

2011

UNIVERZA NA PRIMORSKEM
FAKULTETA ZA MANAGEMENT KOPER

DIPLOMSKA NALOGA

DIPLOMSKA NALOGA

VASJA BUCIK

VASJA BUCIK

KOPER, 2011

UNIVERZA NA PRIMORSKEM
FAKULTETA ZA MANAGEMENT KOPER

Diplomska naloga

MOŽNOSTI RAZVOJA TURIZMA ZA OSEBE S
POSEBNIMI POTREBAMI

Vasja Bucik

Koper, 2011

Mentor: prof. dr. Štefan Bojnec

POVZETEK

V pričujočem delu se preučuje možnosti uvedbe turizma za osebe s posebnimi potrebami v slovenski prostor. Na začetku je govora o pravnih podlagah za uresničevanje enakih možnosti vseh državljanov Evropske skupnosti ter Slovenije, ki tu zaostaja. Sledi definicija oseb s posebnimi potrebami, njihovih potovalnih vzorcih, potovalnimi omejitvami ter ogromen ekonomski potencial te skupine. Nadalje opišemo konkretne primere fizičnega dostopa do infrastrukture in informacij. Obravnavani sta temi praktične problematike vstopa specializirane turistične agencije na domači trg ter pomen in potreba po standardizaciji informacij v celotnem tržnem segmentu. Zaključni se z izsledki analize pripravljenosti slovenskega trga za sprejem tovrstnih gostov.

Ključne besede: turizem, osebe s posebnimi potrebami, možnosti, dostopnost, standardi, pravna podlaga, analiza, Slovenija, Evropa

SUMMARY

This thesis discusses possibilities of implementing tourism for persons with special needs on Slovenian market. It begins with legal ground for equality of all European citizens and also Slovenia, where equality for persons with special needs is still not ensured. The definition of persons with special needs follows, and also their travel customs, travel limitations and a huge economical potential this group has. Practical examples for physical access to infrastructure and information are described and also subjects about practical issue of establishing a specialized tourist agency on Slovenian market and the meaning and necessity for standardized information in the whole market segment. At the end, the analysis of welcoming guests with special needs on Slovenian market is shown.

Key words: tourism, tourists with special needs, possibilities, accessibility, standards, legal ground, analysis, Slovenia, Europe

UDK: 338.48-056(043.2)

ZAHVALA

Pričujoča diplomska naloga je bila opravljena pod vodstvom in mentorstvom prof. dr. Štefana Bojneca, profesorja na UP Fakulteti za management v Kopru, kateremu se poleg vsega iskreno zahvaljujem za razumevanje pri obravnavi specifične tematike.

Dodatno mi je pri nastajanju pričujoče diplomske naloge, od iskanja podatkov do vključevanja in dodajanja novih tem pomagal Miha Bratec.

VSEBINA

1	Uvod	1
2	Smernice razvoja politike za spodbujanje dostopnosti	3
2.1	Generalne smernice za spodbujanje dostopnosti	3
2.1.1	Konvencija združenih narodov o pravicah invalidov	3
2.1.2	Slovenski akcijski program za invalide za obdobje 2007–2013	4
2.2	Turistične smernice za spodbujanje dostopnosti	6
2.2.1	Obnovljena turistična politika Evropske unije	6
2.2.2	Razvojni načrt in usmeritve slovenskega turizma	7
3	Kupci dostopnega turizma	8
3.1	Definicija dostopnega turizma	8
3.2	Potencialni kupci dostopnega turizma	9
3.3	Potovalni vzorci oseb s posebnimi potrebami	10
3.3.1	Potovalne motivacije in planiranje	10
3.3.2	Trajanje in pogostost potovanj ter potrošnja	11
3.3.3	Sezone in destinacije	12
3.4	Ovire, s katerimi se srečujejo osebe s posebnimi potrebami	13
3.5	Statistični prikaz tržnega potenciala dostopnega turizma	13
3.5.1	Ocena tržnega potenciala	15
3.5.2	Ocena ekonomskih učinkov tržnega potenciala	16
4	Obstoječe stanje dostopnega turizma	18
4.1	Stanje glede fizične dostopnosti storitev v svetu	18
4.1.1	Dostopna infrastruktura na destinacijah	18
4.1.2	Standardi glede varnosti	19
4.2	Praktični primeri	19
4.2.1	Primer Belgije	20
4.2.2	Primer Stockholma	21
4.2.3	Primer Valencie	21
4.3	Stanje glede fizične dostopnosti storitev v Sloveniji	22
4.3.1	Pomen primera	22
4.3.2	Hiša posebne sorte	22
4.4	Dostopnost do informacij glede dostopnosti	25
5	Možnosti razvoja turizma za osebe s posebnimi potrebami	26
5.1	Predstavitev projekta OSSATE	26
5.2	Kakšno vlogo ima Turag4all	28
5.2.1	Potreba po specializiranih ponudnikih	28
5.2.2	Izobraževanje	31
5.2.3	Praktična problematika vstopa Turag4all na trg	32
5.3	Aktualni projekti NTZ-ja s področja dostopnega turizma v Sloveniji	34
5.3.1	Projekt MIT!	34

5.3.2	Projekt ITTI	35
5.4	Certifikat Invalidom prijazno.....	36
5.4.1	Zakaj je certifikat pomemben?	36
5.4.2	Predstavitev certifikata	37
5.4.3	Kako pridobiti certifikat Invalidom prijazno?	38
6	Problematika vključevanja turističnih ponudnikov.....	40
6.1	Rezultati raziskave o dostopnosti storitev v Sloveniji	41
6.2	Kako kaže razvijati turizem za osebe s posebnimi potrebami v Sloveniji.....	47
7	Sklep.....	49
	Literatura in viri.....	51
	Priloge.....	55

PONAZORILA

Preglednica 1: Število invalidnih in starejših prebivalcev.....	14
Preglednica 2: Prikaz prenočitev turistov glavnih emitivnih tržišč ter število oseb s posebnimi potrebami na njih (v tisočih).....	16
Preglednica 3: Projekcija staranja prebivalstva (65 let in starejši).....	16
Preglednica 4: Ekonomski učinki tržnega potenciala.....	17
Slika 1: Najbolj pogoste oblike dolgotrajnih zdravstvenih težav in invalidnosti	10
Slika 2: Delež populacije z dolgotrajnimi zdravstvenimi težavami in invalidnostjo po evropskih državah.....	14
Slika 3: Deleži evropskega prebivalstva po starostnih razredih	15
Slika 4: Primer »univerzalnega dostopa«.....	23
Slika 5: Razvoj (vsem) dostopnega turizma	41
Slika 6: Zakaj ste prilagodili oziroma bi bili pripravljeni prilagoditi svojo ponudbo? In kakšne so vaše izkušnje glede podpore pri tovrstnem prilagajanju ponudbe?	42
Slika 7: Za katere tipe gostov s posebnimi potrebami bi (oziroma ste že) prilagodili svojo ponudbo?.....	43
Slika 8: Ocena nujnosti ukrepov za povečanje dostopnosti.....	44
Slika 9: Sodelovanje s specializirano agencijo za goste s posebnimi potrebami, ki bi slovensko dostopno turistično ponudbo usmerjeno posredovala turistom s posebnimi potrebami doma in v tujini	45
Slika 10: Tipologija izobraževanj	46

KRAJŠAVE

EDF	European Disability Forum
ENAT	European network for accessible tourism
E.T.	Equal tourist
EU	Evropska unija
ITTI	Improving accessibility through training in tourism
MDDSZ	Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve
MIT	Make it accessible
MSP	mala in srednje velika podjetja
NTZ	Nacionalno turistično združenje
OSSATE	One stop shop for accessible tourism in Europe
OZN	Organizacija združenih narodov
RNUST	Razvojni načrt in usmeritve slovenskega turizma
STO	Slovenska turistična organizacija
Turag4all	Turistična agencija za osebe s posebnimi potrebami
UNWTO	United nation world travel organisation
WAI	Web Accessibility Initiative

1 UVOD

Dostopni turizem oziroma turizem za vse, ki je namenjen osebam s posebnimi potrebami, na svetovni ravni pridobiva na pomenu (NTZ 2010). Število turistov na svetovni ravni se iz leta v leto povečuje in turizem je po nekaterih ocenah že izgubil značilnosti luksuzne ekonomske dobrine ter vse bolj postaja sestavni del vsakdanjika in način preživljanja prostega časa. Prav zato je nujno potrebno omogočiti dostop do turizma tudi osebam s posebnimi potrebami. Z vidika zagotavljanja enakih možnosti kot temeljni človekovi pravici dostopa do dopustovanja na to nakazujejo številne politike, konvencije in priporočila mednarodnih, nadvladnih organizacij, kot so Evropska unija (EU), Svetovna turistična organizacija (UNWTO) ter Organizacija združenih narodov (OZN).

Hkrati se strokovnjaki vse bolj zavedajo tudi ekonomskega pomena dostopnega turizma. Ta je lahko viden generator prihodkov ter hkrati tudi kazalnik konkurenčnosti in kakovosti turistične ponudbe na destinaciji (Buhalis idr. 2006) in ne nazadnje tudi dober kazalnik uresničevanja strategije trajnostnega razvoja turistične destinacije. Slovenija kot razvijajoča se in za enkrat še pomanjkljivo prepoznavna turistična destinacija, ki v svojih turistično političnih izhodiščih stremi k trajnosti, tako lahko skozi sistematični razvoj in trženje dostopne turistične ponudbe ustvari konkurenčno prednost ter si s tem zagotovi večjo konkurenčnost na globalnem turističnem trgu.

Prav zaradi velike aktualnosti fenomena dostopnega turizma bomo v diplomskem delu preučili možnosti razvoja turizma za osebe s posebnimi potrebami v Sloveniji. Ta se v Evropi hitro razvija. V Sloveniji pa je za enkrat še v projektni fazi in prav sodelovanje z Nacionalnim turističnim združenjem (NTZ) pri projektu ustanavljanja turistične agencije za osebe s posebnimi potrebami – Turag4all, je bila dodatna motivacija za celovito obravnavo te tematike v pričujočem diplomskem delu.

Z razvojem dostopne turistične ponudbe sta se začela pri nas pred nekaj leti ukvarjati Slovensko društvo za duševno zdravje – Šent in že omenjeni NTZ. Sam projekt Turag4all, ki se delno financira iz evropskega sklada za socialni razvoj v EU, je zgolj vrh njunih skupnih prizadevanj za sistematični razvoj dostopnega turizma pri nas.

Čeprav je temeljni del projekta ustanovitev turistične agencije, ki bo delovala na prostem trgu, pa je drugi vidik socialne narave, saj predvideva zaposlitev oseb s posebnimi potrebami v sami turistični agenciji in s tem globoko posega na področje socialnega podjetništva.

