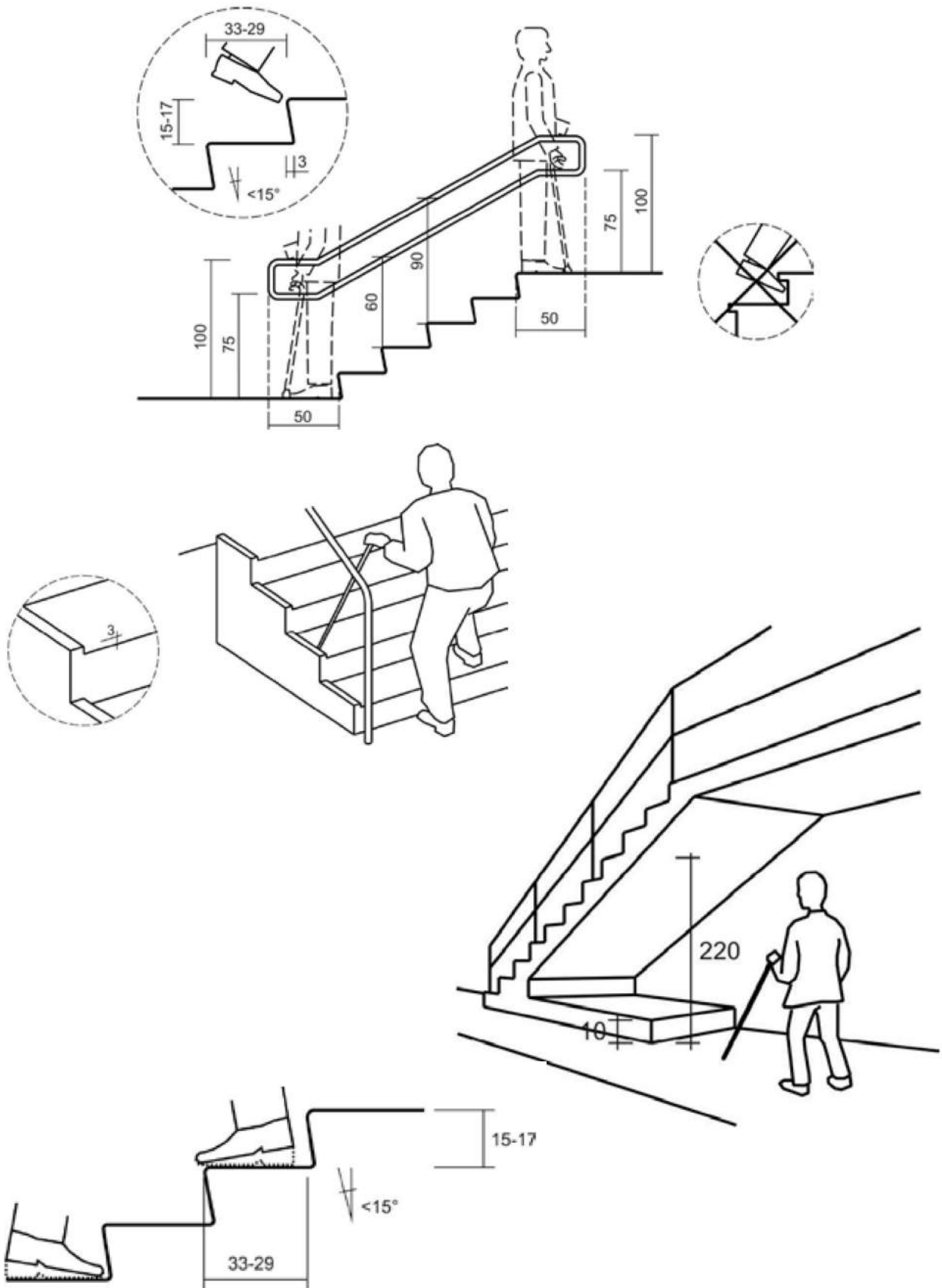
Надолжен наклон на рампите

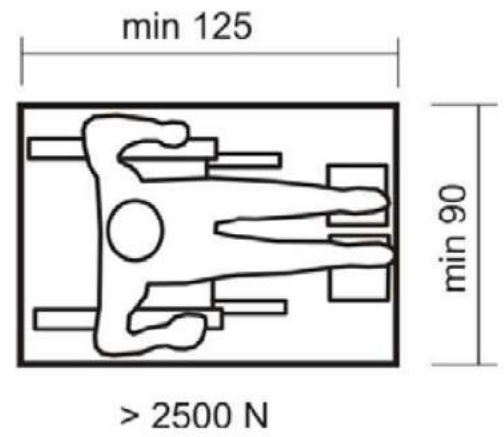
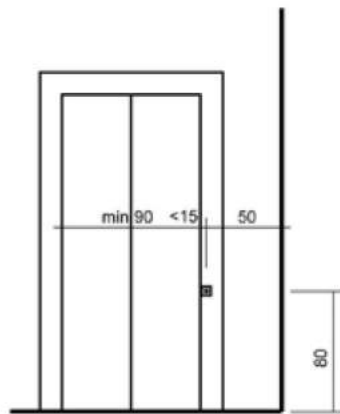
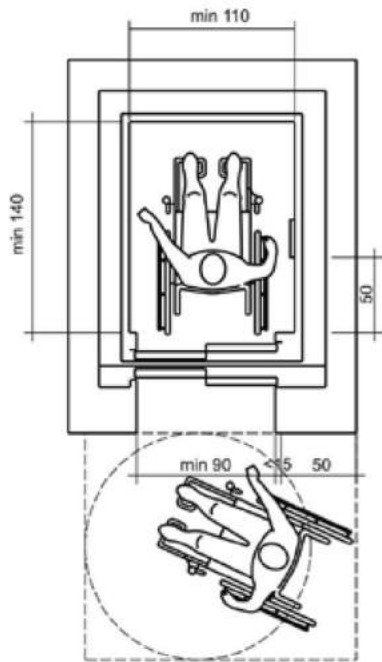


Потребни димензии на ходниците и на вратите во ходниците

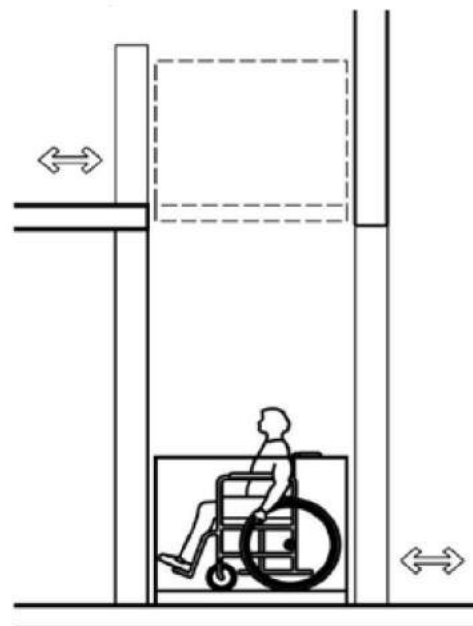
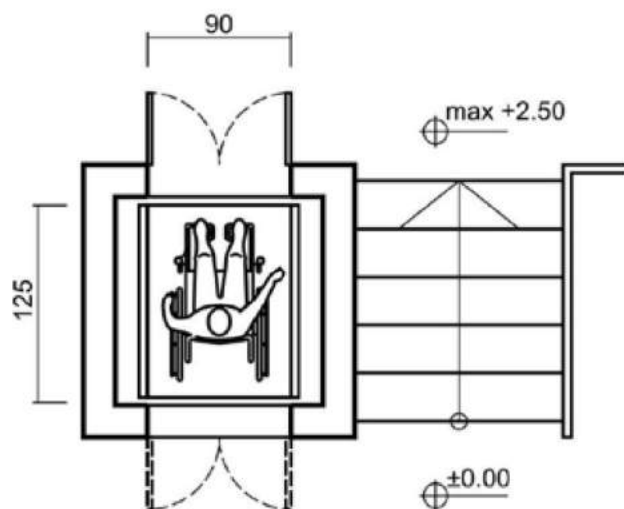


Потребна ширина на врата и простор пред врата

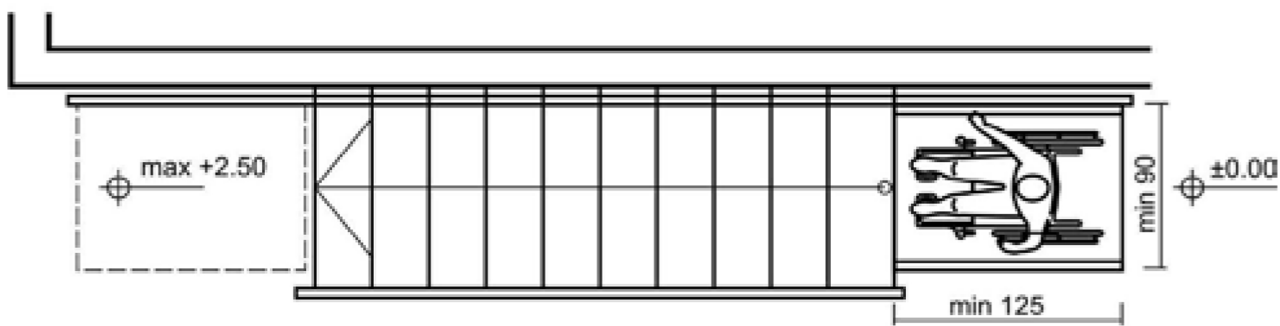
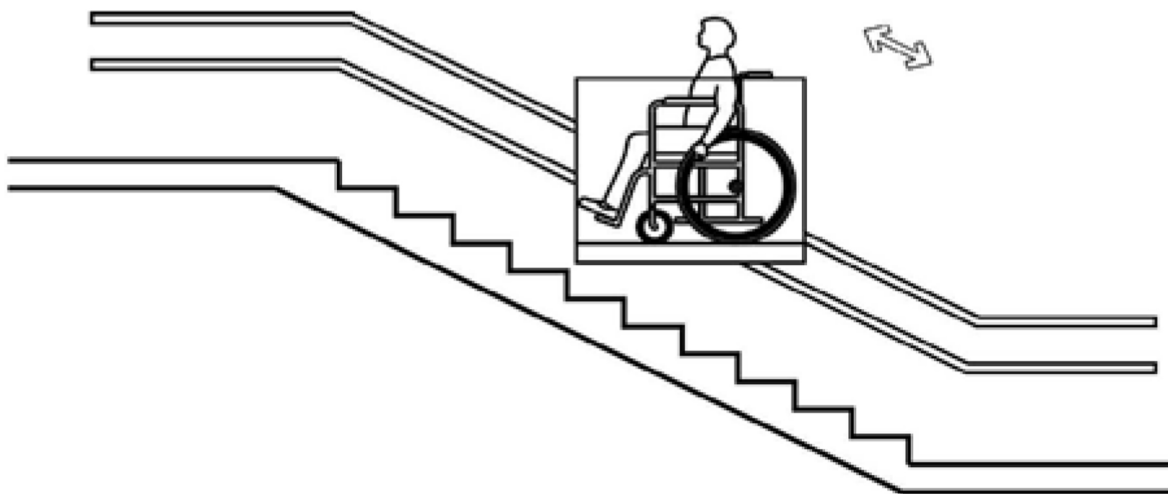