Prav tako na drugi strani omogoča osebam s posebnimi potrebami vključitev v del socialnega življenja, v turizem, kjer so bili do sedaj zapostavljeni, ter jim s tem omogoča enake možnosti preživljanja prostega časa kot vsem ostalim državljanom EU. Poleg vidika pravičnosti in zagotavljanja enakih možnosti ter kakovosti bivanja turistov gre tudi za dvig kakovosti bivanja domačih ljudi, ki bodo prav tako lahko koristili storitve in dosežke razvoja tega

socialnega vidika turizma v vsakdanjem življenju. Dober primer za to je izboljšana fizična dostopnost do javnih ustanov, kot so banke, pošte, trgovine, uradi, muzeji, nastanitvene zmogljivosti, športne ter kulturne prireditve, ki poleg tega, da omogoča njihovo koriščenje invalidom, tudi močno zviša udobnost uporabe ter posledično kvaliteto življenja vsem ostalim prebivalcem. Še posebej izrazito bodo tovrstne prilagoditve omogočale kakovostnejše in varnejše bivanje tudi starejšim občanom, materam z otroki, priseljencem, marginaliziranim skupinam in drugim socialno ogroženim skupinam.

Raziskave projekta zbiranja in analiziranja podatkov o dostopnem turizmu v Evropi, One Stop Shop for Accessible Tourism in Europe oziroma krajše OSSATE, ki so delo različnih avtorjev ter so na voljo na spletni strani projekta OSSATE (2010), kažejo, da je približno vsak tretji prebivalec EU po ožjem sorodstvu ali po bližnjih prijateljih povezan z osebo s posebnimi potrebami. To skupaj znaša približno 127,5 milijonov potencialnih strank za storitve specializirane agencije v državah EU, saj bo to prva tovrstna turistična agencija, ki začne delovati na slovenskem trgu in se zaradi tega srečuje s številnimi izzivi, ki bodo v nalogi izpostavljeni.

Poleg izzivov in problemov same turistične agencije, ki jih bomo v nalogi predstavili s pomočjo podatkov, ki smo jih zbrali ob sodelovanju na projektu ter s pomočjo intervjuja z novo postavljeno vodjo agencije, bomo precejšnji uvodni del naloge namenili pregledu izhodišč in politik za razvoj dostopnega turizma. Kasneje se bomo osredotočili na samo opredelitev dostopnega turizma ter poskušali ugotoviti, kakšne so značilnosti tega segmenta ter kakšen je njegov tržni položaj. Nato bomo skrbno pregledali in evidentirali stanje dostopnega turizma pri nas ter predstavili nekaj primerov dobrih praks iz tujine, po katerih bi se bilo mogoče zgledovati. Da pa naloga ne bo osredotočena na specializirano agencijo, bomo v zadnjem delu s pomočjo kvantitativne ankete preverili še, s kakšnimi problemi se konkretno srečujejo slovenski turistični ponudniki pri uvajanju dostopnega turizma. To bo dalo dovolj celovit in večstranski pogled na obravnavano tematiko dostopnosti, da bomo nalogo lahko zaključili s priporočili za razvoj dostopne slovenske turistične ponudbe.

Glede na samo tematiko naloge in da bi pripomogli k poglobljenemu razumevanju in celoviti obravnavi problematike uvajanja dostopnega turizma v slovensko turistično ponudbo, kar je tudi osrednji raziskovalni problem te diplomske naloge, je nujna uporaba različnih raziskovalnih metod. Zaradi tega smo poleg predhodne poglobljene analize obstoječe literature ter drugih sekundarnih virov, pridobljenih pri slovenskih promotorjih dostopnega turizma, uporabili še globinske intervjuje. Na ravni razumevanja in poznavanja novega koncepta s strani samih ponudnikov turističnih storitev pa smo do odgovorov prišli s pomočjo spletne, kvantitativne ankete.

2 SMERNICE RAZVOJA POLITIKE ZA SPODBUJANJE DOSTOPNOSTI

2.1 Generalne smernice za spodbujanje dostopnosti

Evropska skupnost se zaveda, tako kot se pričinja tudi slovenska javnost, pomena enakopravnosti vseh državljanov Skupnosti. Tako kot za vse državljane veljajo tudi za invalide in vse ostale osebe s posebnimi potrebami pravna določila o enakopravnosti in enakosti članov skupnosti. V nadaljevanju bomo pregledali določene, za osebe s posebnimi potrebami pomembne pravne akte, ki služijo kot smernice za doseganje s temeljno listino OZN o človekovih pravicah in svoboščinah, ustavo EU in Ustavo Republike Slovenije (RS) enakih človekovih pravic invalidom in ostalim osebam s posebnimi potrebami.

2.1.1 Konvencija združenih narodov o pravicah invalidov

Konvencijo je Slovenija podpisala 30. marca 2007 in jo ratificirala 24. aprila 2008 (United Nations 2009 v Brenc 2009, 7). V konvenciji so se države podpisnice dogovorile o različnih pravicah, ki naj se invalidom priznajo na podlagi zakona. Med drugim je v devetem členu konvencije, ki govori o dostopnosti, zapisano, naj države pogodbenice invalidom omogočijo neodvisno življenje in polno sodelovanje na vseh področjih življenja, sprejmejo ustrezne ukrepe, s katerimi invalidom zagotovijo, da imajo enako kot drugi dostop do fizičnega okolja, prevoza, informacij in komunikacij, vključno z informacijskimi in komunikacijskimi tehnologijami in sistemi, ter do drugih objektov, naprav in storitev, ki so namenjene javnosti (MDDSZ RS 2007).

V enaindvajsetem členu, ki govori o svobodi izražanja in mnenja ter dostopu do informacij, je zapisano (MDDSZ RS 2007), da se invalidom zagotovi uresničevanje pravice, da enako kot drugi pridobivajo, sprejemajo ter sporočajo informacije in vsebine s katerokoli obliko sporočanja. Medtem ko je v sedemindvajsetem členu govora o pomembnosti pravice invalidov do dela in zaposlovanja.

Za to nalogo je pomemben še trideseti člen o sodelovanju v kulturnem življenju, rekreaciji, prostočasnih dejavnostih in športu, kjer je pod točko 1c zapisano (MDDSZ RS 2007), naj se invalidom zagotovi dostop do krajev, v katerih potekajo kulturne prireditve ali storitve, kot so gledališča, muzeji, kinematografi, knjižnice in turistične storitve ter po možnosti dostop do spomenikov, kulturnih spomenikov in krajev državnega pomena. Točki 5c in 5e pa omenjata prost dostop do krajev in storitev, kjer se odvijajo rekreacijske, športne, prostočasne in turistične dejavnosti.

2.1.2 Slovenski akcijski program za invalide za obdobje 2007–2013

Slovenski akcijski program za invalide za obdobje 2007–2013 je osnovan na smernicah Evropske komisije, sprejet s strani Vlade RS dne 30. 11. 2006 in objavljenem na spletnem portalu Ministrstva za delo, družino in socialne zadeve (MDDSZ 2006). Zajema različne cilje in ukrepe, ki so strnjeni v naslednjih odstavkih.

V sklopu prvega cilja se javne institucije, kot je Urad vlade za informiranje, Svet vlade za invalide, vsi državni organi, invalidske organizacije, Javni zavod Radiotelevizija Slovenija, Slovenska tiskovna agencija, javni zavodi s področja izobraževanja in zdravstva ter občila, spodbujajo k povečanju ozaveščenosti v družbi o invalidih, njihovem prispevku k razvoju družbe, pravicah, dostojanstvu in potrebah (MDDSZ RS 2006). S tem namenom je EU razglasila leto 2003 za mednarodno leto invalidov. Kot je navedeno v akcijskem programu za invalide (MDDSZ RS 2006), je sklep o razglasitvi mednarodnega leta invalidov sprejela tudi Vlada RS. V tem letu je potekala širša evropska akcija ozaveščanja in boja proti diskriminaciji na področju invalidnosti. V Sloveniji je bil organiziran obsežen program dejavnosti na državni ravni, ki je vključeval 42 posvetov, konferenc, javnih tribun, okroglih miz in predstavitev. Še številnejši so bili dogodki na lokalni ravni. Leto 2007 pa je bilo evropsko leto enakih možnosti za vse z geslom »Pravični družbi naproti«. Avtorji Slovenskega akcijskega programa za invalide (MDDSZ RS 2006) zaključijo poglavje z naslednjimi besedami:

Vse dejavnosti v evropskem letu so bile usmerjene k izboljšanju razumevanja obsega in vpliva diskriminacije in neenakosti, nadzoru nad uresničevanjem evropskega prava s tega področja, podpori izobraževalnih dejavnosti ter k večji ozaveščenosti o poglavitnih izzivih in politikah med vsemi zainteresiranimi v družbi. Z ozaveščanjem širše in strokovne javnosti je treba vplivati na spremembo dojemanja invalidnosti v družbi. Cilj ozaveščanja je odstranjevanje ovir za enakopravno udeležbo invalidov.

Dalje je v slovenskem akcijskem programu za invalide (MDDSZ 2006) zapisano, da naj uresničevanje tretjega cilja invalidom zagotavlja dostopnost do grajenega okolja, prevoza, informacij in komunikacij. Nosilci dejavnosti, ki naj zagotovijo uresničitev tega cilja, so Ministrstvo za okolje in prostor, Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve, Ministrstvo za zdravje, Ministrstvo za javno upravo, Ministrstvo za kulturo, Ministrstvo za gospodarstvo, Ministrstvo za promet, Ministrstvo za šolstvo in šport, Ministrstvo za visoko šolstvo, znanost in tehnologijo, Služba Vlade Republike Slovenije za lokalno samoupravo in regionalno politiko, Urad Vlade RS za informiranje, Inštitut Republike Slovenije za rehabilitacijo, Urbanistični inštitut Republike Slovenije, Zavod združenje tolmačev za slovenski znakovni jezik ter invalidske organizacije.