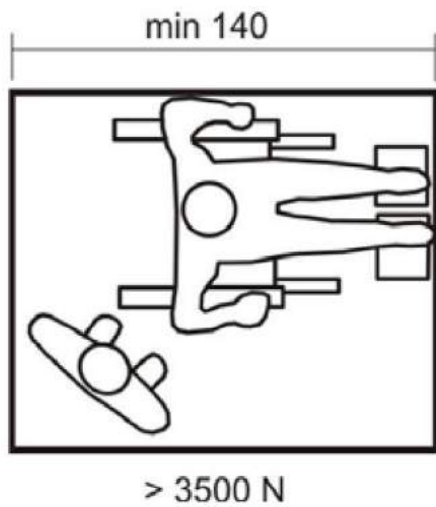
Минимални димензии на платформа



Платформа која се движи по вертикала

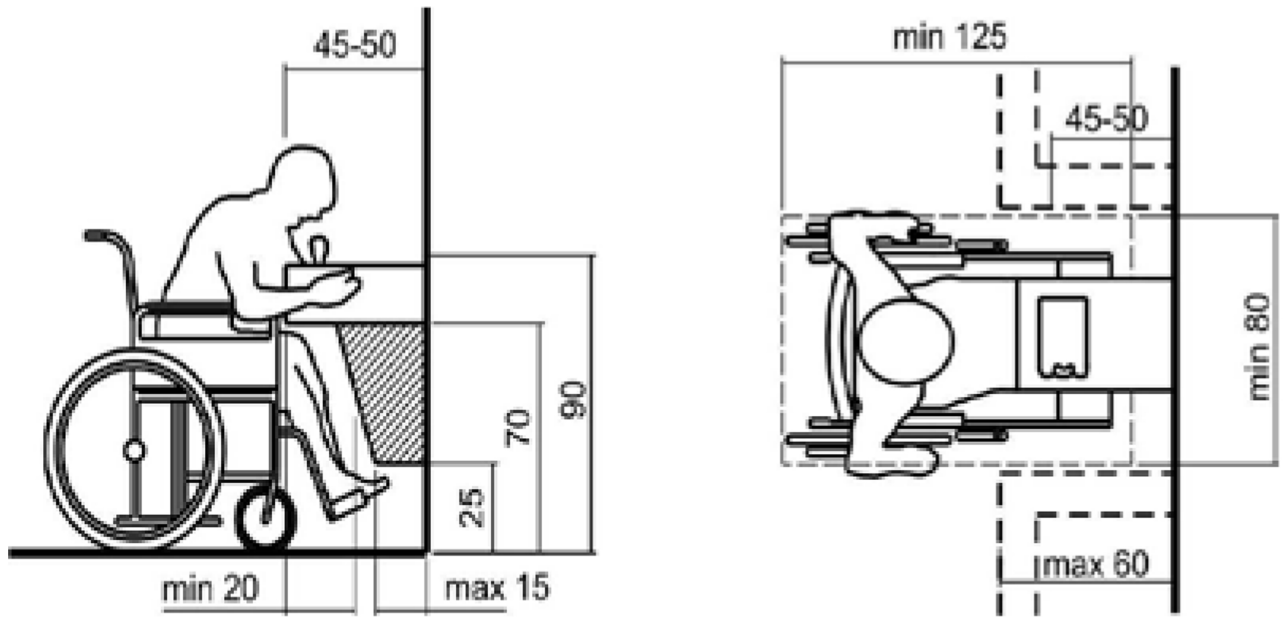


Минимални димензии на платформа

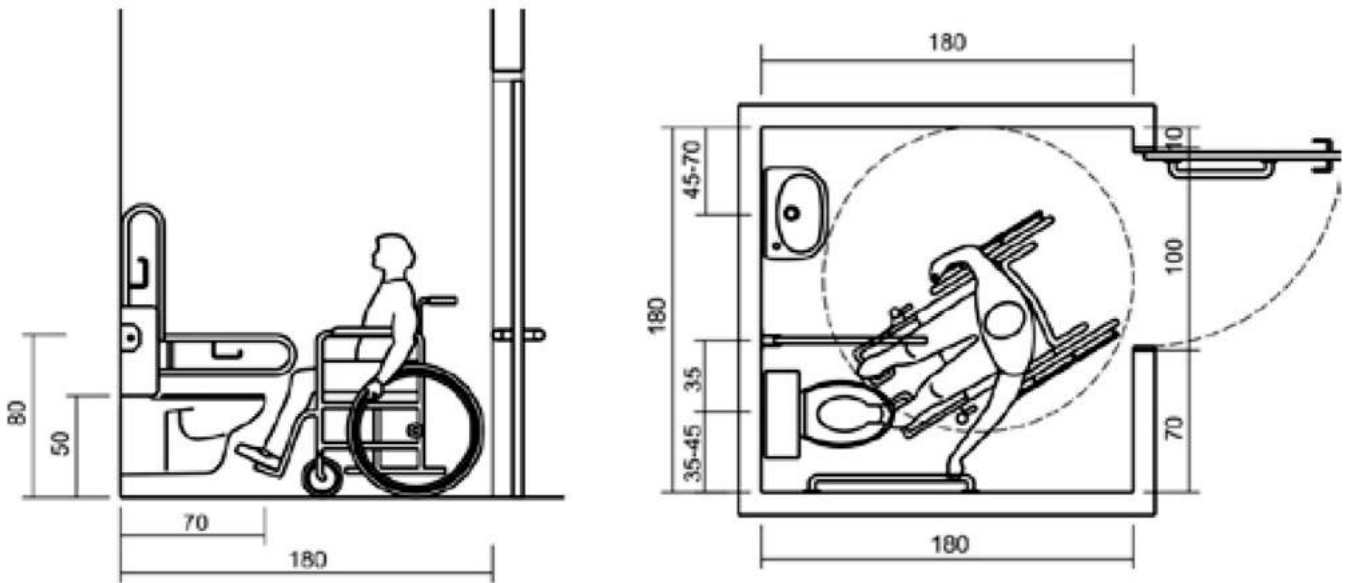


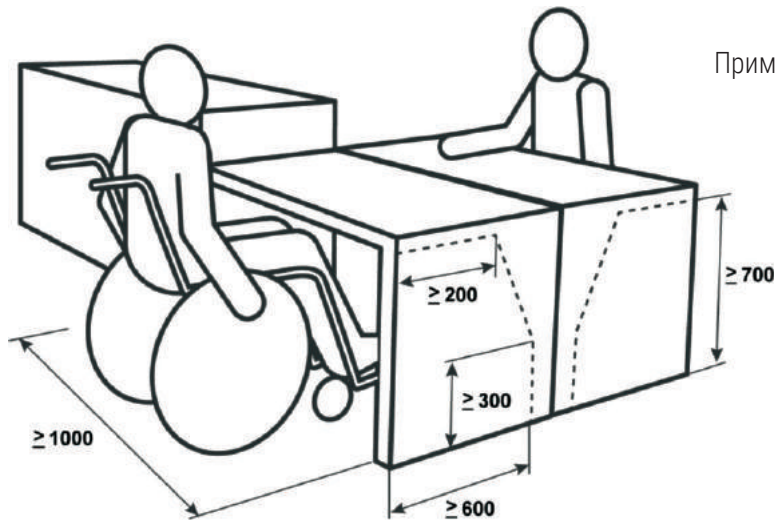
Минимални димензии на лифт

Димензии на чешма за пиење вода

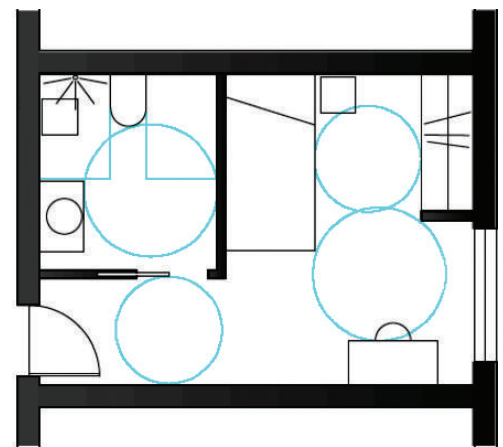
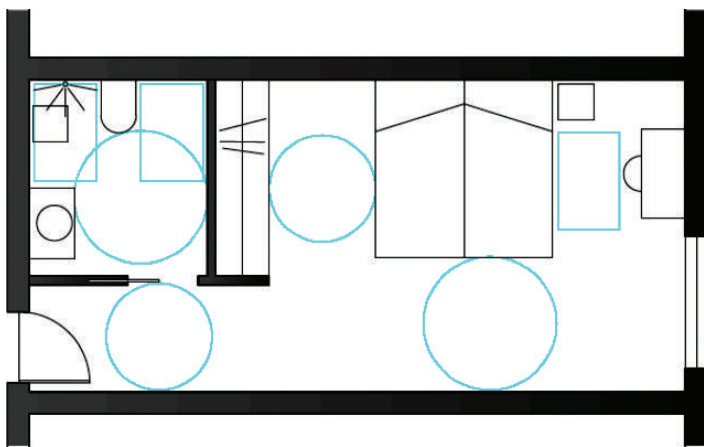


Димензии за пристапен тоалет





Пример за пристапен шалтер

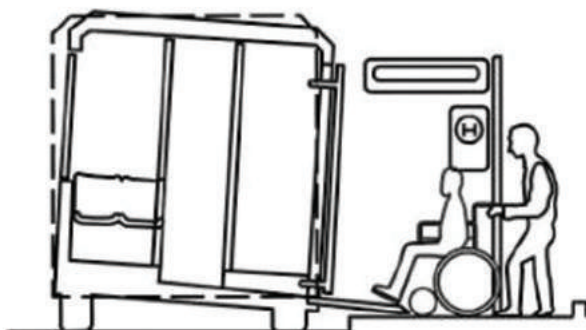
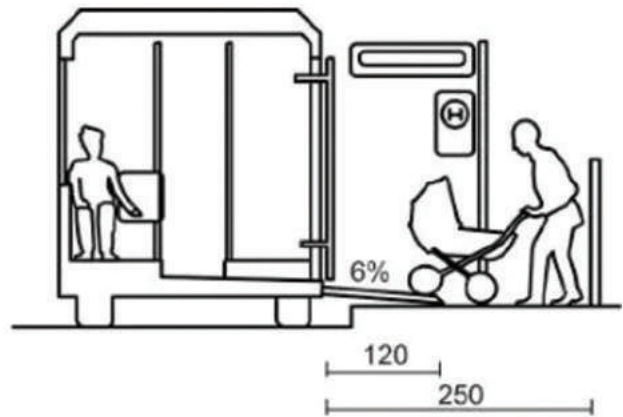
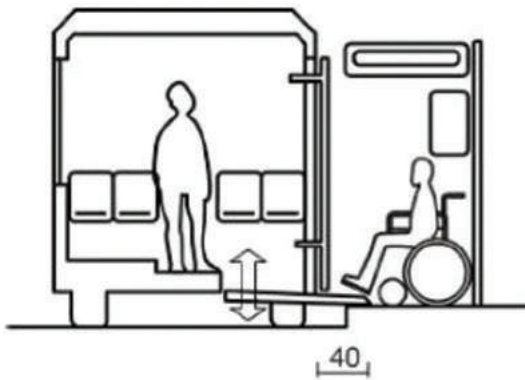
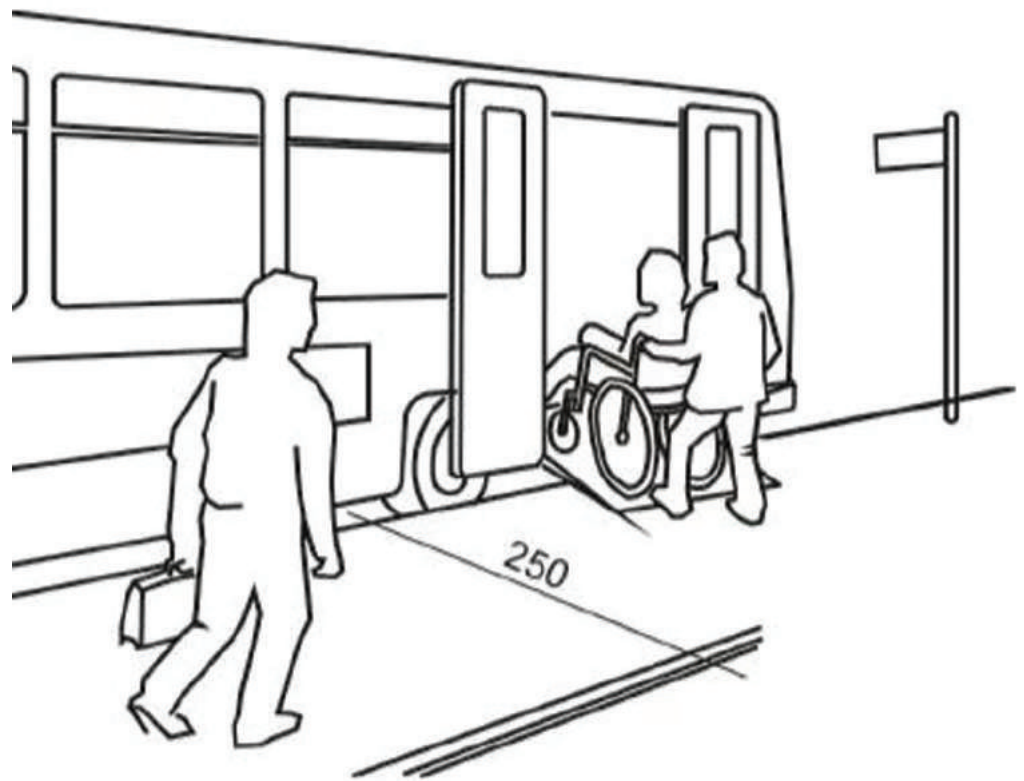


Примери за дистрибуција и простори за маневрирање во двокреветни и еднокреветни гостински соби

Препорачана висина на елементите и уредите во гостинската соба

Елементи и уреди	Висина (mm)
Кревет/тоалет/туш седиште	450 – 500 mm
Клупа за багаж	450 – 650 mm
Приклучоци и прекинувачи	800 – 1.200 mm
Полици и фиоки на шкафови	800 – 1.200 mm
Додатоци за тоалет: сад за сапун, држач за тоалетна хартија, фен за раце итн.	800 – 1.200 mm
Решетки за држење	750 mm
Огледало и прозорци, долниот раб)	< 0,9 m
Долен слободен простор, маса, мијалник, итн.	> 0,7 m

Широчина на тротоар пред влезот во возило на јавен транспорт



Примери за олеснет пристап во различни возила на јавен транспорт за лица со попреченост

Основни аспекти на пристапниот туристички производ

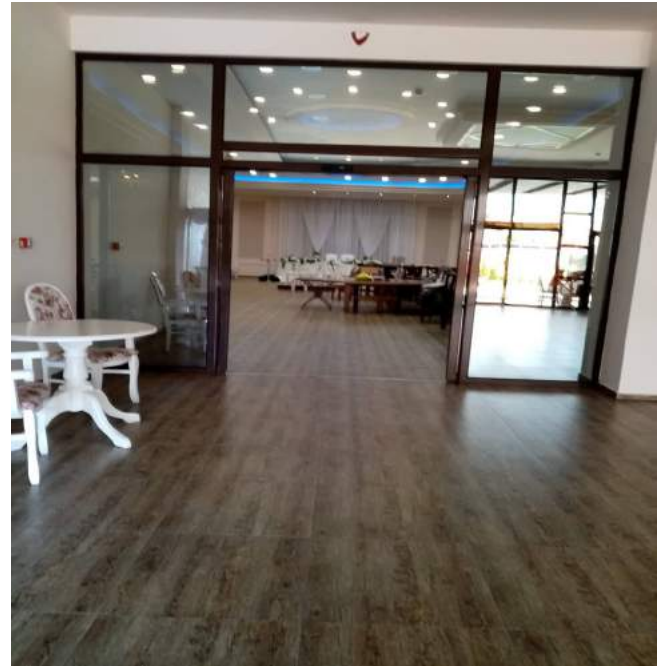
Секој од нас, кога планира патување вообичаено прави избор на дестинација, прибира информации за транспорт и сместување, ги идентификува културните и природните атрактивности за посета. Изборот се врши врз основа на услугите што ни одговараат со цел да ни се исполнат очекувањата. Туристите со погреченост ја избираат дестинацијата според условите што ќе им овозможат користење и уживање во услугите и во секој моментот на нивниот одмор да се чувствуваат безбедни. Но, за жал, многу дестинации не ги исполнуваат условите односно не се пристапни за сите поради што се јавуваат бариери за креирање соодветни производи. Затоа, како основни аспекти при креирање на туристичките производи треба да се земат предвид пристапните услови, концептот и разновидноста.