V opredelitvi cilja (MDDSZ 2006) je navedeno, da pravica do dostopnega grajenega okolja in informacij ter komunikacij v RS temelji na Ustavi, ki določa, da ima vsakdo pravico, da se prosto giblje in si izbira prebivališče, da ima pravico do zbiranja ter svobodnega združevanja

z drugimi, da ima vsakdo pravico do zdravega življenjskega okolja in da država ustvarja možnosti, da si državljani lahko pridobijo primerno stanovanje. Zakon o uporabi slovenskega znakovnega jezika, sprejet v letu 2002, zagotavlja gluhih pravico do uporabe slovenskega znakovnega jezika, pravico gluhih do obveščnosti v njim prilagojenih tehnikah ter obseg in način uveljavljanja pravice do tolmača za znakovni jezik. Pri izvajanju zakona se še vedno pojavljajo težave pri individualnem zagotavljanju pravic. Nacionalne usmeritve za izboljšanje dostopnosti grajenega okolja, informacij in komunikacij za invalide »Dostopna Slovenija« je Vlada RS sprejela 7. decembra 2005. Cilji, opredeljeni v nacionalnih usmeritvah, imajo pravno podlago tudi v številnih zakonih, ki jih je Slovenija že sprejela (kot na primer s področja urejanja prostora, gradnje objektov, dostopnosti stanovanj, dostopnosti delovnega okolja in opreme, letalskega in cestnega prometa, elektronskih komunikacij in podobno). Dostopnost do storitev javnega in zasebnega sektorja ter do fizičnega okolja je namreč ena od pravic invalidov in vseh drugih funkcionalno oviranih ljudi. Zato želi država s tem projektom ustvariti okolje, ki bo prijazno in prijetno za življenje in delo vseh ljudi ter vsem skupinam ljudi omogočiti izenačene možnosti za bivanje in sodelovanje v družbenih dogajanjih tako na področju izobraževanja, kulture in rekreacije kot tudi obveščanja in odločanja.

V okviru petega cilja, opredeljenega v Slovenskem akcijskem programu za invalide (MDDSZ 2006), potekajo dejavnosti, ki naj invalidom zagotovijo dostop do dela in zaposlitve brez diskriminacije v delovnem okolju, ki je invalidom odprto, vključujoče in dostopno. V opredelitvi tega cilja je navedeno, da sta delo oziroma zaposlitev ključna dejavnika za socialno vključenost, ekonomsko neodvisnost, omogočanje samostojnega življenja in večje dostojanstvo invalidov. Analize v vseh državah članicah EU, tudi v Sloveniji, potrjujejo, da so invalidi ranljiva in zapostavljena skupina na trgu dela. Zato države izvajajo različne programe in ukrepe, s katerimi želijo izboljšati zaposlitvene možnosti za invalide. Predvsem se poudarjajo zaposlitvene možnosti invalidov v običajnem delovnem okolju. Treba je spodbujati invalide, da se dejavno vključujejo na trg dela, zagotavljati posredovanje med iskalci zaposlitve in delodajalci ter izvajati ustrezne podporne storitve, usposabljanje in izobraževanje. Evropska direktiva 2000/78/ES (Svet EU 2000) o splošnih okvirih enakega obravnavanja pri zaposlovanju in delu prepoveduje diskriminacijo zaradi invalidnosti. Direktiva določa učinkovite in praktične ukrepe za prilagoditev delovnih mest za invalide, na primer prilagoditev delovnih prostorov, opreme, ritma delovnega časa, razdelitve delovnih nalog ali zagotovitve sredstev za usposabljanje ali uvajanje v delo. Direktiva določa tudi koncept diskriminacije, ki velja na področju zaposlovanja in dela, zato da bi se v državah članicah EU uresničevalo načelo enakega obravnavanja. S tem ciljem se želi povečati delež invalidov med delovno aktivnim prebivalstvom in s tem zmanjšati obseg socialnih transferjev, invalidom omogočiti, da skladno s svojimi interesi, sposobnostmi in zmožnostmi pridobijo poklic in zaposlitev, da zadržijo zaposlitev ter v poklicu napredujejo ali spremenijo svojo poklicno kariero, zagotoviti take delovne in življenjske razmere, ki bodo vplivale na zmanjšanje možnosti za nastanek invalidnosti ter zagotoviti ustrezne podpore, storitve,

prilagoditve, dostop in tehnične rešitve, ki bodo invalidom omogočale učinkovito opravljanje dela.

2.2 Turistične smernice za spodbujanje dostopnosti

V analizi povpraševanja za turistično agencijo za osebe s posebnimi potrebami, ki jo je opravil NTZ (2010), je zapisano, da turizem vsekakor velja za perspektivno in strateško pomembno gospodarsko panogo v Evropi, ki je že večkrat dokazala, da je izjemno trdoživa in se tudi v času zaostrenih gospodarskih razmer, kot je trenutni, primerjalno gledano drži bolje kot druge gospodarske panoge. Nadalje je v istem dokumentu navedeno, da kot ugotavlja Leidner (2006 v Adamič 2009, 6), Evropski turizem prispeva okoli 5 % v BDP EU in zagotavlja med osem in 24 milijonov delovnih mest. Vsako potovanje, ki se ne opravi zaradi obstoječih ovir, pomeni pomanjkanje prometa v turističnem sektorju ter manjšo gospodarsko rast in možnost zaposlovanja kot je mogoče. Zato ukrepi za oblikovanje dostopne turistične ponudbe vodijo k večji kakovosti in izboljšujejo konkurenčnost podjetij.

2.2.1 Obnovljena turistična politika Evropske unije

V resoluciji Evropskega parlamenta z dne 29. novembra 2007 o obnovljeni turistični politiki EU: Na poti k močnejšemu partnerstvu za evropski turizem 2006/2129(INI) (Evropski parlament 2007) je pod točko J zapisano, da je treba poudariti pomembno vlogo, ki jo ima turizem pri spodbujanju vključevanja v družbo in integracijo najbolj zapostavljenih skupin prebivalcev. Zato je v dokumentu razdelanih kar nekaj poglavij. Med njimi je poglavje o statističnih podatkih, kjer deseta točka opozarja na potrebo po ustreznih, zanesljivih, enotnih in aktualnih podatkih o turizmu, ki bodo omogočali, da se v javnem in zasebnem sektorju sprejmejo ključne strateške in upravne odločitve, kakor tudi opozarja na potrebo po ustreznih spremljevalnih ukrepih in usmeritvah na ravni EU, da bo Evropa ostala prva destinacija v mednarodnem merilu in da bo spet konkurenčna. V petnajsti točki pa poziva Komisijo, naj preuči potrebo po zbiranju statističnih podatkov in podatkov o kakovosti, ki bodo omogočili presojo vpliva turizma na gospodarstvo, okolje in kakovost življenja prebivalcev priljubljenih turističnih destinacij.

Pomembna je tudi dvajseta točka iz poglavja o usklajenih standardih kakovosti za namestitvene zmogljivosti v Evropi, kjer ugotavljajo, da je z vidika potrošnikov sistem kategorizacije pomemben instrument pri izbiri hotela ali druge namestitve. Zato je pomembno, da lahko brez težav dostopajo do točnih podatkov o pomenu kategorizacije v različnih državah in da se njihove potrebe natančno upoštevajo (Evropski parlament 2007).

Na koncu dokumenta je še pod točko Razno opisana zamisel, da glede na napovedane obsežne spremembe v demografski strukturi EU obstaja rešitev v obliki izvajanja evropskega programa za izven sezonski upokojski turizem, ki bi izboljšal kakovost bivanja starejših

občanov, ustvaril delovna mesta ter povečal povpraševanje in rast evropskega gospodarstva. Program naj bi se imenoval »Odisej« (Evropski parlament 2007).

Če bi vsi upokojenci, ki letujejo, želeli potovati v visokih sezonah skupaj z vsemi navadnimi turisti, bi to pomenilo, da so poleg obstoječih zmogljivosti potrebne še dodatne nastanitve. Se pravi, da bi bila potrebna dodatna velika vlaganja sredstev v infrastrukturo, kar bi izven sezone zopet pomenilo velike stroške vzdrževanja v še večjem obsegu. Z uveljavljanjem turizma izven glavnih sezon za upokojence pa ob enakih zmogljivostih in infrastrukturi pomeni dodaten zaslužek preko podaljšanja turističnih sezon. Če tukaj dodamo še celotno skupino oseb s posebnimi potrebami, lahko vidimo, da so mrtve sezone lahko bistveno krajše oziroma so zmogljivosti in infrastruktura bolj enakomerno obremenjene čez leto.

2.2.2 Razvojni načrt in usmeritve slovenskega turizma

Razvojni načrt in usmeritve slovenskega turizma, krajše RNUST, (STO – slovenska turistična organizacija 2007) za obdobje 2007–2011 je obsežen dokument, ki obravnava celotno politiko in strategije razvoja slovenskega turizma za obdobje 2007–2011. Podrobno so razdelana pomembna vprašanja in področja razvoja strategij in ukrepov za izboljšanje prepoznavnosti Slovenije med tujimi turisti ter izboljšanju kakovosti in razpona storitev. Vendar v dokumentu, ki obsega 174 strani, ni nikjer omenjen dostopni turizem. To pomeni, da snovalci generalne slovenske politike o turizmu ne dajejo nikakršnega pomena panogi, ki se je v svetu dokazala kot produkt, ki lahko bistveno doprinese k razvoju turizma, destinacij in družbi kot taki.

Medtem ko Adamičeva (2009, 7) ugotavlja, da se z opazovanjem različnih pobud v EU zdi »turizem za vse« konkreten in učinkovit način za premostitev zastojev in vprašanja sezonskosti ter ohranjanja delovnih mest v mrtvih sezonah, s katerimi se sooča evropski turizem. Poleg tega navaja, da so obstoječe izkušnje pogosto dobičkonosne ter, da se javnim organom, ki vzpostavijo programe socialnega turizma, na splošno naložbe v veliki meri povrnejo.

Politika EU se trudi vzpostaviti pogoje, ki bi omogočali vključitev vseh ljudi v celotno družbeno dogajanje v EU. Zato se sprejemajo pravni akti, ki naj zagotovijo enakost vseh državljanov in obiskovalcev Unije na vseh družbenih področjih in tako tudi v turizmu. Slovenija se sicer trudi slediti trendom razvoja družbe v EU, vendar v nekaterih korakih še zaostaja. Tako je na primer na področju turizma, kjer bo šele bodoča zakonodaja postavila temelje enakopravnosti turistov s posebnimi potrebami v primerjavi z navadnimi turisti. Obstojč RNUST za obdobje 2007–2011 namreč tega segmenta ne obravnava.

3 KUPCI DOSTOPNEGA TURIZMA

3.1 Definicija dostopnega turizma

Dostopni turizem je dokaj mlad pojav in zanj se še ni oblikovala enotna definicija. Slednjo skuša NTZ (2010) opredeliti s pomočjo drugih avtorjev, in sicer pravi, da se za dostopni turizem pri nas velikokrat uporabljata tudi sinonima »turizem za vse« (angl. »Tourism for All«) in »vsem dostopni turizem« (NTZ 2010). Glede na novost samega koncepta je dokaj logično tudi dejstvo, da pojem še ne premore znanstveno utemeljene ter široko sprejete definicije. Tej se še najbolj približa Darcy (2006, 6), ki dostopni turizem definira kot proces omogočanja ljudem s posebnimi potrebami in seniorjem, da funkcionirajo neodvisno, pravično in z dostojanstvom pri uživanju univerzalnih turističnih produktov, storitev in okolij.