Пристапност

Специфичноста во креирањето на пристапни туристички производи треба да биде во функција на соодветните потреби и очекувања при патувањето и престојот на ниво на дестинација, а приспособувањето на пристапноста на туристичките атрактивности, локалитетите или угостителско-туристичките објекти треба да биде во функција на надминување на бариерите. Затоа треба да се обрне внимание на основните услови во дестинациите поврзани, пред сè, со сообраќајна пристапност и пристапноста до и во објекти, природни и културни атрактивности и објекти и други даватели на услуги.

Пример: независно дали станува збор за туристи со телесна погреченост при што во овој случај треба да се посвети внимание на совладување на архитектонските бариери бидејќи таа не е само пристапна патека за влез, туку е широк поим и подразбира соодветна ширина на вратите, големина на лифтот, квадратура на хотелската соба потребна за движење (на пр. со инвалидска количка), големина и опременост на бањите со асистивни помагала, соодветен хотелски ентериер во собите почнувајќи од креветите и нивната висина и уште многу други работи кои треба да бидат приспособени или, пак, за туристи со комуникациски погречености, пристапноста до туристичката услуга треба да биде во функција на воспоставување комуникација, прием и пренос на информациите.





Поставување на концепт

Дефинирањето на содржината на производот, времетраењето, местото и учесниците претставуваат процес во кој практикувана појдовна основа е да си поставиме прашања што ќе нè водат до избор на најдобриот концепт за соодветниот производ. Во овој случај неопходно е да дефинираме што ќе креираме како производ, за кого е наменет, каде и кога ќе се реализира.



Разновидност

Обезбедување туристички престој што ќе биде исполнет со разновидни содржини од повеќе аспекти е посебно важно кај туристите со попреченост, бидејќи потребата да се побегне од секојдневието на животната рутина е изразена со потребата и желбата да се види и доживее нешто ново, да се овозможи дружење и да се случува нешто интересно и поинакво. Всушност, потребата за промена кај туристите со попреченост во ништо не се разликува од другите туристи кога станува збор за желбите и потребите за забава, анимација, рекреација, релаксација, културно надградување и доживување, или, пак нови гастрономски искуства.

Разновидните содржини подразбираат организирање на:

- Туристички аранжман
- Разгледување на град (sightseeing)
- Излет
- Посета на културно-историски атрактивности

Пристапна рампа во археолошкиот локалитет Хераклеа Линкестис, Битола

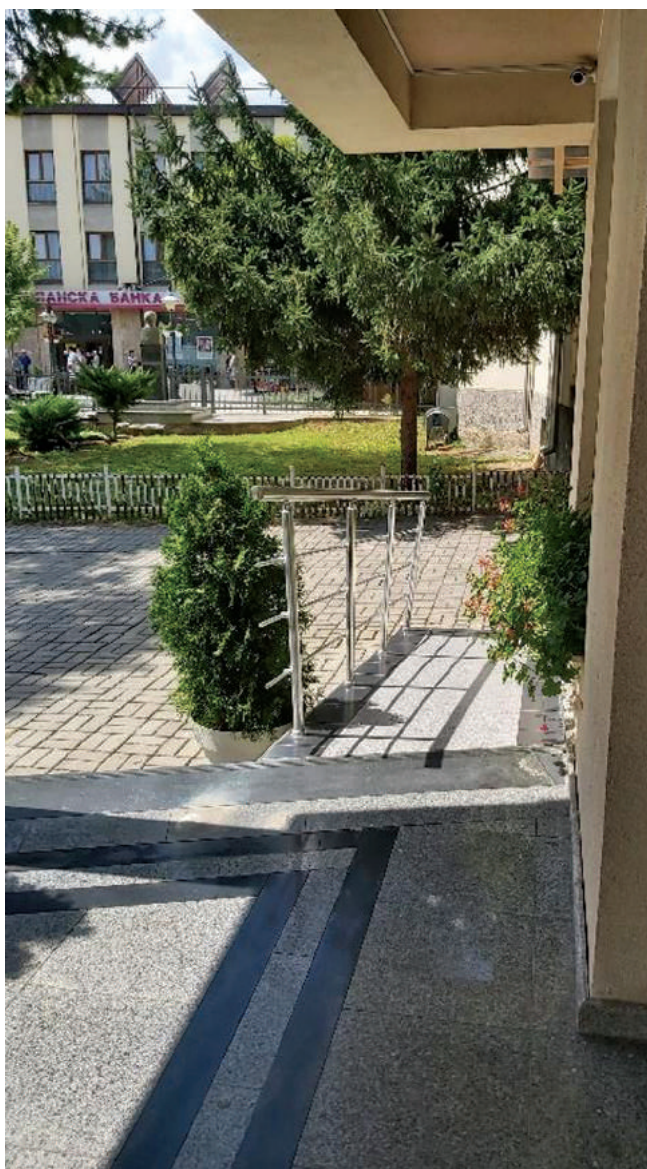


Туристички аранжман

Атрактивноста, разновидноста, квалитетот и пристапноста на поединечни услуги и содржини што се предвидени да се вклучат се суштинските елементи при избор на дестинацијата, секако со соодветен избор на превозни средства кои ќе ги исполнуваат условите за транспорт на лица со попреченост.

Изборот на дестинацијата за реализација на туристичкиот аранжман треба да им овозможи на учесниците да ги користат, уживаат и доживуваат туристичките услуги.

Врз основа на овие елементи се составува итинерерот кој треба конкретно да ги дефинира правците на движење, местата на застанување и задржување со посебно внимание на условите за пристапност до услуги и содржини предвидени во итинерерот.





Совет при креирање на аранжман: добро е да се направи рангирање на атрактивноста на поединечните услуги кои ги задоволуваат условите за пристапност во планираните дестинации каде што ќе се реализира аранжманот. Врз основа на утврдување на предностите и недостатоците, ќе се направи избор на дестинација која ги задоволува критериумите пристапност, атрактивност, квалитет и разновидност. Понатаму треба поединечно да се обрати внимание на условите во капацитетите за сместување, исхрана, транспорт и другите услуги за време на патувањето и престојот (придружник, водич, цени за влезници и сл.)

Разгледување на град (sightseeing)

Бидејќи за негово реализирање се ангажираат локални туристички водичи, покрај нивното вообичаено запознавање со основните карактеристики на групата (големина, јазик што ќе се користи за водење на групата, од каде доаѓаат туристите, старосна структура), се препорачува да се запознаат со потребите поврзани со мобилноста или комуникацијата во групата.



Совет: важно е во групата да има лица кои се придружници и/или лица кои знаат да го користат знаковниот јазик за да бидат во интеракција со водичот.



Битола - тура низ центарот на градот

GAUSS Institute Bitola >

Walking tour 🕒 40 min (1,4 km)

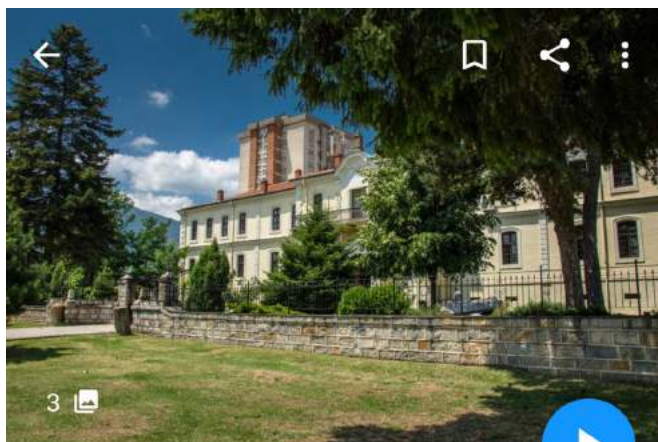
▶ Play Audio

🎬 Watch Video



Download

Start



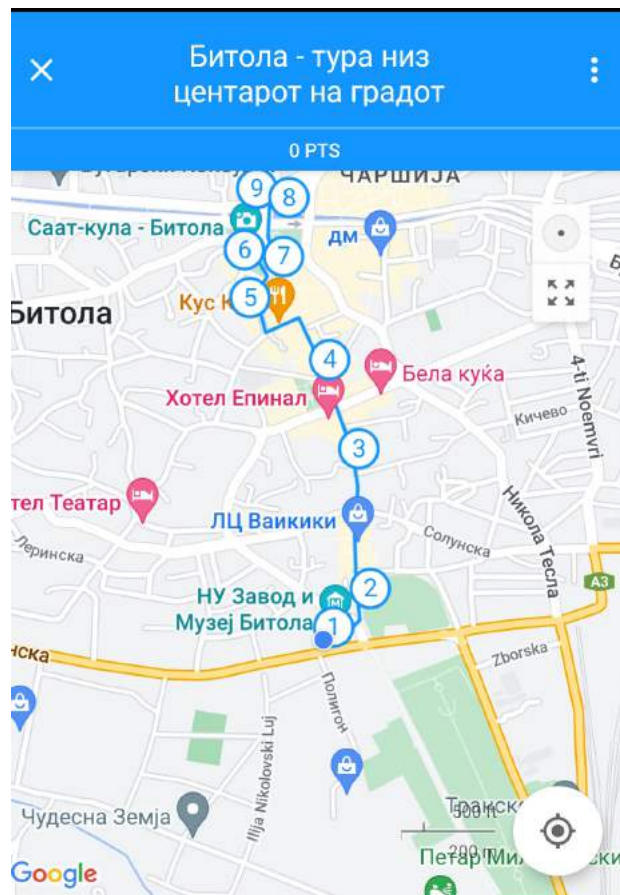
TOURIST ATTRACTION

Музеј Битола

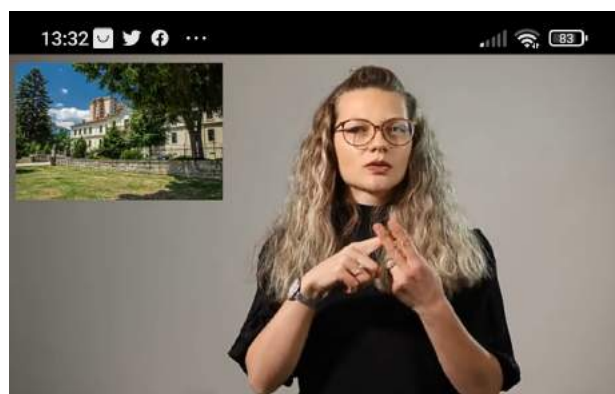
▶ WATCH VIDEO

Објектот во кој денес е сместен НУ „Завод и музеј“ – Битола познат и како „Стара касарна“ бил изграден во 1848 година со намена да служи како средно воено училиште „Идадие“.

Во рамките на проектот АЛТЕР ТРИП е изработена и само-водечка тура низ центарот на Битола која е наменета за сите, а во која за секој објект е изработено и видео на знаковен јазик.



TOUR ITINERARY



НУ „Завод и музеј“ - Битола



Само-водечката тура низ центарот на Битола, развиена во рамките на проектот АЛТЕР ТРИП е дополнета со тактилни туристички водичи наменети за слепи лица, 10 метални панона, изработени од нерѓосувачки челик, кои се поставени пред секој објект. Преку активирање на апликацијата на мобилниот телефон, кога лицето е во близина на некој од објектите, автоматски се активира аудио наратија.



Излет

Како многу популарна содржина со која се збогатува престојот на туристите со посета на природни или културни атрактивности, при планирањето, движењето и престојот во избраното место, треба се направи објективно и реално проценување на кондицијата и мобилноста на учесниците.



Совет: детално да се проучи планот на излетот од аспект на должина на патување, број, распоред и места на одмори за време на патувањето.

Посета на културно-историски атрактивности

Овие атрактивности најчесто се составен елемент на туристичките производи бидејќи претставуваат важна компонента на туристичката понуда на дестинациите. При креирањето на туристичките производи треба внимателно да се направи избор на овие атрактивности со цел да се задоволат туристичките потреби за културно напредување и доживување.



Совет: изборот за посета на овие атрактивности зависи од пристапните услови за туристите со попреченост кои се однесуваат на следново:

- обезбедување безбедни услови за движење низ овие атрактивности;
- соодветно презентирање и интерпретација на содржината (аудиовизуелно, тактилно, просторно);
- соодветно приспособување на тоалети, ходници, лифтови, места за исхрана и пијалаци, сувенирници и сл.

Совети за туристичките водичи



Европска федерација на асоцијации на туристички водичи дава препораки, насоки и одржува семинари за водење на лица со попреченост, нивните барања, потреби и очекувања, кои не ги смета за морална обврска, туку за законска обврска да предвидат и да реагираат соодветно во текот на давање нивни услуги. Неколку аспекти од концептот Туризам за сите ее поврзани и со уметноста на водење, односно неопходно е да се адаптираат турите на најдобар можен начин, начин на водење на лицата со различен тип на попреченост, грижата за возрасни туристи, деца, туристи со рестрикции во храна и сл.

На нивната листа пред отпочнување со водење се потенцираат следните проверки:

- ✔ дали местото што ќе се посетува има архитектонски бариери, скали, ниски тавани, тесни пасажи, дали има текстови на брајово писмо, големи букви, добар контраст на бои, неочекувани звуци;
- ✔ дали има лифтови, рампи, пристапни патеки, ракохватки, високи витрини, места за одмор и др.;
- ✔ дали има системи за слушање, акустика, аларм со светлосни сигнали за евакуација, пријатно светло за читање од уста, знаковен јазик пиктограми;
- ✔ дали има едноставни и добро структурирани информации, инструкции, информации лесни за читање, пиктограми и тивки простории;
- ✔ дали има екрани со допир или други елементи на допир, дали има остри, врели или многу ладни површини;
- ✔ дали има остри предмети, рабови, површини, дали храната и пијалаците се многу жешки или многу ладни, дали е зачадено, загадено, дали има присуство на алергени;
- ✔ дали се проверени попреченостите на туристите, дали турата одговара за сите возрасти, што може да се направи за да биде турата попростапна, дали има план Б, дали е потребен дополнителен тренинг.



<https://www.feg-touristguides.com>

Промоција на пристапни капацитети и услуги



За сите чинители во туризмот кои се определиле за промовирање на своите пристапни туристички производи, потврдено е дека најдобра соработка можат да воспостават со туристичките инфо-центри, со Агенцијата за промоција и поддршка на туризмот, со националните агенции за туризам или со Организацијата за управување со дестинации (Destination management organization- DMO) доколку ја има, интегрирано со останатата туристичка понуда. Во рамките на наведените организации туристичките производи имаат еднаков третман со сите останати, но исто така е добро доколку се воспостави соработка со специјализираните туроператори за патувања за лицата со попреченост кои се познати во меѓународни рамки. На тој начин, информацијата за пристапниот туристички производ ќе стигне до лицата со попреченост, имајќи предвид дека голем процент од нив не користат интернет, компјутер, мобилен телефон и апликации или други асистивни технологии.

Откако туристичкиот производ ќе биде претходно подготвен и развиен согласно со важечката законска национална и меѓународна регулатива, препорачано е тој да биде тестиран и проверен во соработка со лицата со попреченост од локалните организации според мотото „Ништо за нас без нас“.

Во развиените земји функционираат специјализирани агенции кои нудат свои услуги во организација на патувањата на лицата со попреченост. Позитивни примери за агенции има на следните линкови:



<https://travability.travel/>



https://www.executiveclasstravelers.com/1/travel_agents.htm

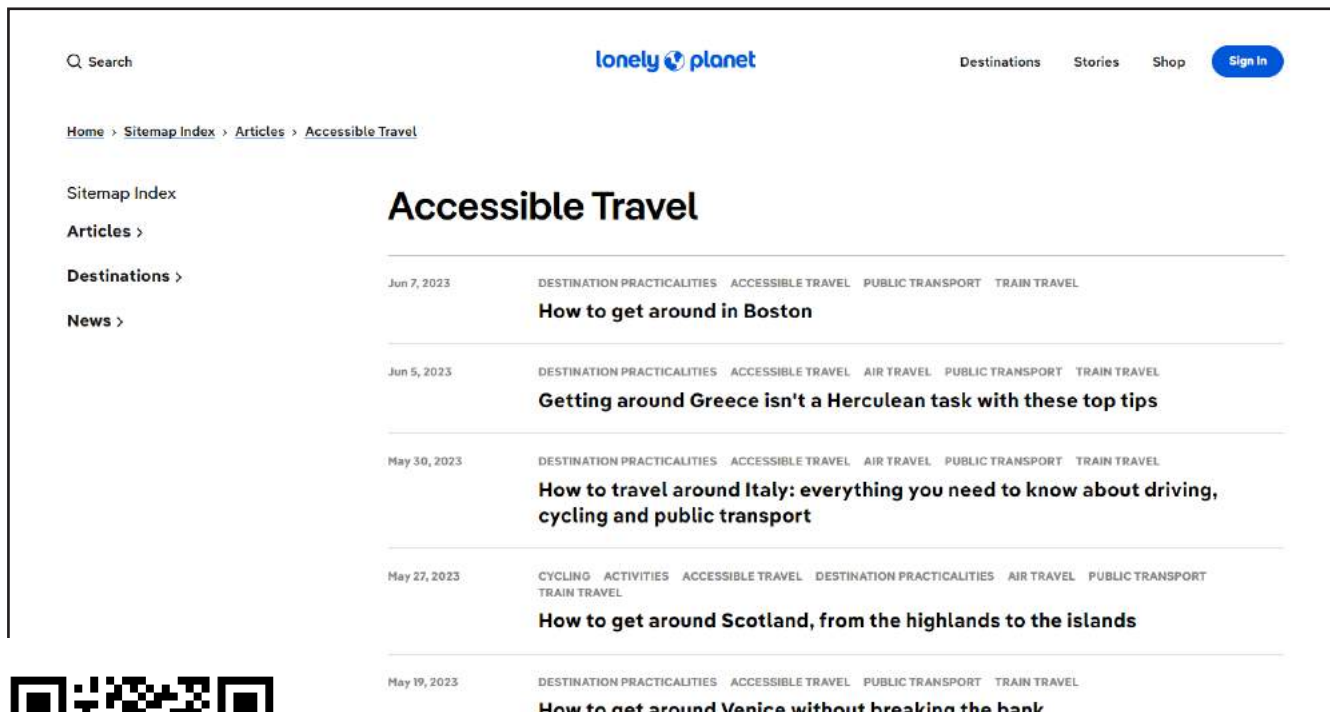


<https://www.accessibletravel-solutions.com/>

Промоцијата на туристичките производи може успешно да се врши според стратегијата на организацијата / капацитетот / локалитетот и во печатени водичи, веб- страници, на пресови, саеми, на социјалните медиуми, блогови, реклами и др. според одредени стандарди и правила наменети за потенцијалните туристи со различни типови попреченост.

Печатените туристички водичи за пристапни дестинации, покрај географските податоци и мапи, треба да ги истакнат и природните и културните атракции, сообраќајните можности, објектите во кои може да се престојува, услугите од типот на исхрана, забава, спорт, манифестации и сл. Неопходно е да се стават точни информации, јасни фотографии и телефонски броеви за контакт, веб-станции и сл. Туристичките водичи и пристапните веб-страници најчесто се користат и пред патувањето, а печатените водичи при престојот во самата дестинација со кои се олеснува престојот и движењето.

Последните неколку години Lonely Planet издава и специјализирани водичи за пристапен туризам со лесен јазик, за повеќе дестинации.



The screenshot shows the Lonely Planet website's 'Accessible Travel' page. The page features a search bar, navigation links for Destinations, Stories, Shop, and Sign In, and a breadcrumb trail: Home > Sitemap Index > Articles > Accessible Travel. A left sidebar contains links to Sitemap Index, Articles, Destinations, and News. The main content area displays a list of articles with their dates, category tags, and titles:

- Jun 7, 2023** | DESTINATION PRACTICALITIES | ACCESSIBLE TRAVEL | PUBLIC TRANSPORT | TRAIN TRAVEL | **How to get around in Boston**
- Jun 5, 2023** | DESTINATION PRACTICALITIES | ACCESSIBLE TRAVEL | AIR TRAVEL | PUBLIC TRANSPORT | TRAIN TRAVEL | **Getting around Greece isn't a Herculean task with these top tips**
- May 30, 2023** | DESTINATION PRACTICALITIES | ACCESSIBLE TRAVEL | AIR TRAVEL | PUBLIC TRANSPORT | TRAIN TRAVEL | **How to travel around Italy: everything you need to know about driving, cycling and public transport**
- May 27, 2023** | CYCLING | ACTIVITIES | ACCESSIBLE TRAVEL | DESTINATION PRACTICALITIES | AIR TRAVEL | PUBLIC TRANSPORT | TRAIN TRAVEL | **How to get around Scotland, from the highlands to the islands**
- May 19, 2023** | DESTINATION PRACTICALITIES | ACCESSIBLE TRAVEL | PUBLIC TRANSPORT | TRAIN TRAVEL | **How to get around Venice without breaking the bank**



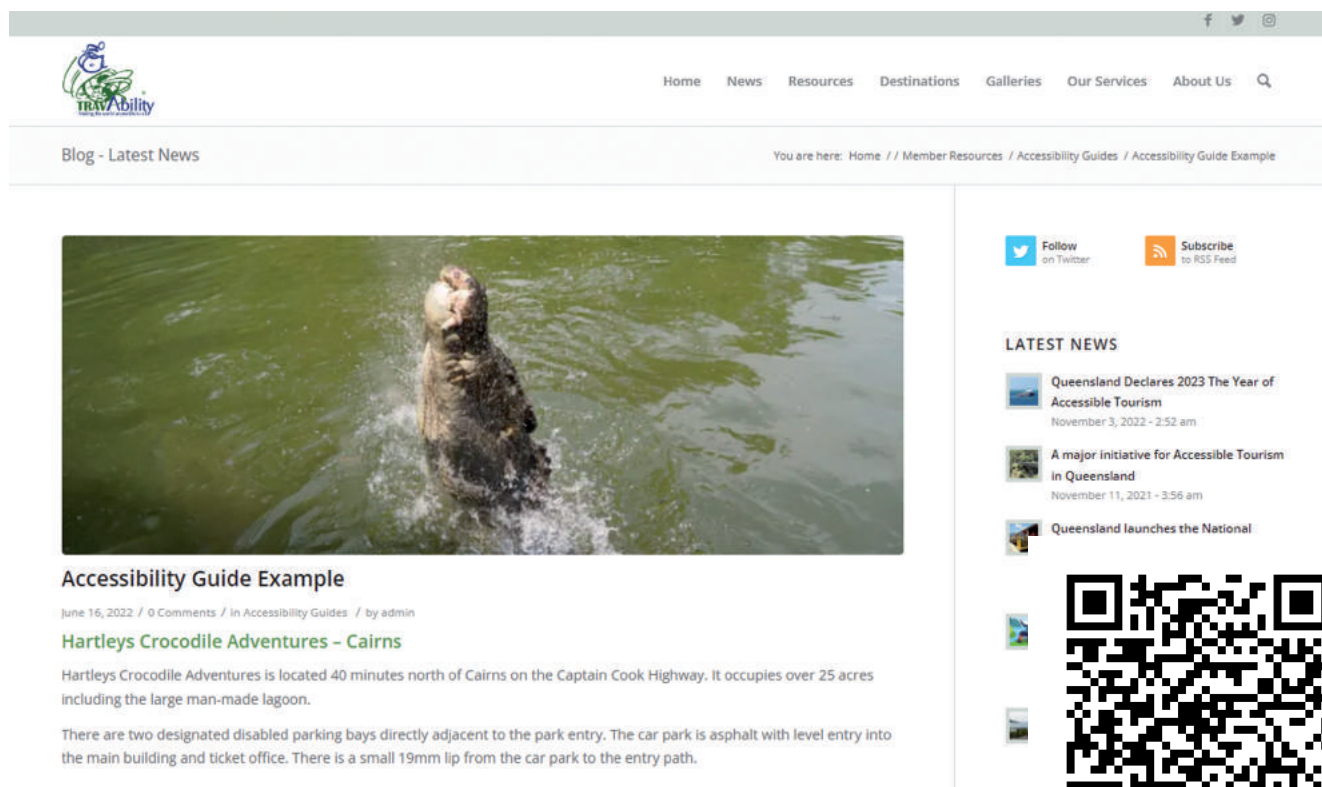
<https://www.lonelyplanet.com/sitemaps/articles/accessible-travel>

Во Велика Британија и во Европа се издадени голем број туристички водичи за пристапни градови, со сите потребни информации. Според тие информации и според своите можности посетителите со различни попречености одлучуваат каде да отпатуваат.



<https://www.motability.co.uk/news-and-events/rough-guide-to-accessible-britain/>

Голем дел од давателите на туристички услуги, при подготовката на туристички водичи испуштаат одредени важни и неопходни информации. Во продолжение препорачуваме уште еден позитивен пример за содржина и потребни информации со фотографии за водич:



<https://travability.travel/2022/06/16/accessibility-guide-example/>

Давателите на пристапни услуги можат да се регистрираат како поединци или како организации, според одредени критериуми и со претходно потпишување на изјава. Пример каде што се промовира пристапен туризам, односно место каде и кој може да се регистрира и на кој начин проверете на следниот линк:

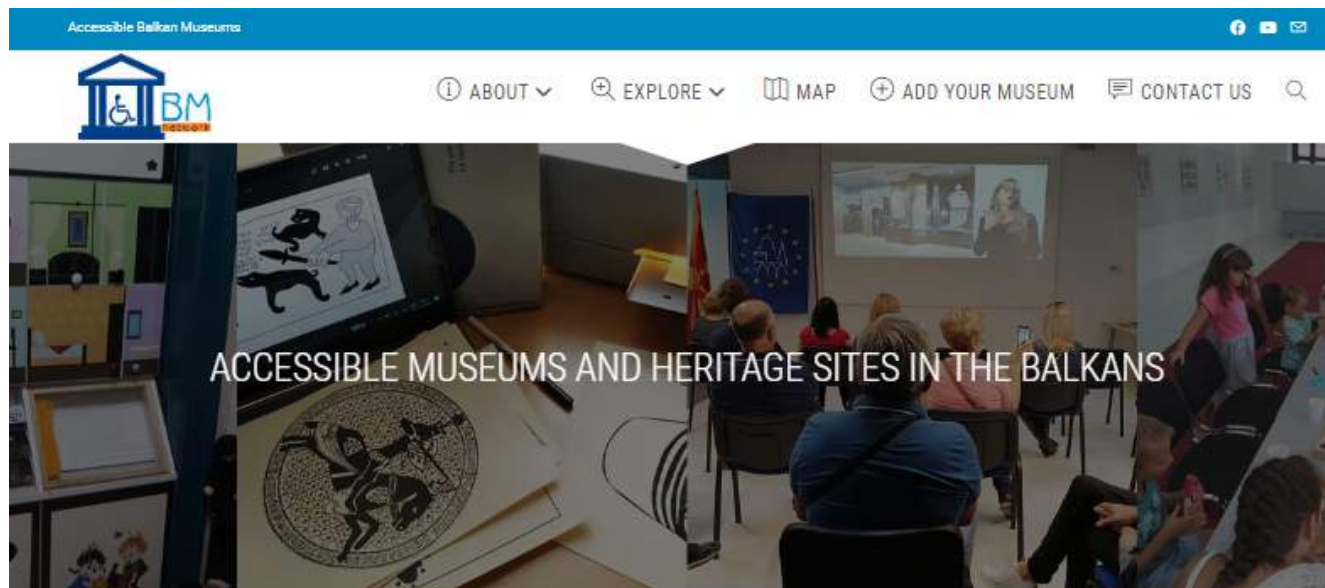


<https://pantou.org/sites/default/files/public/Suppliers-Registration-form.pdf>

*Европската мрежа на пристапен туризам идентификувала 80 веб-страници коишто имаат информации за пристапен туризам, но голем дел од нив немаат доволно информации кои им се потребни на лицата со попреченост.