Adamičeva (2009) skuša s pomočjo tujih avtorjev opredeliti dostopni turizem kot novo zvrst turizma. Navaja, da od poznih petdesetih let mednarodni turizem neprestano raste, obenem pa se razvijajo vedno nove zvrsti turizma. Na mesto »sonce – morje – pesek« turizma, ki je še vedno kvantitativno pomembna zvrst, vstopajo nove oblike: kulturni turizem, morska križarjenja, obiskovanje zabaviščnih parkov in podobno (Potočnik in Mihalič 2003, 56). Med novimi oblikami pa je tudi »turizem za vse«, ki zahteva dostopno ponudbo za vse tipe gostov, saj se jih veliko izmed njih na potovanjih srečuje s številnimi izzivi in ovirami.

Kot nadalje pravi Adamičeva (2009, 2), je turizem svetovno zelo hitro rastoča gospodarska panoga, saj so potovanja in počitnice že del vsakdanjika ter da se morajo pri oblikovanju turistične ponudbe oblikovalci zavedati dejstva, da nekateri ljudje potrebujejo drugačno oskrbo, prilagojeno nastanitev in da je treba vsem ljudem nuditi enake možnosti koriščenja turističnih storitev. Osebe s posebnimi potrebami se namreč še vedno srečujejo z različnimi oblikami diskriminacije tako v vsakdanjem življenju, kot tudi ob preživljanju prostega časa. Koncept »turizem za vse« poudarja, da morajo biti skupni interesi obnovljeni z izgradnjo prostorov za sprostitev in rekreacijo, ki bi nudili popolno izkušnjo za posameznika in skupine. Dostop do turizma je osnovna človekova potreba; nihče ne bi smel biti izključen iz njega zaradi spolne usmerjenosti, starosti, vere, zdravja, invalidnosti ali ekonomskega položaja (Adamič 2009).

Dalje Adamičeva (2009) navaja Dostopno Slovenijo (2009), kjer vpeljujejo pojem »invalidski turizem«. Ta naj pomeni narediti vse, kar zajema potovanje, kot na primer turistične destinacije, turistične proizvode, storitve in informacije primerne za vse tiste, ki imajo specifične potrebe pri dostopnosti in za njihove spremljevalce, družine in ostale sodelujoče. Ponudba mora biti oblikovana z namenom, da jo lahko enakovredno koristijo osebe s posebnimi potrebami tako kot vsi ostali zdravi ljudje.

Ne nazadnje Adamičeva (2009) povzema zamisel Evropske komisije (Westcott 2004, 5), ki se prav tako zaveda tega stanja, zato je opredelila pojem »dostopni turizem«. Dostopnost se nanaša na to, kako enostavno je za vsakogar, da koristi nastanitvene objekte, zunanje površine in druge objekte samostojno, brez posebnih dogovorov. Zagotavljanje informacij o dostopnosti koristi številnim ljudem, ki želijo potovati.

3.2 Potencialni kupci dostopnega turizma

Četudi invalidnost na prvi pogled zglada izjemno preprost koncept, to nikakor ne drži, na kar opozarjajo že številni izrazi, ki se jih uporablja za opisovanje invalidnosti (invalidi, ovirani, trajno poškodovani, osebe s posebnimi potrebami in podobno). Tudi klasifikacije in statistike se glede na namen zbiranja podatkov od države do države razlikujejo.

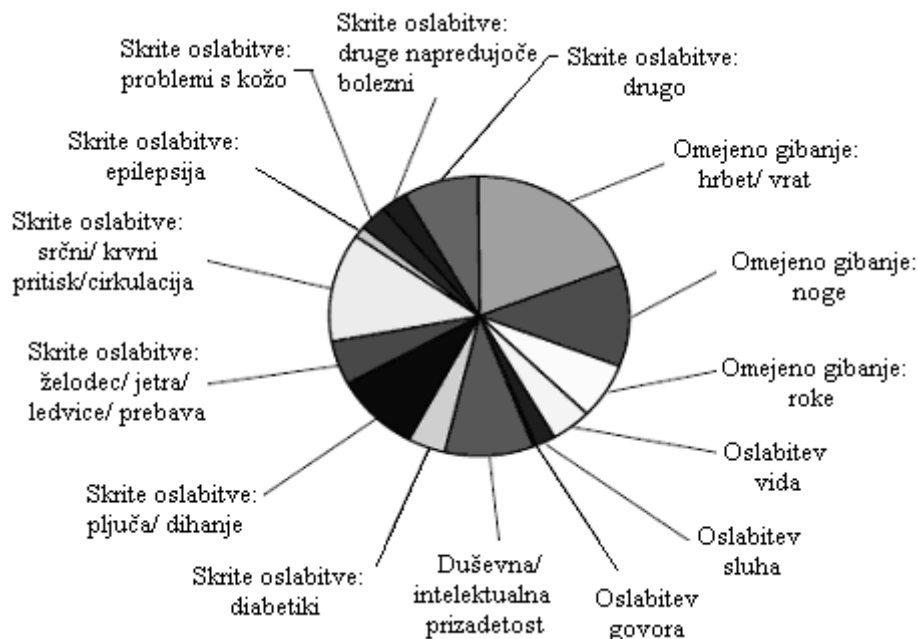
Uvodoma je treba razločevati med poškodbo in invalidnostjo. Medtem, ko se poškodba nanaša na fizični aspekt nedelovanja določenega dela telesa/organa, je invalidnost socialna posledica poškodbe, saj se nanaša na sistem socialnih ovir in diskriminacij, s katerimi se oseba s poškodbo sooča (Burnett in Baker 2001; Buhalis idr. 2006; NTZ 2010).

Predvsem pa se razumevanje invalidnosti posameznikov v družbi v zadnjih letih vedno bolj pomika od »medicinskega« k »družbenemu« pojmovanju. Zato so razumljive tudi precejšnje spremembe v definicijah invalidnosti v mednarodnih dokumentih in nacionalni literaturi za to področje. Deklaracija o pravicah invalidov (Uršič 2008) poudarja, da je invalid vsaka oseba, ki zaradi prirojene ali pridobljene pomanjkljivosti v svojih telesnih ali duševnih sposobnostih ni sposobna sama, delno ali v celoti, zadovoljevati potreb normalnega individualnega in/ali družbenega življenja. V poročilu o človekovih pravicah je o invalidnosti zapisano, da se šteje za invalida vsaka oseba, ki ima upoštevajoč starost ter socialno okolje, v katerem živi, zaradi trajne ali dolgotrajne funkcionalne telesne ali duševne okvare resne težave pri svojem vključevanju v družino, družbo, izobraževanje in poklic oziroma pri uveljavljanju svojih človekovih pravic (Vertot 2007)

V slovenskem prostoru se uporablja več izrazov: invalid/invalidnost, oseba z invalidnostjo, hendikepirani/hendikep, funkcionalno ovirane osebe, otroci s posebnimi potrebami in podobno. Tudi v pravnih predpisih se uporabljajo različni pojmi, ki označujejo isto skupino oseb, vendar iz različnih zakonskih opredelitev izhajajo različni statusi in različne pravice skupin (Kobal Grum et al. 2009).

Najbolj pogoste oblike dolgotrajnih zdravstvenih težav in invalidnosti prikazuje slika 1. Vidimo lahko, da je oblik več vrst in da so razdeljene na oslabitve, ki zadevajo težave z notranjimi organi, probleme s kožo, oslabitve sluha in podobno. Najbolj pogosta je gibalna oviranost zaradi prizadetosti hrbtenjače, sledijo težave s krvnim tlakom, problemi omejenega

gibanja zaradi okvar nog ter duševna prizadetost in ostale nevidne-skrite oslabitve, katerih vzrok so trajne in neozdravljive bolezni (Adamič 2009).



Slika 1: Najbolj pogoste oblike dolgotrajnih zdravstvenih težav in invalidnosti

Vir: Miller 2009 v Adamič 2009.

3.3 Potovalni vzorci oseb s posebnimi potrebami

Nedvomno je poznavanje potovalnih vzorcev oseb s posebnimi potrebami, njihovih specifičnih potreb in preferenc temeljnega pomena za uspešno prilagoditev in oblikovanje dostopne turistične ponudbe, produktov in storitev. Morda je presenetljivo, toda potovalni vzorci oseb s posebnimi potrebami ne odstopajo bistveno od potovalnih vzorcev »klasičnih turistov«, njihova glavna značilnost pa je, da zelo pogosto potujejo s spremljevalcem (NTZ 2010).

3.3.1 Potovalne motivacije in planiranje

Pri NTZ-ju (2010) so zapisali, da so potovalne motivacije zelo pomemben del potovalnega procesa, ki potekajo pred samim planiranjem potovanja. To je obdobje, v katerem turisti tehtajo med koristmi in stroški ter potencialnimi tveganji, ki jim bodo izpostavljeni na potovanju. V primeru, da so tveganja prevelika, turisti ostanejo doma, v nasprotnem primeru pa pričnejo z zbiranjem informacij o potovanjih (Buhalis idr. 2006).

Angleške in nemške študije so prišle do zaključkov, da potovalne motivacije invalidov le malenkostno odstopajo od motivacij celotne nacionalne turistične populacije. Nemška raziskava BMWA (2004) kot glavne motivacije obojih navaja sprostitve, odmik od stresa in

pritisikov. V invalidni populaciji je nekoliko bolj prisotna želja po toplejši klimi, večji je poudarek na zdravilnih učinkih potovanja ter sožitju z naravo (Buhalis idr. 2006; NTZ 2010). Omeniti je treba, da posebne motivacije invalidne populacije slovenska turistična ponudba lahko v celoti zadovolji.

Precej večji problemi se pojavljajo pri dostopu do informacij v fazi načrtovanja potovanja. Tu se turisti s posebnimi potrebami srečujejo s številnimi težavami pomanjkanja informacij, ki se jih pogosto v teoriji opredeljuje kot »dvojni problem dostopnosti«, saj pomanjkanje dostopa do informacij pogosto predstavlja večjo oviro, kot pa pomanjkanje dejanskega fizičnega dostopa do namestitvenih objektov (Buhalis idr. 2006). Kot ugotavlja Darcy (2003), si samo 0,6 % turistov s posebnimi potrebami ne želi oziroma se ne čuti sposobnih potovati, pri ostalih 99,4 % je želja po potovanju prisotna, a je ta pogosto ovirana zaradi socialnih dejavnikov, kot sta pomanjkanje denarja in predvsem pomanjkanje informacij glede dostopne turistične ponudbe (NTZ 2010).