*Според <https://rolstoelco.com> најпристапна држава е Холандија.

Неодамна е креирана веб-страница каде што се промовираат музеите од Балканот односно нивните пристапни услуги. Оваа веб-страница е интерактивна, а може да се додаваат музеи кои во меѓувреме ја подобриле својата пристапност.



Welcome to the Interactive Map of Accessible Museums and Heritage Sites in the Balkans, that re unique data base of the accessible museums, and a unique touristic offer of the accessible cultur of the Balkan Region.

[Read more...](#)

<https://accessible.b museums.net/>



Информации за пристапност на објектите за сместување

Објектите за сместување треба да ги направат јавно достапни информациите кои се однесуваат на пристапноста на нивните капацитети и окружувањето, т.е. треба јавно да ги објават следните информации:

Општи информации

- Информации кои се однесуваат на соодветноста на имотот за клиенти со тешкотии при одење;
- Информации кои се однесуваат на соодветноста на имотот за клиенти кои користат инвалидска количка;
- Информации во врска со модификациите за сензорна попреченост и достапните одредби.

Резервации

- Јасни информации за тоа како да се стигне до хотелот со јавен превоз, пешачење, возење и опис на влезната област, на пр. слика од фасадата;
- Детали за секакви пречки надвор од влезот на сместувањето кои би можеле да ги попречат инвалидските колички, клиентите со попреченост во подвижноста или со оштетен вид;
- Информации во врска со пристапот до хотелот, на пр. број на влезни скали, пристап до рампата, автоматски влезни врати, ширина на влезните врати;
- Паркинг за автомобили и достапност на паркинг за лица со попреченост и капацитети за полнење на електрични скутери за движење;
- Пристап до рецепцијата – број на чекори, пристап до рампа, услуга со лифт;
- Дали на рецепцијата е достапен систем за комуникација, за подобрување на слухот, на пр. јамка за слух или мобилна опрема;
- Дали рецепцијата и другите заеднички простори се места за непушачи;
- Дали рецепцијата и другите заеднички простори се ослободени од растенија кои можат да предизвикаат алергиски реакции;
- Дали не се дозволени миленичиња, освен кучиња за водење и помош.

Лифтови

- Број на лифтови кои ги опслужуваат собите за гости, рестораните и др. јавни површини;
- Какви подови имаат лифтовите;

- Големина на лифтовите, димензии за да се обезбеди пристап до инвалидска количка;
- Пристапност на контролите на лифтот за клиенти кои користат инвалидска количка;
- Пристапност на лифтови за лица со оштетен вид, контроли со добар контраст и Брајово писмо, или тактилни ознаки и аудио најава на спратот каде лифтот застанува.

Јавни тоалети

- Достапност на тоалети пристапни за инвалидски колички и детали за тоа каде се наоѓаат;
- Ширина на вратите;
- Информации за тоа дали може да се стави инвалидска количка покрај тоалетот за да се овозможи пренос;
- Достапност на аудио системи кои обезбедуваат информации за лицата со оштетен вид за дизајнот на тоалетите;
- Доколку има, локацијата на тоалетот за кучиња за помош и водич;
- Дали алармите за итни случаи се поврзани со визуелните аларми во тоалетите.

Базени

- Локација и пристапност на просторот на базенот;
- Пристап до базенот и разни средства и опции за влез, на пр. преку скали или рампи;
- Дали скалите имаат огради?;
- Дали има дигалка за да им помогне на клиентите со посебни потреби?;
- Информации за локацијата на тушевите и соблекувалните;
- Достапност на персонал кој ќе води или ќе го покаже патот.

Ресторани, барови, салони, места за забава

- Пристапност до овие области, особено за корисници на инвалидска количка;
- Пристапност до областите на ресторанот и барот;
- Погодност на ресторанот за сместување на инвалидска количка;
- Број на скали и, или рампи;
- Ширина на вратите и влезот;
- Достапност за помош на гости со оштетен вид, на пр. кога има бифе;

- Достапност на мени, ценовник во пристапни формати, вклучувајќи големи букви, Брајово писмо, достапни на веб-страница;
- Дали ресторанот може да прими специфичен тип на услуга по барање на пр. без глутен, без лактоза и друга храна за ограничена диета.

Други хотелски капацитети

- Пристапност на областите во кои се наоѓаат објектите, пристап до инвалидска количка итн.;
- Пристапност до објектите за детски клубови и игралишта;
- Безбедност од пожари, процедури за евакуација на клиенти со попреченост.

Сместување за спиење – специјално прилагодени соби за гости

- Број и локации со информација за на кој кат се наоѓаат, на собите пристапни за инвалидски колички;
- Широчините на сите врати, висини на приклучоците и прекинувачите;
- Висини на кревети и расположлив простор помеѓу подот и основата на креветот за да се смести дигалка;
- Трансфер простор за инвалидска количка во непосредна близина на креветот;
- Достапност на бањи или туш кабини, и дали се опремени со рачен спреј за туширање, контроли на дофат итн.;
- Висини на тоалет, бања, мијалник; дали се поставени шини за фаќање покрај тоалетот, кадата, трансфер просторот во тоалет, бања, туш;
- Пристап со инвалидска количка до балкон или тераса од гостинската соба;
- Пристапност до спратовите на сместувањето:
- Дали се вградени аларми за помош во гостинската соба и бањата?
- Достапност на сигурни фрижидери за чување лекови;
- Висина на апарати за готвење во сместување каде има можност за сопствено готвење;
- Дали може инвалидска количка да се смести под мијалникот?
- Процедури за евакуација за лицата со попреченост од просторијата и дали визуелните аларми се поврзани со алармот за итни случаи на зградата
- Дали се достапни кревети и чинии за кучиња за водење и помош?
- Дали персоналот е обучен да го ориентира лицето кое е слепо или има оштетен вид, кон просторијата и нејзините погодности?

- Дали се достапни визуелни аларми и, или вибрирачки аларми за изнајмување?
- Дали собите за гости и заедничките простории се места за непушачи?
- Дали гостинските соби се ослободени од растенија кои можат да предизвикаат алергиски реакции?

Сместување за спиење – стандардни соби

- Ширина на сите врати;
- Информации за скалите и подните површини;
- Достапност на соби на приземје;
- Достапност на сигурни фрижидери во просториите, на пр. за чување лекови;
- Безбедност од пожари и достапност на звучни или вибрирачки аларми и процедури за евакуација.

Хотелски терени и плажа

- Контури на теренот, на пр. ниво или ридско;
- Отворени места за гледање или места за седење и состаноци.
- Детали за патеките и осветлувањето;
- Пристапност до и од плажата, на пр. дали има скали, рампи, патеки, патосници за плажа?
- На персоналот им е наложено да дозволи кучиња за водење и помош на плажата и да им нудат сенка, чинија и вода.

Евакуација

- Достапност на пристапни рути за евакуација;
- Достапност на помош во итни ситуации;
- Обука на персоналот за давање помош.
- Информации за пристапност за клучните области блиску до хотелот
- Паркови, пешачки булевари или пешачки патеки во близина, и дали се пристапни за пешачење до нив и од нив назад кон хотелот.

Како до подобрена пристапност на рестораните за лицата со оштетен вид



Оштетувањето на видот опфаќа широк спектар на состојби поврзани со видната функција: од потполно отсуство на вид (слепило), преку намалена функција на видот (слабовидност), до неможност за разликување на одредени бои.

Некои лица немаат очигледен знак за нивниот проблем и поради одредено оштетување на централниот вид, не можат да читаат текст со мали букви или добро да се ориентираат во просторот.

Рестораните можат да преземат неколку чекори за да ја подобрат пристапноста за слепите лица, вклучувајќи:

1. Обезбедување јасни и детални информации за пристапноста на ресторанот;
2. Изработка на мени на брајово писмо, аудио-мени или мени со големи отпечатени букви. Лесно и ефикасно решение е креирање на т.н. онлајн мени, каде би можело да се постави и аудиоверзија и алатки за подобрување на видливоста на текстот (регулација на контраст, големина на текст и сл.);



3. обезбедување обука на персоналот во однос нза работа со лица со попреченост;

4. погрижете се ресторанот да биде лесно пристапен за слепи и слабо-види лица, со минимални пречки и опасности на патеките за движење како маси, столови и друг инвентар;

5. направете обука на персоналот во однос на начинот на кој треба да комуницираат со лицата со оштетен вид, вклучително и како да понудат помош, да обезбедат опис на храна и пијалаоци, да ги водат лицата до нивната маса, да дадат јасни насоки до тоалетот со сите потенцијални пречки и опасности и др.;

6. поттикнување на повратни информации во однос на тоа како ресторанот може да ги подобри функциите за пристапност и примена на соодветните предлози;

Со преземањето на овие чекори, рестораните можат да се погрижат лицата со попреченост да се чувствуваат добредојдени и удобно, како и дека можат да уживаат во сета храна и пијалаци што ги нуди ресторанот.

Обезбедување на помош на слепо лице во ресторан



Пријдете му на гостинот и претставете се.

Зборувајте **ДИРЕКТНО** со личноста, а не со друго лице во придружбата.

Користете нормален тон на гласот, јасен и директен јазик и наведете го вашето име.

Најлесен начин да откриете дали на лицето со оштетен вид му е потребна ваша помош е да го прашате директно.

Опишете го распоредот на ресторанот, вклучувајќи ја локацијата на масите, столовите и сите потенцијални пречки или опасности, како што се скали или ниско обесени предмети.

Понудете да го водите лицето до неговата маса, користејќи јасни и конкретни насоки, како што се „два чекора напред, свртете лево“.

Прашајте како би сакале да бидат водени: рака на рамо, рака на лакт или едноставно да ве следат.

Користете насоки како „десно“ или „лево“



НИКОГАШ не користете фрази како „таму“.

Доколку се движите по скали, информирајте го лицето за насоката на движење (нагоре или надолу).

Ставете му ја раката на оградата од скалите и предупредете го лицето кога ќе биде на последното скалило.

Одете со нормално темпо.



НИКОГАШ не оставајте го лицето да стои само на отворен простор.

Доведете го лицето до неговата маса, во позиција да може да ја стави својата рака на задниот дел од столот. Оттука може само да се снајде.

На маса и помош при избор на јадење



Опишете го распоредот на масата, со сите додатоци кои се наоѓаат на неа како што се мени, зачини и сл. и опишете ја нивната локација во однос на масата.

Прашајте дали е потребна помош при читање на менито или правење избор. Може да понудите гласно да го читате менито или да обезбедите верзија со брајово писмо или со големи букви доколку е достапна. Модерните технологии овозможуваат и лесна примена на аудиомени.

Детално опишете ги артиклите кои се служат, вклучително и видот на храната, како се готви или подготвува и сите придружни сосови и додатоци.

Можете да ги прашате гостите дали сакаат нивното месо да биде исечено во кујната.

Информирајте ги гостите кога спуштате чаша / чинија и кажете каде ја ставате, користејќи часовник како ориентација (на пример: пилешкото е на 12, компирот на 3 и зеленчукот на 9).

Најавете кога отстранувате садови или пак дополнувате течност.

Секогаш информирајте го гостинот за какви било потенцијални опасности, како што се жешки чинии, остар прибор и сл.

Кажете му на гостинот кога имате намера да го оставите и прашајте: **„Дали има нешто - друго што можам да направам за вас пред да заминам?“**

Периодично посетете ги гостите за да се осигурате дека им е удобно и дека имаат сè што им треба.

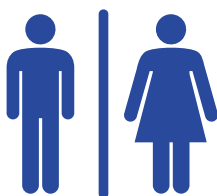


Плаќање:

Понудете на глас да ја прочитате сметката, доколку се работи за повеќе гости кои сакаат да платат одделно.

Најефикасен начин на плаќање е бесконтактно со картичка, а доколку е потребно внесување на пин, помогнете им на гостите да ја вметнат картичката и покажете им каде е бројот 5, кој обично е означен со тактилна точка.

Кога гостите се подготвени да заминат, понудете се повторно да ги водите во излезот и да им помогнете на друг начин доколку е потребно.



Користење на тоалет

Доколку ве праша, можете да го упатите гостинот до вратата на тоалетот. Може да почекате во близина на отворена врата, пред лицето да влезе, за да можете да го опишете распоредот внатре, но само доколку тоа биде побарано од вас.

Запомнете, секој човек е уникатен, а некои можеби имаат свои преференции или начини на навигација и комуникација.