Značilnost faze načrtovanja potovanja pri osebah s posebnimi potrebami je, da veliko bolj skrbno pristopajo k načrtovanju potovanja in podrobno analizirajo razpoložljive informacije. Pogosto informacije preverjajo v več virih hkrati, še posebej pa se zanesejo na ustna priporočila znancev, invalidskih združenj in organizacij, kataloge specializiranih ponudnikov ter internetnih ocen in poročil turistov, ki so v izbranem objektu oziroma na destinaciji letovali pred njimi. Kar 45 % invalidnih turistov, ki je letovalo v organizaciji (Buhalis idr. 2006) klasičnih turističnih organizatorjev potovanj, z njihovo storitvijo ni bilo zadovoljnih (NTZ 2010).

Glede problema zanesljivosti informacij o dostopnosti Darcy (2003) izpostavlja dejstvo, da prizadevanja za vzpostavitev ikonografskega in kategorizacijskega sistema dostopnosti nastanitvenih objektov niso obrodila sadov, saj je želja po podrobnosti informacij bistveno večja. Zato kot potencialno enostavno rešitev predlaga, da dostopne namestitve javno objavljajo svoje prostorske načrte ter digitalne fotografije sob, dvigal in hodnikov, saj kombinacija teh materialov osebam s posebnimi potrebami daje najbolj nazorno predstavo, v kolikšni meri bodo njihove posebne potrebe v objektu zadovoljene (NTZ 2010).

3.3.2 Trajanje in pogostost potovanj ter potrošnja

Darcy (2003) osebe s posebnimi potrebami primerja s segmentom »backpackerjev«, saj jih označuje za časovno bogate in finančno revne, ki kljub manjši potrošnji v krajih ostajajo daljša obdobja. Evropske študije sicer kažejo velike razlike v samem trajanju povprečnega potovanja oseb s posebnimi potrebami v posameznih državah, tako da je povprečno trajanje letovanj oseb s posebnimi potrebami težko določiti. V Nemčiji je razlika v povprečnem trajanju potovanj med invalidnimi in celotno populacijo le minimalna (13,9 dneva proti 13,5

dneva) v korist invalidnih, a van Horn (2002 v Buhalis idr. 2006) vseeno navaja, da generalno ostajajo na destinacijah dlje od klasičnih turistov (NTZ 2010).

Medtem ko Darcy (2003) ugotavlja statistično značilno manjšo pogostost potovanj invalidov v primerjavi z »zdravimi« v Avstraliji, pa rezultati evropskih raziskav ne ugotavljajo večjega odstopanja glede pogostosti potovanj od splošnih potovalnih vzorcev ter tako ugotavljajo, da invalidna populacija nikakor ne potuje značilno manj od drugih turistov (Neumann 2002; Buhalis idr. 2006; NTZ 2010).

Dalje pri NTZ-ju (2010) ugotavljajo, da se je v zadnjih letih spremenilo tudi prepričanje, da invalidna populacija nima zadostnih dohodkov za komercialna potovanja, saj so raziskave pokazale, da je njihova dnevna potrošnja celo večja od dnevne potrošnje drugih turistov. Res je sicer, da imajo povprečno nižje dohodke, a so jih, ko se odločijo za potovanje, zanj pripravljeni nameniti večji delež. Tezo podkrepijo podatki o povprečni porabi nemških turistov, ki za dopust po osebi porabijo 818 EUR, kar je znatno manj kot za dopust porabijo nemški invalidi, katerih povprečna poraba na osebo na dopustu znaša 945 EUR. Poleg tega so turisti s posebnimi potrebami in tudi seniorji pripravljeni plačati precej več za ustrezne turistične produkte, ki zadovoljujejo njihove specifične potrebe, so kakovostni ter jim zagotavljajo udobje in varnost (Buhalis idr. 2006; NTZ 2010).

Končno pri NTZ-ju (2010) pravijo, da je zaradi vsega naštetega moč zaključiti, da osebe s posebnimi potrebami predstavljajo atraktivno ciljno skupino, ki ji je smiselno prilagoditi ponudbo, saj že manjše in finančno nezahtevne prilagoditve storitev in posredovanja informacij lahko bistveno povečajo dobičkonosnost turističnega ponudnika.

3.3.3 Sezone in destinacije

Pri NTZ-ju (2010) so zapisali, da večina turistov s posebnimi potrebami izbira kot čas potovanja obdobja izven glavnih sezon, saj pogosto niso vezani na obdobja praznikov in šolskih počitnic, prav tako pa se na ta način izognejo pretirani gneči in vročini, ki vlada v poletnih vrhuncih turističnih sezon (Buhalis idr. 2006). Invalidni turisti si prav tako kot ostali želijo spoznavati in odkrivati svet, a jim njihove posebne potrebe narekujejo previdnost pri izbiri destinacij, saj je turistična ponudba dostopna predvsem v razvitih zahodnih državah. Prav zaradi manjših tveganj ter lažje dostopnosti do informacij se jih večina odloča za počitnikovanje v domovini, kar potrjuje Neumann (2002 v Buhalis idr. 2006), ki ugotavlja, da je frekvenca potovanj invalidnih oseb na domačem trgu vidno nadpovprečna. Kot ugotavljata van Horn (2002 v Buhalis idr. 2006), so turisti s posebnimi potrebami bolj lojalni in se radi vračajo na kraj, kjer je bilo za njih dobro poskrbljeno, kar ima zopet pomemben ekonomski učinek na dobičkonosnost ponudnika, ki je sposoben zadovoljiti njihove potrebe (Buhalis idr. 2006).

3.4 Ovire, s katerimi se srečujejo osebe s posebnimi potrebami

Znanstveniki so si enotni tudi v ugotovitvah, da so gostje s posebnimi potrebami pogosto deležni slabih storitev na potovanjih (Miller in Kirk 2002) ter načeloma nezadovoljni s storitvami klasičnih turističnih agencij (Buhalis idr. 2006). Temu bi bilo najverjetneje moč pritrditi tudi v Sloveniji, četudi kakšna vidnejša raziskava s področja dostopnega turizma na naših tleh še ni bila opravljena. V teku pa je nekaj manjših raziskav, vezanih na projekte ITTI, Turag4all in MIT!, katerih namen je predvsem ugotavljati, kakšne so potrebe po dostopnih prilagoditvah v slovenskem turističnem gospodarstvu (NTZ 2010).

Adamičeva (2009, 5–6) je naštel vrsto primerov ovir, s katerimi se ljudje s posebnimi potrebami srečujejo:

- Pogosto so prisiljeni plačati visoke cene vozovnic in včasih jih prevozna podjetja ne sprejmejo na krov.
- Nekateri prevozniki še vedno niso dostopni za invalide, tako da so prisiljeni iskati dražje možnosti prevoza.
- Nekateri hoteli, hostli in kampi niso dostopni za osebe s posebnimi potrebami.
- Območja za prosti čas (tako javna kot zasebna) prepogosto niso dostopna.
- Muzeji, rekreacijski parki so pogosto zaprti za osebe z motnjami v razvoju in s težavami pri gibanju.
- Informacije o dejavnostih za prosti čas niso dostopne za invalidne osebe, obstaja zelo malo informacij v Braillovi pisavi.
- Osebje, ki dela v teh dejavnostih/mestih, ni usposobljeno za delo z invalidi.
- Invalidne osebe se prepogosto soočajo s stereotipi o njih; potrebnih je več informacij in ozaveščanja, da se poudari pomen prostega časa za osebe s posebnimi potrebami.

3.5 Statistični prikaz tržnega potenciala dostopnega turizma

Po podatkih Statističnega urada RS (SURS 2011), prikazanih v preglednici 1, je bilo v Sloveniji decembra leta 2010 število invalidov ocenjeno na 170.000 posameznikov razvrščenih v različne kategorije, kar znaša 8,29 % celotne slovenske populacije. V primerjavi z EU, kjer je ocenjeno število invalidov 50 milijonov oziroma 10 % celotne populacije.

Istočasno je bilo po podatkih Statističnega urada RS (SURS 2011) januarja 2011 v Sloveniji zabeleženih 338.944 prebivalcev, starih 65 in več let, kar znaša 16,53 % celotne populacije oziroma je bilo v EU (Giannakouris 2010) ocenjeno, da je prebivalcev, starih 65 in več let, 87,19 milijona, kar znaša 17,4 % celotne populacije EU.

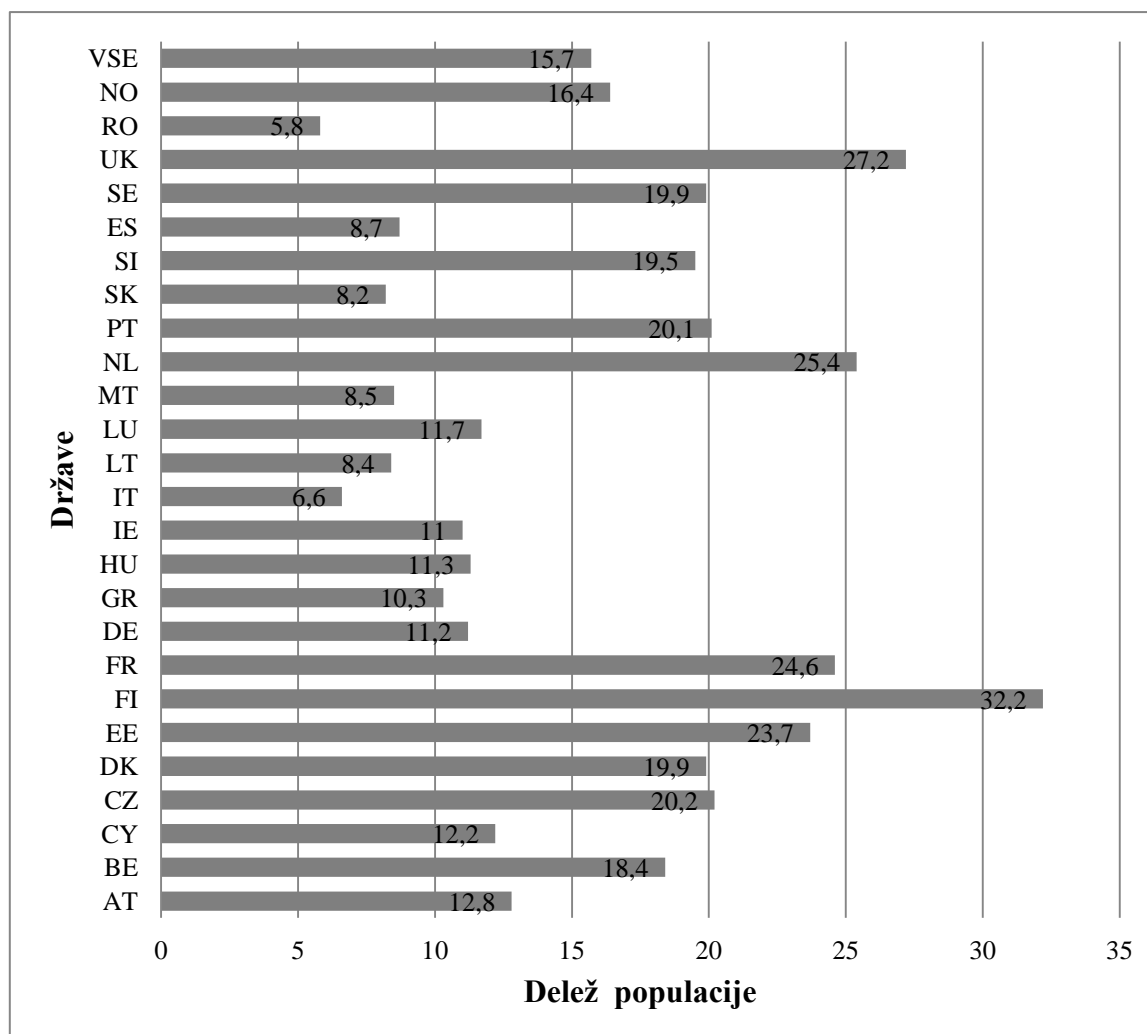
Preglednica 1: Število invalidnih in starejših prebivalcev