Бидете отворени за комуникација и флексибилни во вашиот пристап за да обезбедите позитивно и инклузивно искуство за сите гости.



https://www.youtube.com/watch?v=_glP4ejfl_Q



<https://www.youtube.com/watch?v=iJfxkBOekvs>

Позитивни примери на пристапност

Натпреварот за пристапни градови Access City е создаден од Европската комисија за да ги награди градовите кои имаат приоритет на пристапноста за лицата со попреченост. Оттаму велат дека пристапноста е предуслов за учество на лицата со попреченост. Градот е достапен кога лицата со попреченост можат, на пример, да добијат информации, да користат автобуси, трамваи и метро, да уживаат во парковите и игралиштата, можат да влезат во и околу зградите (како библиотека, спортската сала и градското собрание).



Сличен натпревар European Capital of Smart Tourism се организира повеќе години наназад.

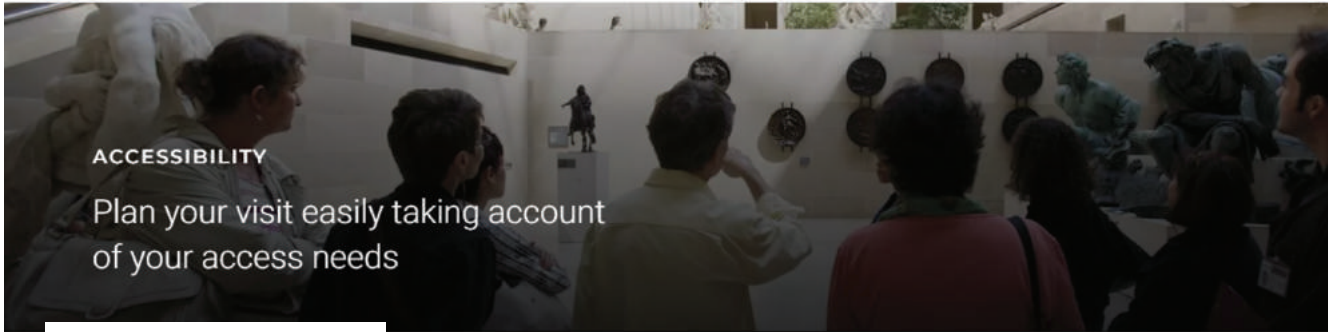
Препорачуваме, ако сте пристапни, да се промовирате на Саемот за одржлив туризам за сите како поединечен капацитет, а уште подобро со вмрежување со останати пристапни капацитети од регионот или прекуграничниот регион.

Оваа година заради добрата пристапност во своите музеи се истакнати: Музејот Лувр, Галерија Уфици во Фиренца, Ватиканските музеи и Лондон.



<https://www.isto.international>

Visit > Accessibility



A museum accessible to all

<https://www.louvre.fr/en/visit/accessibility>

Information on the accessibility of our museums

All the necessary information for access to the Uffizi Gallery museums

Index

- [Museum Accessibility Information Service](#)
- [Priority Entry](#)

[renovation](#)

[tikets](#)



Museum

- Boboli Gardens →
- The Uffizi →
- Pitti Palace →

<https://www.uffizi.it/en/notices/uffizi-galleries-accessibility-information>



Археолошки музеј во Пела, Р. Грција



Спомен Куќа на Тоше Проески - Крушево

Препораки за туристичките чинители

- Проучете ја регулативата што е наведена во овој прирачник. Научете кои права ги имаат лицата со попреченост, но и кои се вашите законски обврски. Надминете ги предрасудите;

- Да се биде пристапен за еден тип попреченост, не значи пристапен и за другите типови на попреченост:

- Во Вашите планови и стратегии за пристапност секогаш вклучете ги лицата со попреченост уште во фазата на планирање и подоцна за проверка и при промоција;

- Доколку сте во фаза на изградба или корекција на Вашиот капацитет, задолжително консултирајте архитекти и лица со попреченост и никогаш не правете импровизации;

- Подгответе ги Вашите вработени. Подигнувањето на свеста за важноста на пристапниот туризам кај вработените во капацитетите е од особена важност. Недоволно упатени и необучени вработени, можат да предизвикаат разочарување;

- Можете и да вработите лице со попреченост со што уште повеќе ќе го зголемите Вашиот углед. Голем број капацитети во Европа, па и кај нас, имаат вработено лица кои користат колички, како, на пример, на своите рецепции, билетарници и др.;



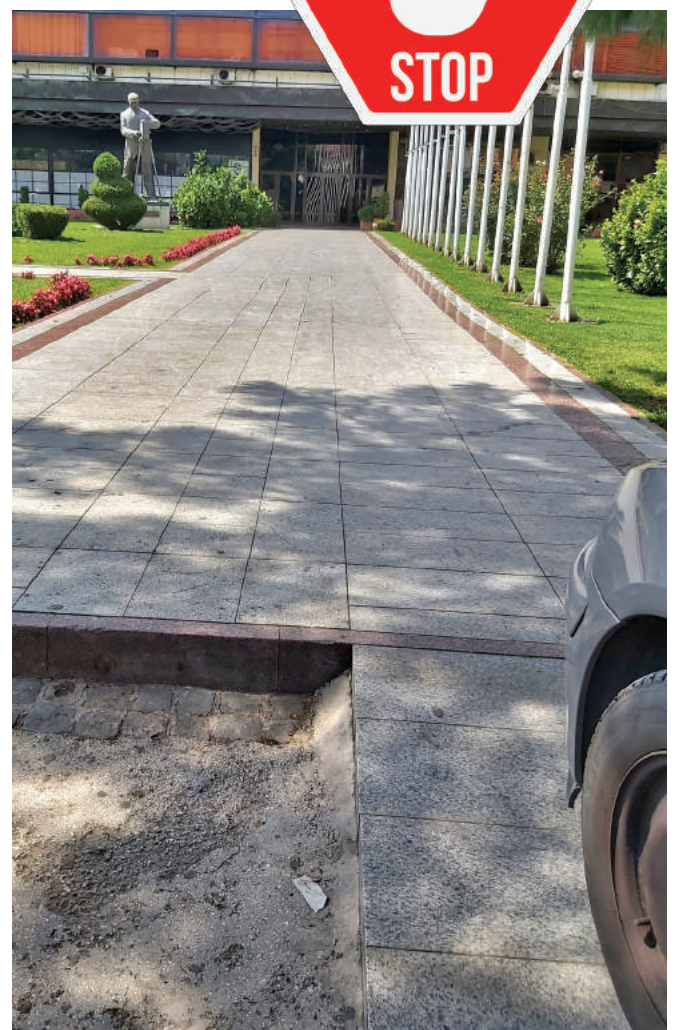
- Промовирајте се како пристапни капацитети со точни информации. Неточни информации можат да доведат до заблуда и разочарување и да го уништат семејното патување / годишниот одмор;

- Идејата да се отпатува некаде е сон за лицата со попреченост, но може да биде и кошмар заради недостиг на информации. Обезбедете јасни фотографии од Вашите капацитети и пристапноста до и во нив: како да се влезе во објектот, но и како да се излезе во случај на опасност, какво е движењето во објектот, како се користат овозможените услуги;

- Поддржете ги и поттикнете ги оние кои не патувале претходно, поттикнете ги капацитетите во Вашата околина да прават што повеќе, со што пристапноста и инклузијата ќе бидат интегрален дел од работењето, политиките и стратегиите за одржлив туризам;

- Внимавајте на каков начин и јазик им се обраќате на лицата со попреченост. Обраќајте им се директно ним, а не на нивните асистенти, без да навлегувате во нивната состојба и дијагноза;

- Наша препорака е да делуваме според социјалниот модел кој е насочен кон околната бариерите, практични информации и моделот на правата (произлезени од законската регулатива), што значи дека медицинскиот модел во кој е значајна дијагнозата или проблемот / состојбата на посетителот не треба да биде наша тема, односно тој да се изостави;



- Олеснете им го движењето и сместувањето на лицата со попреченост, направете прилагодување на Вашите капацитети и услуги, односно соодветно промовирајте го, затоа што тоа е Ваша исклучителна бизнис-можност. Овозможувањето пристапност во капацитетите и услугите може да биде предност и атрактивност за посетителите со попреченост и претставува Ваша конкуретна предност;

- Пристапноста не значи секогаш големи финансиски средства. Многу често за интервенции се потребни малку финансиски средства;

- Внимавајте на светлото во Вашите капацитети, на боите кои ќе ги употребите за Вашите објави, димензии на фонт на текстовите во Вашите промотивни материјали, пристапноста на Вашата веб-страница, според стандарди и сл.;



- За лицата со сензорни попречености внимавајте на светлото во заедничкиот простор, бучавата, акустиката. Овозможете им мулти-сензорно искуство, преку мирис, вкус и звук, тоа ќе го запаметат засекогаш;

- Кога подготвувате текст, пишан материјал за промоција, без оглед за каков медиум или промотивна алатка станува збор, ако сакате тоа да биде пристапно за лицата со интелектуална попреченост, потрудете се да се водите според Универзалниот дизајн, користете универзални симболи, едноставни и јасни информации, кратки реченици и познати, вообичаени зборови и термини и концепти. Водете и објаснете - од општо кон специфично, внимавајте на правописот во однос на дизајнот, користете 60-70 знаци. Лево порамнете го текстот, користете задебелени, а не закосени букви, во Sans Serif фонт, големина 12-14, користете едноставни цртежи и илустрации внимавајќи на контраст и, доколку сте во можност, додавајте аудио-видео содржини итн.;

- Пристапноста гледајте ја како можност, а не како пречка во Вашата работа. Таа е неопходна за 10 %, потребна им е на 40 % од посетителите, пријатна е за сите, а не пречи никому;



- Промовирајте се создавајќи сопствен имиџ, спроведувајте стратегии за позиционирање, покажете ја Вашата свесност и знаење за пристапноста, во насока на освојување нови корисници/клиенти и притоа овозможете им незаборавно мултисензорно искуство и социјална интеграција на сите без исклучок;

- Не заборавајте дека, според истражувањата, лицата со попреченост им се лојални на капацитетите и дестинациите во коишто се добредојдени, каде што сте им овозможиле пристапност, по што тие повторно се враќаат, и тоа заедно со нивните најблиски, а дополнително тие самите ќе Ве промовираат во своите кругови. Зачувајте ги!

Не сите попречености се надворешно видливи или лесно препознатливи



Пристапна веб-страница

Интернетот треба да биде без бариери, давајќи им на сите еднакво право на пристап до информациите.

Како важен ресурс во нашите животи, интернетот првенствено ни овозможува на лесен начин да ги добиеме потребните информации, но и полесно да извршуваме голем број функции како онлајн-резервации, плаќање на сметки, добивање документи и сл.

Денес голем дел од веб-локациите имаат бариери кои го отежнуваат или го оневозможуваат пристапот на лицата со попреченост.

Веб-пристапноста се стреми да ги отстрани бариерите и да обезбеди сите лица да имаат еднаков пристап до информациите и функционалностите на веб-страниците и апликациите.



<https://www.youtube.com/watch?v=20SHvU2PKsM>

Веб-бариери

За да разбереме како можеме да ја направиме нашата веб-страница попроста, треба да го имаме предвид и различниот опсег на попречености кои влијаат на пристапот до неа.

- **Оштетен вид (слепило, слаб вид и слепило за бои).**

Повеќето луѓе со овие попречености користат алатки за зголемување на екранот или се потпираат на читачи на екран (JAWS, NVDA, Window-Eyes, VoiceOver) кои текстуалната содржина на веб-страниците ја трансформираат во говорна.

- **Оштетен слух.**

Аудио содржините на веб-страниците треба да содржат транскрипт или преводи со цел да се подобрат пристапноста и интеракцијата за лицата со оштетен слух.

- **Моторни оштетувања.**

Лицата со ограничена контрола на фината моторика имаат потешкотии при користење на глумче или подлога за допир (touchpad). Некои лица користат исклучиво тастатура за навигација, алатки за навигација со помош на говор и сл.

- **Когнитивни нарушувања.**

Главното, ова се однесува на потешкотии во учењето. За да им помогнете на корисниците со когнитивни ограничувања да комуницираат, користете конзистентен распоред и навигација, креирајте анимации и видеосодржини кои помагаат за полесно разбирање на содржините.



Зошто е добро да имате пристапна веб-страница?

- ✓ Еднаков пристап за сите до вашите содржини и услуги;
- ✓ Подобрување на сликата за вашиот бренд;
- ✓ Зголемување на потенцијалната целна публика;
- ✓ Заштита од законски санкции поради непристапна веб-страница.

Упатства за пристапност на веб-содржини (WCAG)

Упатствата за пристапност на веб-содржини ("Web Content Accessibility Guidelines"-WCAG) креирани од World Wide Web (W3C) конзорциумот се показател за пристапноста на веб-страниците и апликациите.

Трите нивоа: А, АА и ААА се засноваат на различни критериуми и се движат од минимална усогласеност (А) до максимална усогласеност (ААА).

Секое ниво гарантира пристап до информациите за одредена група корисници.



Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1



<https://wikis.ec.europa.eu>

За да се исполнат стандардите за веб-пристапност на Европската комисија, веб-страниците и мобилните апликации мора да се усогласат со стандардот EN 301 549 v3.2.1 и WCAG 2.1, Ниво „АА“.

WCAG - четири принципи на дизајн

Воочливо (Perceivable) - содржините се видливи и лесни за пристап;

Оперативно (Operable) - корисниците можат лесно да се движат и да управуваат со интерактивните елементи;

Разбирливо (Understandable) - содржините се читливи и разбирливи;

Робусно (Robust) / компатибилно - корисниците можат да пристапат до содржината од која било асистивна технологија (на пр. читачи на екран).



Дали Вашата веб-страница е пристапна?

Експертите се согласуваат дека не постои такво нешто како „100 % пристапна веб-страница и веб-апликација“. Различните типови на евалуација им овозможуваат на сопствениците на веб-страниците да ја проверат пристапноста и соодветно на тоа да се обидат да ја подобрат. Постојат и веб-сервиси кои овозможуваат бесплатно тестирање на дел од функционалностите, но искуствата во светот покажале дека најефикасно тестирање е она направено од целните групи и од соодветни експерти.