	V Evropi	V Sloveniji
Število invalidov	50.000.000*	170.000*
Delež od celotnega prebivalstva	10,00	8,29
Število starejših nad 65 let	87.192.000	338.944
Starejši nad 65 let %	17,40	16,53

*invalidi, stari od 16 do 65 let

Vir: Vertot 2008; SURS 2011; Giannakouris 2010; Eurostat 2011.

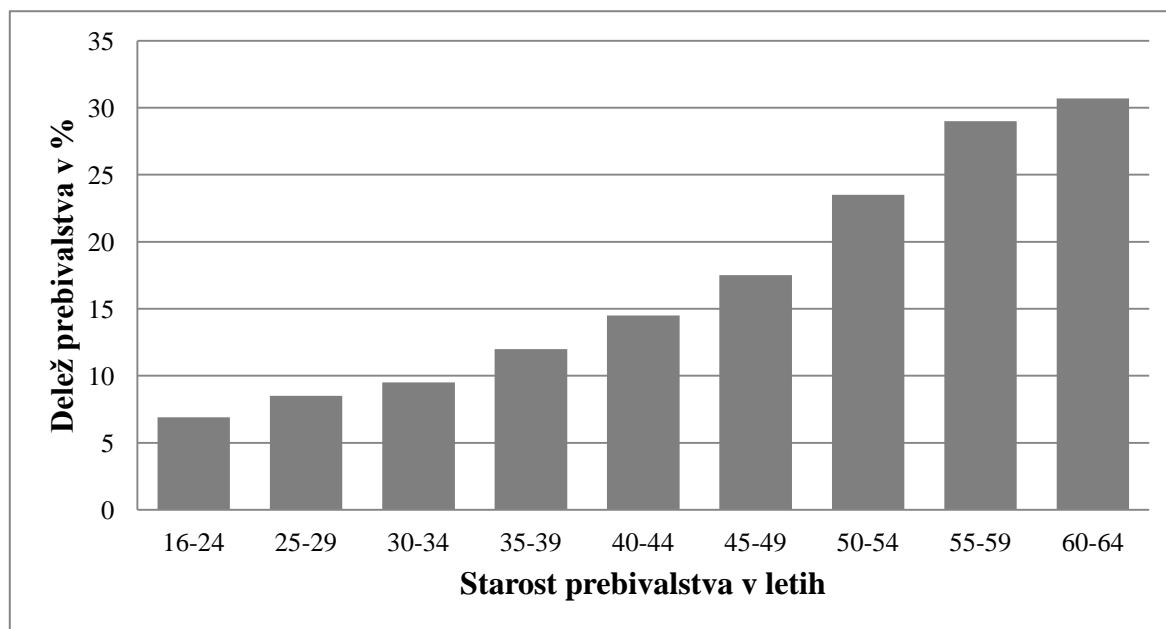
Na sliki 2 je razvidno, da so deleži populacij po evropskih državah z dolgotrajnimi zdravstvenimi težavami in invalidnostjo visoki (kar po socialnem modelu invalidnosti enačimo s posebnimi potrebami). Povprečen delež invalidnih oseb v Evropi znaša 15,7 %, največji je na Finskem, kjer je 32,2 %. Slovenija je z 19,5 % deležem invalidov nad evropskim povprečjem (Adamič 2009).



Slika 2: Delež populacije z dolgotrajnimi zdravstvenimi težavami in invalidnostjo po evropskih državah

Vir: Miller 2009 v Adamič 2009.

Kot je bilo že uvidoma omenjeno, dostopni turizem zadeva tudi starejše ljudi, saj je zanje treba prilagoditi ponudbo zaradi njihovih težav pri gibanju, oslABLJENEM vidu in sluhu ter podobno. Evropa je demografsko star kontinent, kar lahko razberemo s slike 3. Ljudi v starostni skupini od 60 do 64 let je več kot 30 %, medtem ko je starih od 40 do 44 let le okoli 14 %. Do leta 2025 naj bi se skupina starostnikov še znatno povečala (Adamič 2009).



Slika 3: Deleži evropskega prebivalstva po starostnih razredih

Vir: Miller 2009 v Adamič 2009.

3.5.1 Ocena tržnega potenciala

Osnovo za oceno tržnega potenciala predstavljajo podatki o številu ustvarjenih letnih prenočitev turistov iz glavnih emitivnih trgov Slovenije. Glavnih sedem emitivnih tržišč slovenskega turizma, ki skupaj ustvarijo kar tri četrtine vseh prenočitev, je po deležih in številih predstavljenih v preglednici 2. Prav tako so predstavljeni razpoložljivi podatki o številu seniorjev in oseb po posameznih tipih invalidnosti. Manjkajoči podatki za Hrvaško, ki jih nismo mogli pridobiti, pri izračunu ocene končnih tržnih potencialov nimajo večje vloge (NTZ 2010).

Iz preglednice 2 je moč razbrati skupno število nočitev, ki jih turisti iz za Slovenijo najpomembnejših emitivnih tržišč letno ustvarijo (6,465 milijonov) v Sloveniji. Skoraj polovični delež je domačih turistov. Prav tako so predstavljeni podatki o številu seniorjev ter invalidov glede na tip invalidnosti v glavnih emitivnih tržiščih slovenskega turizma. Skupaj je na vseh glavnih tržiščih več kot 41 milijonov seniorjev ter več kot 23 milijonov invalidnih oseb (NTZ 2010).

Preglednica 2: Prikaz prenočitve turistov glavnih emitivnih tržišč ter število oseb s posebnimi potrebami na njih (v tisočih)

	Slovenija	Italija	Avstrija	Nemčija	Hrvaška	Velika Britanija	Nizozemska	Skupaj
Prenočitve	3.558,35	306,37	613,76	585,05	290,68	279,44	231,15	6.464,79
Delež	42,4	10,5	7,3	7,0	3,5	3,3	2,7	76,6
Nad 65 (2005)	309	11.289	1.357	15.577	764	9.536	2.313	41.145
Nad 65 (ocena za leto 2025)	454	13.896	1.876	19.815		12.996	3.750	52.787
Senzorno ovirani	12,7	150,9	46,2	205		557,4	124,2	945,1
Gibalno ovirani	117,4	987,5	353,6	1.100		3.486,7	1.284	7.323,2
Drugače/skrito ovirani	146,9	1.423,6	310,2	4.695	430	6.885,9	1.414,8	15.457,7
Skupaj invalidi	277	2.556	710	6.000	430	10.930	2.823	23.726

Vir: Buhalis idr. 2006; Crostat 2010; Eurostat 2011; NTZ 2010 in SURS 2010.

Preglednica 3 prikazuje, kako se bo predvidoma gibalo število starostnikov (65 let in več) v EU in v Sloveniji do leta 2060, ko naj bi bilo po viru (Giannakouris 2008) skoraj dvakrat toliko starostnikov kot danes. Leta 2008 je bilo v EU nekaj več kot 84.6 milijona starostnikov, medtem ko jih je bilo v Sloveniji 325,3 tisoč. Za nas je pomembno sedanje desetletje, torej od leta 2010, ko je zabeleženih starostnikov v EU 86,77 milijonov, do leta 2020, ko naj bi število starostnikov naraslo na 103,05 milijona oziroma se povečalo za 18,75 %, medtem ko je bilo v Sloveniji leta 2010 zabeleženih 338,2 tisoč starostnikov, v letu 2020 pa jih lahko pričakujemo 420,2 tisoč oziroma v odstotkih se bo povečalo za 24,22 %.

Preglednica 3: Projekcija staranja prebivalstva (65 let in starejši)

(v tisočih)	2008	2010	2020	2030	2040	2050	2060
EU27	84.601,9	86.777,5	103.052,2	122.465,1	139.644,4	148.447,5	151.473,6
SI	325,3	338,2	420,2	511,5	569,4	594,7	610,4

Vir: Giannakouris 2008, 7.

3.5.2 Ocena ekonomskih učinkov tržnega potenciala

Medtem, ko je ocena realnega tržnega potenciala zagotovo temeljnega pomena za ponudnike turističnih storitev, ki se odločajo prilagajati in oblikovati dostopno ponudbo, ter za samo uspešnost poslovanja turistične agencije Turag4all pa je za ekonomiste in državne turistične pristojnosti še pomembnejši ekonomski učinek tržnega potenciala dostopnega turizma (NTZ 2010).

Kot je razvidno iz preglednice 4, ekonomski učinki tržnega potenciala oseb s posebnimi potrebami (invalidi in seniorji) z upoštevanjem, da ima samo 70 % teh ljudi finančno zmožnost dopustovati ter da taki ljudje navadno potujejo v spremstvu, to pomeni multiplikacijski učinek 1,5, predstavljajo ekonomski učinek primerljiv s 4,430 milijoni prenočitev (do leta 2025 celo s 5,266 milijoni prenočitev) (NTZ 2010).

Preglednica 4: Ekonomski učinki tržnega potenciala

65+ (2005)	65+ (2025)	Senzorno ovirani	Gibalno ovirani	Skrito ovirani	Skupaj invalidi
2.909.671	3.705.692	60.700	405.376	843.526	1.309.659
3.055.155	3.890.977	63.735	425.645	885.702	1.375.142

Vir: NTZ 2010.

Glede na klasifikacijo invalidnosti po Eurostatu, ki med invalide prišteva le osebe s posebnimi potrebami od 16. do 65. leta, torej v populaciji aktivnega prebivalstva, se v okviru dostopnega turizma pogosto obravnava tudi populacijo seniorjev, oseb, starejših od 65 let. Kot ugotavlja Avstralski statistični urad (Darcy 2006) ter potrjujejo tudi evropske študije dostopnega turizma (Buhalis idr. 2006), obstaja statistično značilna povezava med invalidnostjo in starostjo, saj je verjetnost, da bo posameznik imel določene vrste okvar in posebnih potreb pri 65 letih 14 krat višja kot pri 4 letih. Nedvomna povezanost invalidnosti in starosti je z vidika turizma še toliko bolj pomembna zaradi staranja prebivalstva v razvitem svetu, saj so prav generacije oseb, rojenih takoj po drugi svetovni vojni (angl. »baby boomers«), tiste, ki so množično začele potovati in katerih življenjski stil ter vzorci počitnikovanja in preživljanja prostega časa se tudi v starosti ne bo bistveno spremenil. Prav zato je posebej pomembno, da se ponudniki turističnih storitev (predvsem hotelirji) čim prej zavejo svoje starajoče se klientele in izboljšajo tako funkcionalno kot storitveno raven dostopnosti svojih objektov (Darcy 2010; NTZ 2010).

Statistično gledano je tržni potencial za turizem oseb s posebnimi potrebami ogromen. Vendar problem ni v samem trženju ponudbe tem osebam, ampak predvsem v stališču, ki ga imajo ponudniki turističnih storitev in preostala populacija do oseb s posebnimi potrebami. Kljub načelom vladnih in nadvladnih organizacij, dejanskost na terenu še vedno prikazuje drugačno sliko, povsod so še vedno prisotna močno zakoreninjena negativna mnenja o teh osebah.

4 OBSTOJEČE STANJE DOSTOPNEGA TURIZMA

4.1 Stanje glede fizične dostopnosti storitev v svetu

Vlaganje v dostopnost pomeni vlaganje v celotno destinacijo, tako fizični kot storitveni del ter tudi v transport. Tukaj se odpira vprašanje finančnih sredstev, saj je določene ovire možno odpraviti s skrbnim načrtovanjem in tehtnim premislekom ter z nizkimi stroški, pri drugih so potrebna večja vlaganja sredstev. Ker pa je za turistični sektor značilno, da prevladujejo majhna in srednje velika podjetja, ki imajo omejene zmožnosti za inoviranje, razvoj in naložbe, nastaja težava s finančnimi sredstvi. Primeri kažejo, da so lahko potrebne naložbe zelo visoke in pogosto ne gre brez dodatne podpore fundacij, vlad ali programov EU. Zato je pomembno povečati ozaveščenost v turistični in drugih z njo povezanih industrijah, kot tudi pripravo podatkov o tem, kako narediti okolje dostopnejše (Ortun 2007).

4.1.1 Dostopna infrastruktura na destinacijah

Nymanova (2007) je predstavitev pomembnosti dostopne infrastrukture začela z namenom EDF-ja (European Disability Forum – Evropski invalidski forum), ki si je kot prednostno nalogo zastavil vzpostavitev univerzalne dostopnosti do grajenega okolja. To naj bo dostopno vsem, saj dostopna infrastruktura pomeni bistveno spremembo v kakovosti bivanja vseh in ne samo invalidov ter s tega gledišča vodi tudi do vse vključujoče družbe. Ocenjuje (Nyman 2007), da je kljub tem predpostavkam le malo uzakonjenih predlogov v tej smeri in bo treba vložiti še veliko truda in dela, da se doseže tako imenovani univerzalni dostop do grajenega okolja oziroma v angleščini »design for all«.

Dalje Nymanova (2007) ugotavlja, da je dostopnost do grajenega okolja v Evropi marsikomu onemogočena, ker so zahteve zelo različnih populacij tudi zelo različne. Prebivalstvo se razlikuje po starosti, narodnosti, spolu, fizičnih, senzoričnih in intelektualnih sposobnostih. Predvsem ugotavlja (Nyman 2007), da je grajeno okolje za nekoga dostopno ali nedostopno glede na to, koliko samostojnosti pri gibanju tej osebi dovoljuje oziroma omogoča. Če se sledi določenim generalnim smernicam, je lahko grajeno okolje bistveno prijaznejše do vseh. Generalne smernice so na primer enostavnost strukture objektov, razporeditev prostorov v njih, ali je osebje lahko dosegljivo, so označbe razumljive, ali ima objekt razpoznavne vzorce in podobno. S tega gledišča so prilagoditve grajenega okolja osebam s posebnimi potrebami usmerjene v fazo projektiranja in zato zahtevajo določena strokovna znanja s področja, kot tudi mnenja uporabnikov. Vendar pa sama gradnja ni bistveno dražja. Dvigalo je na primer nekoliko dražje, če je primerno tudi za invalide na vozičkih, vendar ga lahko koristi vsak posameznik in razlika v ceni od navadnega dvigala ni primerljiva, če pomislimo na vse tiste, ki bi jim to dvigalo koristilo. Problem visokih denarnih vložkov se lahko pojavi ob obsežnih

prenovah obstoječih zmogljivosti, ki prvotno niso bile zgrajene z namenom zadovoljiti standardom dostopnosti.

Standardi o dostopnosti grajenega okolja so od države do države v EU zelo različni. Tudi simboli pomenijo v različnih državah različne stopnje dostopnosti ter so nemalokrat zlorabljeni v komercialne namene. Treba je ponoviti, da je zelo pomembno posvetovanje s strokovnjaki in uporabniki pred samim začetkom gradnje ali drage adaptacije, saj je v fazi načrtovanja mogoče največ prihraniti in se tako izogniti primerom, ko so »dostopne« zmogljivosti dražje zaradi drage izgradnje ali adaptacije ter so s tem postavljene dodatne ekonomske ovire, še ugotavlja Nymanova (2007).

Zanimiva je trditev, ki jo postavlja Westcott (2004, 27), da je dostopnost destinacije odvisna od dostopnosti storitev, ki jih destinacija ponuja, dostopnosti do transporta in dostopnosti do lokalnega okolja.

4.1.2 Standardi glede varnosti

Varnost je pomembna tema za celotno turistično industrijo. In res je kar nekaj jasnih opredelitev in sistemov nadzora glede področja varnosti na splošno. Z vidika dostopnosti to lahko ocenjujemo, ali lahko učinkovito in varno evakuiramo invalidno osebo iz drugega nadstropja v primeru nedelovanja dvigal. Evakuacijski načrti so slabo prilagojeni dostopnosti, saj skoraj povsod manjkajo Braillovi napisi. Standardni podatki, kot so postopki pri požarnih alarmih, ki se redko spremenijo, so lahko v Braillovi pisavi. Drago je zagotoviti informacije, ki zahtevajo stalno posodabljanje v Braillovi pisavi (Westcott 2004, 8). Opazno je pomanjkanje funkcionalnih metod za evakuacijo. Ali na primer, kako postaviti gasilne aparate, da bodo dosegljivi z invalidskega vozička (Hundertmark 2007).

Osebe bi morale biti usposobljene, da v primeru sile lahko evakuira invalidne osebe iz funkcionalnih prostorov. Nameščene protipožarne naprave naj omogočijo »sprejemanje« alarmnega signala tako slabovidnim kot naglušnim osebam. Jasna, dobra signalizacija naj označuje zasilne poti in izhode. Kjer je mogoče, naj bodo nastanitvene zmogljivosti za invalidne osebe v pritličnih etažah. Osebam s slušnimi težavami se lahko pomaga z vibrirajočimi tablicami, ki so povezane s požarnim alarmom ali detektorjem dima (Westcott 2004, 21).

4.2 Praktični primeri

Primer, kako so v Belgiji pristopili k dejanskemu reševanju problema dostopnosti za vse, je zanimiv, ker so ga obravnavali s treh različnih gledišč, to je: fizične dostopnosti infrastrukture; dostopa do informacij o dostopnosti infrastrukture; izobraževanje in razvoj kadra, ki je kakorkoli v stiku z osebami s posebnimi potrebami kot tudi za ljudi, ki

soustvarjajo dostopno infrastrukturo. Določili so, da morajo v vsaki fazi oblikovanja dostopne infrastrukture in informacij o tem sodelovati kot aktivna stran tudi končni uporabniki. Glavno vodilo izgradnje obeh sistemov je univerzalni dostop – to pomeni, da so storitve dostopne slehernemu uporabniku s težavami pri dostopnosti in hkrati ne smejo odvracati uporabnikov, ki takih potreb nimajo.

Na Švedskem so si zadali v kratkem času 10 let izgraditi fizični in informacijski »univerzalni dostop« do vseh storitev v državi. Zanimalo nas je, ali jim je uspelo, v kakšnem obsegu, na kakšen način, s kakšnimi sredstvi, kako to dejansko izgleda, kako to sprejema širša javnost, ali je koncept uspešen, tako s finančno-gospodarskega kot tudi socialnega vidika.

Primer Valencie sem izbral, ker sem se pred več kot desetimi leti na potovanju v Španiji tam prvič srečal s konceptom socialnega podjetništva, kot je opisan v pričujočem delu. Konkretno so že takrat na informacijskih točkah, namenjenim osebam s posebnimi potrebami, zaposlovali ljudi s posebnimi potrebami.

V naslednjih poglavjih bomo na kratko opisali načine in pristope k oblikovanju dostopnosti za vse, kakršni veljajo na Švedskem, v Belgiji in Španiji.

4.2.1 Primer Belgije

Kot navaja Bourgeois (2007), je leta 2001 Flanders tourism pripravil dostopen akcijski načrt na podlagi študije o dostopnosti prenočišč v Flandriji, ki je izpostavil dve glavni pomanjkljivosti. Prva je fizična dostopnost turistične infrastrukture, zato so namenili veliko subvencij in tehnične pomoči za projekte prenove, če je investitor ustrezno upošteval merila o dostopnosti. Postavili so jasna merila o dostopnosti in samostojne uporabe infrastrukture ter jih pretvorili v praktične informacije za investitorje, arhitekta in gradbenike.