Неопходно е рано и редовно да се тестира пристапноста на веб-страницата, односно постигнувањето на веб-пристапност е полесно и поевтино кога се решава од рана фаза. Честопати и мали интервенции врз постојната веб-страница можат да ја подобрат нејзината пристапност за одредени лица.

Проверете!




<https://wave.webaim.org/>



<https://www.accessibilitychecker.org/>

Неколку препораки како до попристапна веб-страница

1. Изберете Систем за управување со содржини (CMS) којшто поддржува пристапност (Wordpress, Drupal и сл), соодветен дизајн (шаблон) и додатоци (плагини, модули и сл.);



Accessibility

WORDPRESS

The WordPress community and the open source WordPress project is committed to being as inclusive and accessible as possible. We want users, regardless of device or ability, to be able to publish content and maintain a website or application built with WordPress.

WordPress aims to make the WordPress Admin and bundled themes fully WCAG 2.0 AA compliant where possible.

All new and updated code released in WordPress must conform with these guidelines as per the [WordPress Accessibility Coding Standards](#). Some current features and

2. Користете наслови (heading <h1>, <h2> итн.) за да ги организирате Вашите содржини

* Почитувајте ја хиерархиската структура на насловите

<h1>

<h2>

<h3>...



Не користете наслови само како декоративни елементи т.е. да го промените изгледот на некој текст;

3. Овозможете лесна навигација со помош на тастатура. Дел од корисниците не се во можност да користат глумче или подлога за допир (touchpad) и нивната навигација зависи единствено од употребата на тастатура;



<http://www.w3.org/TR/UNDERSTANDING-WCAG20/keyboard-operation.html>

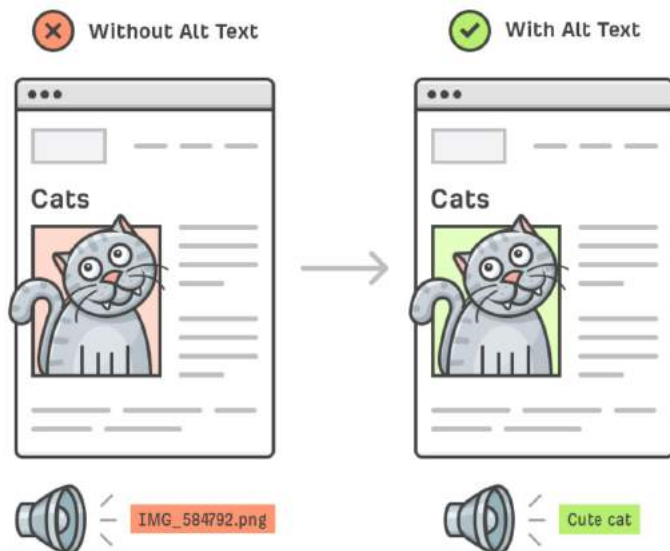
4. Креирајте содржини што се лесни за читање и разбирање. Избегавајте ја употребата на долги реченици и непознати зборови.



5. Внесете алтернативен текст за сликите (Alt text) кој го опишува изгледот или функцијата на сликата поставена на страницата. Овој текст се исчитува наглас од читачите на екрани кои ги користат слепите лица.

- ✔ Алтернативниот текст треба да биде релативно краток (до околу 120 карактери).
- ✘ Не користете „слика на“ „фотографија од“ и сл.
- ✔ Опишете ги мапите, графиконите, дијаграмите и сите други сложени слики користејќи ги најдобрите практики за пристапност.
- ✔ Доколку користите слики за навигација (линкови) или копчиња како „испрати“, „пребарување“, „примени сега“, „регистрај се“ итн., потребно е да внесете и алтернативен текст.
- ✔ Кога користите слики исклучиво за декорација, алтернативниот текст треба да се остави празен.
- ✔ Секогаш давајте алтернативен текст за сликите кои се користат како врски.
- ✔ Алтернативните текстови се индексираат од страна на пребарувачите како Google, Bing и сл. и помагаат во подобро рангирање на веб-страниците и во привлекување поголем број посетители.

Screen Readers May Read Out Ugly Filenames for Images Without Alt Text



© <https://ahrefs.com/blog/alt-text/>

ahrefs



Следете ги инструкциите како да внесувате алтернативен текст



<https://www.w3.org/WAI/tutorials/images/decision-tree/>

6. Употребувајте текст со соодветна големина и контраст.

Голем број лица не можат да читаат мали текстови на веб-страниците и печатените публикации. Поради тоа мора да се има предвид големината на фонтоот што се користи, неговиот тип, како и контрастот во однос на подлогата врз којашто е поставен.

Можноста за регулација на големината и типот на фонтоот се едни од најефикасните решенија и денес на пазарот постојат неколку алатки, од кои дел се бесплатни и овозможуваат лесно надминување на оваа бариера.

ACCESSIBILITY

- B&C
- Contrasts Dark
- Contrasts White
- Stop Movement
- Readable Font
- Underline Links

A A A

cancel accessibility

Provided by: SOGO

ЗА НАС ▾ ПРОЕКТИ ▾ ПОСТАВКИ ЗА ПОСЕТИТЕЛИТЕ ▾ АКТИВНОСТИ ▾ ИНТЕРЕСНО ▾



Добредојдовте на веб страницата на
НУ Завод и музеј Битола

Употреба на бесплатна верзија на додаток, за подобрување на пристапноста на веб страницата на НУ Завод и музеј Битола

7. Употребувајте уникатни и описни имиња кај линковите (врските).

Кога се користат линкови во содржината, се препорачува да се користи текст кој кажува до каде води линкот. Користењето на „кликни тука“ е неефикасно за корисниците на читачи на екран.

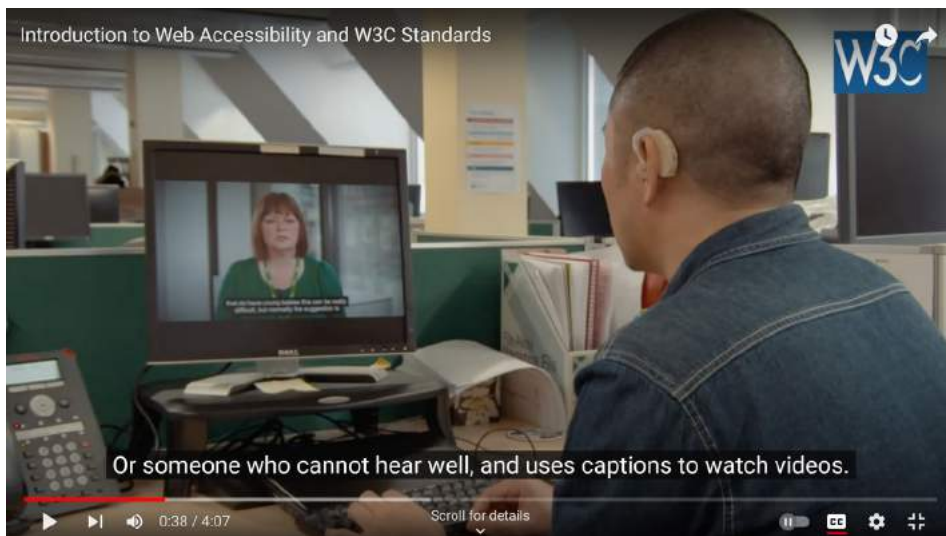
На пример, сакаме да ги насочиме посетителите до делот на нашата веб страна наречен „За нас“:

-  Лошо: Кликнете тука за да прочитате повеќе за нашата компанија;
-  Добро: За да дознаете повеќе за нашата компанија, прочитајте „За нас“.

8. Обезбедете аудио нарации за слепите лица.

Моментално читачите на екран кои ги користат слепите лица се доста ограничени кога се работи за содржини на македонски јазик. Со развојот на технологијата, особено на вештачката интелигенција (AI), се очекува подобрување во овој сектор, но моментално обезбедувањето аудионарација, е едно од подобрите решенија.

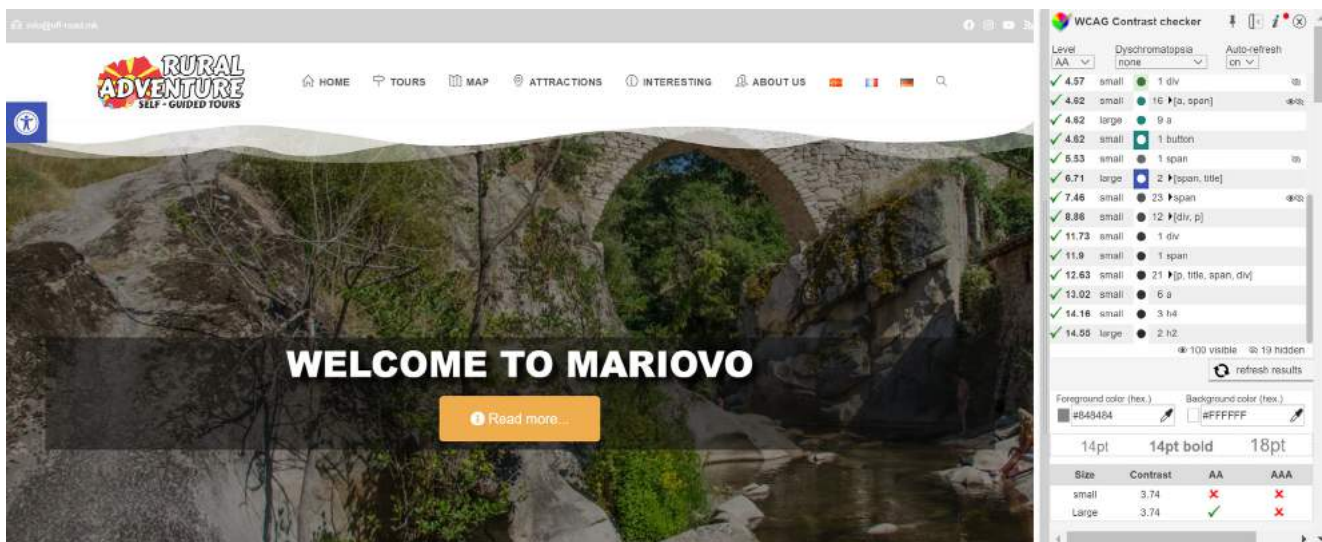
9. Користете наслови и титлови за видеозаписи со цел да им овозможите на лицата со оштетување на слухот пристап до содржината.



<https://www.w3.org/WAI/media/av/captions/>

10. Внимателно при употребата на бои

Изборот на боите е важен елемент при дизајнот на вашата веб-страница, но исто така може да влијае и на нејзината пристапност и удобност за користење, во зависност од користените бои и комбинации.



Проверете каков е контрастот на боите на Вашата веб страна и кои комбинации на бои би биле попријатни за сите посетители

WCAG Color Contrast Checker
(Chrome extension)



<https://chrome.google.com/webstore/detail/wcag-color-contrast-check/plnahcmalebfffmaghpcmpaciebdhgdf?hl=en>

WebAIM's Contrast Checker
(web tool)

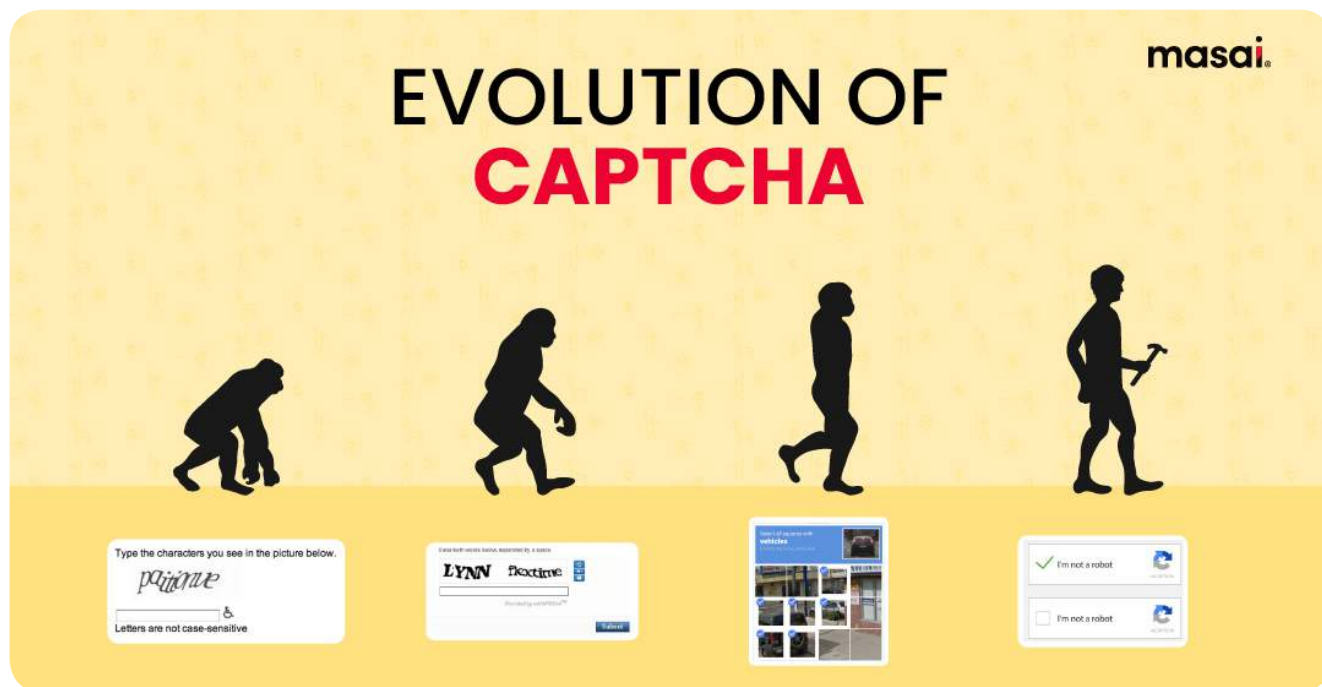


<https://webaim.org/resources/contrastchecker/>

11. Користете пристапни контакт форми

Доколку полињата во контакт формите не се соодветно означени <label>, тие се бескорисни за лицата кои користат читач на екран.

Употребата на дел од CAPTCHA технологиите, во кои се бара од корисниците да напишат што е прикажано на некоја слика, да ги селектираат сликите со семафор и слично, ја оневозможува употребата на овие контакт форми за слепите лица. Се препорачува овие технологии да се одбегнуваат или пак да се користат алтернативни решенија.



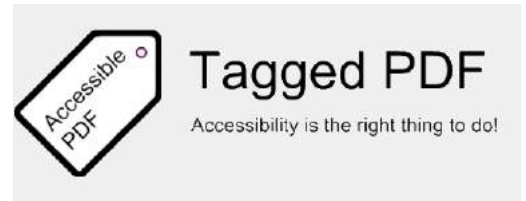
* <https://www.masaischool.com/blog/history-evolution-of-captcha/>

12. Користете табели за табеларни податоци, а не за дизајн на страницата.

Ваквата лоша практика доведува до неправилен редослед на читање на елементите на страницата кај лицата кои користат читачи на екран.

13. Користете стандардни формати како PDF во случаите кога е потребно да се зачува изгледот на документите низ различните оперативни системи и уреди.

Се препорачува користење на “tagged PDF”, односно PDF документ кој поддржува наслови и алтернативни текстови за сликите.



14. Избегнувајте користење на содржини кои се движат и трепкаат како реклами, банери и сл. кои може да создадат проблеми кај корисниците со когнитивни оштетувања.

ВАЖНО!!! Трепкањето повеќе од три пати во секунда може да предизвика напади кај луѓето со фотосензитивни нарушувања.

Користена литература и корисни линкови

- Устав на Република Северна Македонија, Службен весник на Република Северна Македонија, бр.6/2019
- Национална стратегија за изедначување на лицата со попреченост во Република Северна Македонија 2010-2018
- Заклучни согледувања за првичниот извештај на Република Северна Македонија, Комитет за правата на лицата со попреченост на ОН, 29 октомври 2018 година
- Годишен извештај за работата на Националното координативно тело за имплементација на Конвенцијата на ОН за правата на лицата со попреченост при Владата на Република Северна Македонија за 2019 година, февруари 2020 г.
- Акционен план за 2021 година за имплементација на мерки од Конвенција на ОН за правата на лицата со попреченост, Националното координативно тело за имплементација на Конвенцијата на ОН, 2021 г.
- Закон за ратификација на конвенцијата за правата на лица со инвалидност и факултативниот протокол кон конвенцијата за правата на лица со инвалидност, Службен Весник на Република Македонија, бр. 172/2011
- Закон за градење, Службен весник на Република Северна Македонија, бр.130/2009, 124/10, 18/11, 36/11, 54/11, 13/12, 144/12, 25/13, 79/13, 137 /13, 163/13, 27/14, 28/14, 42/14, 115/14, 149/14, 187/14, 44/15, 129/15, 217/15, 226/15, 30/16 , 31/16, 39/16, 71/16, 132/16, 35/18, 64/18 и 168/18, 244/19, 18/20, 279/20
- Закон за урбанистичко планирање, Службен весник на Република Северна Македонија, бр. 32/20
- Закон за социјална заштита, Службен весник на Република Северна Македонија, бр. 104/19, 146/19, 275/19, 302/20, 311/20, 163/21, 294/21
- Закон за заштита на децата, Службен весник на Република Северна Македонија, бр. 23/13, 12/14, 44/14, 144/14, 10/15, 25/15, 150/15, 192/15, 27/16, 163/17, 21/18, 198/18, 104/19, 146/19, 275/19 и 311/20, 294/21
- Закон за семејството, Службен весник на Република Северна Македонија, бр. број 80/1992, 9/1996, 38/2004, 33/2006, 84/2008, 67/10, 156/10, 39/12, 44/12, 38/14, 115/14, 104/15, 150/15, 53/20
- Закон за спречување и заштита од дискриминација, Службен весник на Република Северна Македонија, бр. 258/2020
- Закон за туристичка дејност, Службен весник на Република Северна Македонија, бр. 2/2004, 89/2008, 12/2009, 17/11, 47/11, 53/11, 123/12, 164/13, 27/14, 116/15, 192/15, 53/16, 31/20
- Закон за угостителска дејност, Службен весник на Република Северна Македонија,

бр. 62/04, 89/08, 115/10, 53/11, 141/12, 164/13, 187/13, 166/14, 199/14, 129/15, 192/15, 39/16, 53/16, 71/16, 31/20

- Закон за основно образование, Службен весник на Република Северна Македонија, бр. 161/19, 229/20
- Закон за средно образование, Службен весник на Република Северна Македонија, бр. 4/95, 24/96, 34/96, 35/97, 82/99, 29/2002, 40/2003, 42/2003, 67/2004, 55/2005, 113/2005, 35/2006, 30/2007, 49/2007, 81/2008, 92/2008, 33/10, 116/10, 156/10, 18/11, 51 12, 100/12, 24/13, 41/14, 116/14, 135/14, 10/15, 98/15, 145/15, 30/16, 127/16, 67/17, 64/18, 229/20
- Закон за стручно образование и обука, Службен весник на Република Северна Македонија, Н.71/2006, 117/2008, 148/2009, 17/11, 24/13, 137/13, 41/14, 145/15, 55/ 16, 64/18, 275/19
- Закон за високо образование, Службен весник на Република Северна Македонија, бр.82/18, 178/21
- Закон за ментално здравје, Службен весник на Република Македонија, бр.71/07, 150/15
- Закон за здравствена заштита, Службен весник на Република Северна Македонија, бр. 43/12, 145/12, 87/13, 164/13, 39/14, 43/14, 132/14, 188/14, 10/15, 61/15, 154/15, 192/15, 17/16, 37/16, 20/19, 101/19, 153/19, 180/19, 275/19, 77/21 и 122/21, 178/ 21
- Закон за здравствено осигурување, Службен весник на Република Северна Македонија, бр. 25/2000, 34/2000, 96/2000, 50/2001, 11/2002, 31/2003, 84/2005, 37/2006, 18/20 36/2007, 82/2008, 98/2008, 6/2009, 67/2009, 50/10, 156/10, 53/11, 26/12, 16/13, 91/13, 187/13, 4 14, 44/14, 97/14, 112/14, 113/14, 188/14, 20/15, 61/15, 98/15, 129/15, 150/15, 154/15, 192/15, 217/15, 27/16, 37/16, 120/16, 142/16, 171/17, 275/19, 77/21, 285/21
- Закон за вработување на инвалидни лица, Службен весник на Република Северна Македонија, бр.44/2000, 16/2004, 62/2005, 113/2005, 29/2007, 88/2008, 161/2008, 99/2009 /11, 129/15, 147/15, 27/16, 99/18, 103/21
- Закон за работни односи, Службен весник на Република Северна Македонија, бр.62/2005, 106/2008, 161/2008, 114/2009, 130/2009, 50/10, 52/10, 124/10, 47/11, 11/12, 39/12, 13/13, 25/13, 170/13, 187/13, 113/14, 20/15, 33/15, 72/15, 129/15, 27/16, 120/ 18, 110/19, 267/20, 151/21, 288/21
- Закон за инвалидски организации, Службен весник на Република Северна Македонија, бр.89/2008, 59/12, 23/13, 150/15, 27/16, 317/20
- Закон за употреба на знаковниот јазик, Службен весник на Република Северна Македонија, бр. 105/2009, 150/15, 30/16, 103/21
- Законот за културата, Службен весник на Република Македонија, бр. 31/1998, 49/2003, 82/2005, 24/2007, 116/10, 47/11, 51/11, 136/12, 23/13, 187/13, 44/14, 61/15,

154/15 и 39/16, 11/18

- Закон за музеите, Службен весник на Република Северна Македонија, бр. 66/2004, 89/2008, 116/10, 51/11, 88/15, 152/15 и 39/16, 103/21
- Законот за заштита на културното наследство, Службен весник на Република Северна Македонија, бр. 20/2004, 71/2004, 115/2007, 18/11, 148/11, 23/13, 137/13, 164/13, 38/14, 44/14, 199/14, 104/15, 154/15, 192/15, 39/16 и 11/18, 20/19
- Правилник за минимално-технички услови за вршење на туристичка дејност, Службен весник на Република Македонија бр. 16/2006
- Правилник за минимално-технички услови за вршење на угостителска дејност, Службен весник на Република Македонија, бр. 16/2006, 44/2013
- Правилник за услови за категоризација на објекти за вршење угостителска дејност, Службен весник на Република Македонија, бр. 16/2006, 87/12, 41/13
- Правилник за техничките карактеристики и димензиите на патеката на движење на лицата со телесен инвалидитет и лицата со оштетен вид, Службен весник на Република Македонија, бр.17/2015
- Правилник за начинот на обезбедување непречен пристап, движење (хоризонтално и вертикално), престој и работа на лицата со попреченост, до и во, згради со јавни и деловни намени, згради за домување во станбени згради, како и згради со станбено-деловна намена, Службен весник на Република Македонија, бр.17/2015
- Правилник за урбанистичко планирање, Службен весник на Република Северна Македонија, бр. 225/2020
- Правилник за искористување на средства од програма за социјална заштита на општина Битола во делот на инфраструктура за лица со попреченост во домот на лицата, општина Битола, Јануари, 2022 г.
- Одлука за формирање Национално координативно тело за имплементација на Конвенцијата на Обединетите Нации за правата на лицата со попреченост, Сл. Весник бр. 69/2018
- World Tourism Organization (2013), Recommendations on Accesible Tourism, UNWTO, Madrid
- World Tourism Organization (2016), Recommendations on Accesible information in Tourism, UNWTO, Madrid
- World Tourism Organization (2016), Accessible Tourism for All: An Opportunity within Our Reach, UNWTO, Madrid
- World Tourism Organization (2020), Framework Convention on Tourism Ethics, UNWTO, Madrid
- World Tourism Organization (2020), UNWTO Inclusive Recovery Guide – Sociocultural Impacts of Covid-19, Issue I: Persons with Disabilities, UNWTO, Madrid,

- Union of Equality: Strategy for the Rights of Persons with Disabilities 2021-2030, March 2021 Brussels
- <https://www.e-unwto.org/>
- <https://www.statista.com/statistics/209334/total-number-of-international-tourist-arrivals/>
- <https://tourismmacedonia.gov.mk/statistika/?lang=en>
- <https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284422296>
- <https://mk.freejournal.info/1252857/1/povelbi-na-obedinetite-natsii.html>
- <https://www.healthrights.mk/pdf/Pravnici/Megjunarodni%20dokumenti%20i%20mehanizmi%20za%20zastita%20na%20covekovite%20prava/%D0%9EN/1%20-%20%D0%A3%D0%BD%D0%B8%D0%B2%D0%B5%D1%80%D0%B7%D0%B0%D0%BB%D0%BD%D0%B0%20%D0%B4%D0%B5%D0%BA%D0%BB%D0%B0%D1%80%D0%B0%D1%86%D0%B8%D1%98%D0%B0%20%20%D0%B7%D0%B0%20%D1%87%D0%BE%D0%B2%D0%B5%D0%BA%D0%BE%D0%B2%D0%B8%D1%82%D0%B5%20%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%B0.pdf>
- <http://bezomrazno.mk/wp-content/uploads/2013/10/Megjunaroden-pakt-za-gragjanski-i-politicki-prava.pdf>
- <https://www.aktiv.mk/com-akeeba/resursi/dokumenti/pravila-i-zakoni/megjunarodni/218-megjunaroden-pakt-za-ekonomski-socijalni-i-kulturni-prava>
- <https://www.w3.org>
- <https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/wcag>
- https://www.who.int/health-topics/ageing#tab=tab_1
- <https://www.iso.org/standard/71860.html>
- <https://www.iso.org/standard/46429.html>
- <https://www.iso.org/standard/41687.html>
- <https://sdgs.un.org/2030agenda>
- <https://www.coe.int/mk/web/skopje/the-council-of-europe>
- https://www.echr.coe.int/Documents/Convention_MKD.pdf
- https://www.mtsp.gov.mk/WBStorage/Files/European%20social%20charter%20_revised_%20MKD%20translation.pdf
- <https://pace.coe.int/en/files/17074/html>
- <https://pace.coe.int/en/files/21554>
- <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1137>
- <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:32000L0078>
- <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A12012E%2FTXT>
- https://www.base-uk.org/sites/default/files/%5Buser-raw%5D/11-06/european_disability_

strategy_2010-2020_en.pdf

- https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=uriserv:OJ.L_.2016.327.01.0001.01.ENG
- https://www.etsi.org/deliver/etsi_en/301500_301599/301549/01.01.02_60/en_301549v010102p.pdf
- <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32019L0882>
- <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1139>
- <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=738&langId=en&pubId=8407&furtherPubs=yes>
- https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/transport-disability/parking-card-disabilities-people/index_en.htm
- <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex:32008H0205>
- <https://www.iso.org/standard/57385.html>
- <https://www.iso.org/standard/55038.html>
- <https://www.iso.org/standard/52329.html>
- <https://www.iso.org/standard/58086.html>
- <https://www.iso.org/standard/76106.html>
- <https://www.iso.org/standard/72126.html>
- <https://www.iso.org/standard/78847.html>
- <https://www.iso.org>, ISO 26800, ISO/TR 9241-100, ISO/TR 22411
- <https://population.un.org/ProfilesOfAgeing2019/index.html>