V drugem koraku, ki ga navaja Bourgeois (2007), so ustrezno izobrazili inšpektorje in strokovne svetovalce, ki so bili zadolženi za svetovanje in spremljanje procesov prenove obstoječih objektov. Ti so bili poleg tega zadolženi za nadzor porabe vloženih sredstev. Predvsem so investirali v projekte dostopnosti, povezane z obnovo hotelov, kampov, mladinskih domov in podobnih objektov. Subvencije v hotelirstvu so se od leta 2002, ko so znašale 50.000 evrov, povečale na 743.566 evrov za 14 hotelov v letu 2006 oz so skupaj od leta 2002 do leta 2006 znašale približno 2 milijona evrov. Pripravili so plan izgradnje 553 ležišč v mladinskih domovih. V praksi pa je to pomenilo, da so prenovili na primer hotel s sto ležišči, namenjenimi uporabnikom na invalidskih vozičkih, ki pa so narejena tako, da jih lahko uporabi tudi širša populacija.

Bourgeois (2007), ki povzema izsledke iste študije, pravi, da je drugi problem pomanjkanje zanesljivih in dostopnih informacij o dostopnosti turistične infrastrukture. Spletna stran

turizma Flandrije ponuja prilagojene informacije za osebe z različnimi oviranostmi, ki jo mesečno obiše med 10.000 in 20.000 uporabnikov. Vsebuje podrobne podatke o vsaki dostopni stavbi, ki je bila ocenjena, vključno z natančnimi meritvami, da se ljudje z gibalnimi oviranostmi samostojno odločajo o tem, kako dostopna je stavba za njih. Rezultati različnih raziskav se zbirajo v dostopni flandrijski bazi podatkov. Zbiranje podatkov se izvaja tudi s pomočjo socialnih projektov zaposlovanja. Investicija je do sedaj zahtevala vložek 117.500 evrov. Podatkovna baza pa je do leta 2007 vsebovala informacije o 300 dostopnih objektih in do leta 2009 že visoko stopnjo vzorčenja turistične infrastrukture.

Tretji dejavnik so (Bourgeois 2007) ljudje. Zato vlagajo v posebno usposabljanje za vse osebe, ki so kakorkoli povezane s strankami, tj. z ljudmi s posebnimi potrebami, tako v osebje kot v vodstveni kader. Strokovni tečaji za arhitekto in lastnike turistične infrastrukture ter »usposabljanje učiteljev« redno pritegnejo veliko zanimanja, še poudarja (Bourgeois 2007).

4.2.2 Primer Stockholma

Leta 2000 si je švedski parlament zadal cilj, da bo Švedska dostopna vsakomur. Gradbeni zakoni so se zaostri in strožje zahteve so bile naložene uradnim in zasebnim organom za ustvarjanje dostopnih okolij. Zahteve so bile podane tako, da naj bi »enostavno odpravili ovire v uradnih prostorih in javnih prostorih«. Pričakujejo, da bo do leta 2010 Švedska postala dostopna vsakomur. Mesto Stockholm je pričelo s projektom dostopnosti »Easy Access«, v slovenščini lahek dostop, ki ga usklajuje mestni svet in si aktivno prizadeva, da bi bile ulice dostopne in enostavne za gibanje oseb z omejeno mobilnostjo (Bornholm 2006; Adamič 2009).

Pridobitve pri prilagajanju Stockholma za izpolnitev potreb invalidnih oseb, s katerimi je omogočeno, da te osebe v celoti sodelujejo v družbenem življenju mesta, so številne. Skupnost bi rada navdihnila vse, da skrbijo za svoje someščane in obiskovalce. Večja dostopnost za invalidne osebe z orientacijskimi točkami v mestu pomeni tudi udobje pri dostopu za vsakogar. Načrtovana je vzpostavitev kontaktov z vsemi mestnimi upravami in organizacijami z invalidnimi osebami, ki zahtevajo, da se poudari primernost objektov in ustrezno ukrepa za olajšanje dostopa. Primeri ukrepov vključujejo: urejena sprehajališča, dvigala, premične stopnice, zmanjšanje nivojske razlike, klopi v parkih, ograje in ročaje, kontrastne oznake na stopniščih in podobno. Projekt se nadaljuje z dodatnimi izboljšavami, z navodili za lastnike podjetij, letno konferenco in drugimi iniciativami (Ambrose 2008; Adamič 2009).

4.2.3 Primer Valencie

Špansko mesto Valencia je sodoben in dinamičen center, ki ponuja turistične znamenitosti za vse vrste obiskovalcev. Valencia zagotavlja visoko kakovost javnih storitev in funkcij z

opremo za invalidne osebe, ki zagotavlja tako starejšim kot invalidnim turistom prijetno bivanje na obali Costa del Azahar. Valencia je dobra izbira za ljudi s težavami pri gibanju, ki potujejo z letalom. Mednarodno letališče Valencia je priključeno na mestno jedro z dvema terminaloma, ki sta dostopna za vozičke. Vsi vlaki imajo tudi prostor za vozičke in sanitarije s posebno opremo, ki je prilagojena turistom z omejenim gibanjem. Avtobusi so dostopni vozičkom, opremljeni so z rampami in nizkimi stopnišči. Veliko postaj podzemne železnice ima tudi vozovnico v Braillovi pisavi in z zvočnimi informacijami (Marion 2008 v Adamič 2009).

IVAM (Muzej sodobne umetnosti) ponuja prost vstop za invalidne obiskovalce. Vse plaže so tudi v celoti opremljene za sprejem invalidnih obiskovalcev in ponujajo v najem morske invalidske vozičke. Plaže so dostopne z metrojem in z avtobusnimi linijami ter omogočajo lahek dostop do morja. Vsi objekti in območja imajo preprost dostop za obiskovalce s posebnimi potrebami in psihičnimi okvarami: indukcijske zanke, oznake, dvigala, rampe in prilagojene sanitarije so na voljo povsod v mestu. Muzej umetnosti in znanosti ima vsak mesec delavnico o invalidnosti s ciljem ozaveščanja javnosti o dostopnosti. Skoraj vsak hotel je dostopen za invalidske vozičke, saj je večina nastanitvenih objektov novih ali pa so bili nedavno obnovljeni (Marion 2008 v Adamič 2009).

4.3 Stanje glede fizične dostopnosti storitev v Sloveniji

4.3.1 Pomen primera

Sam objekt s svojim namenom, kar bo opisano v naslednjem poglavju, je dejanski prikaz univerzalnega dostopa. Iz natančnega pregleda objekta lahko vidimo, kako z malo sredstvi, a s premišljenim pristopom ob projektiranju, napraviti objekt prijazen do oseb s posebnimi potrebami, ki je hkrati nevpadljiv in zanimiv za celotno kategorijo »navadnih« gostov. Lahko služi za zgled turističnim ponudnikom v Sloveniji.

4.3.2 Hiša posebne sorte

Hiša posebne sorte je turistična kmetija. Nahaja se na robu Vipavske doline pod znanim kulturnim spomenikom Štanjelom, v majhni, tipični primorski vasi Kodreti. Hiša stoji na koncu vasi ter ima razpoznaven videz. Vendar ne kot kmetija, ampak kot moderna zgradba, namenjena ljudem, ki sledijo razvoju moderne družbe. Prilagojena je načinu življenja, ki ljudi vključuje, pa naj bodo ti takšni ali drugačni.

Hiša posebne sorte je prepoznavna po prijetnem vzdušju, odlični kulinariki in vrhunskih vinih iz bližnje okolice in privablja ljudi od blizu in daleč. Namenjena je tako običajnim gostom kot tudi gostom s posebnimi potrebami. Tako sta gostinski in nastanitveni del deloma oba prilagojena specifičnim zahtevam gostov s posebnimi potrebami.

Ima dve sobi in štiri apartmaje, poimenovane po štirih značilnih rastlinah, cikorija, majnica, rožmarin in šmarnica, ki predstavljajo zdrav način življenja in preživljanja prostega časa. Dva apartmaja, s tremi ležišči, sta prilagojena za osebe s posebnimi potrebami. Kar pa ne pomeni, da sta namenjena samo invalidom. Zanimivost zasnove teh nastanitvenih zmogljivosti in celotne zgradbe je v tem, da razen za poznavalsko oko ne dajo slutiti, komu so namenjene in jih zato lahko koristi katerikoli gost.

Lastniki in upravitelji objekta so hkrati tudi idejni nosilci projekta. Hišo so zasnovali po kriterijih, ki so jih izoblikovali sami in ne po kakšnem standardu. Potrditev njihovega znanja s področja dela z osebami s posebnimi potrebami pa je pridobitev certifikata Invalidom prijazno. Tega so pridobili leta 2009, in sicer jim je komisija podelila zlati znak, saj so izpolnjevali vse pogoje in še več.

Predvsem je treba poudariti, da celoten objekt, gostinski in nastanitveni del, ne ustvarja ovir za osebe s posebnimi potrebami in hkrati ne odvrča navadnih gostov – turistov.



Slika 4: Primer »univerzalnega dostopa«

Tako lahko na sliki 4 vidimo praktičen primer tega načela, kljuko na steklenih vratih. Po standardu za pridobitev certifikata Invalidom prijazno v delu, namenjenem slabovidnim, mora biti ta jasno razločna in vidna, vendar ta kljuka nikakor ne izkazuje tega namena, bolj izraža posebnost njenega oblikovalca. Prav tako standard zahteva na steklenih vratih, na višini 160 cm, jasen znak slabovidnim, da je tam ovira. Kvadrateg z vzorcem to jasno nakazuje, navadnemu gostu pa lahko predstavlja ornament, ki daje čar vhodu in celotni zgradbi.

V radiu 20 minut vožnje z avtomobilom se nahajajo trije priključki na avtoceste Nova Gorica – Ajdovščina – Ljubljana in na avtocesto Ljubljana – Sežana – Koper. Mimo vasi poteka železniška trasa Jesenice – Trst. V neposredni bližini vasi sta železniški postaji Branik in Štanjel. Na tej trasi vozi tudi medkrajevni avtobus Nova Gorica – Sežana. To je pomembno,

ker so upravitelji izrecno pripravljene z lastnim prevoznim sredstvom pripeljati gosta s posebnimi potrebami, ki ima gibalno, senzorno ali drugo oviranost, od postaje javnega prevoza do Hiše posebne sorte in tudi nazaj do postajališča. Tega ne zaračunajo.

Če se gost pripelje z lastnim prevoznim sredstvom, imajo urejenih več parkirnih prostorov pred hišo, od koder je neovirana pot do vhoda, ter posebej za invalide označeni parkirišči neposredno ob vhodu. Vhod je za gibalno ovirane, za osebe na vozičku, brez arhitekturnih ovir – brez robnikov, stopnic, privzdignjenih predpražnikov, robov in podobno, prav tako vsi prehodi v stavbi. Vsa vrata v objektu, ki so namenjena prehodu gostov, so široka 90 cm, tako da lahko vstopajo gostje na vozičku. Sprejmejo jih v glavni sobi za mizo, ki je visoka toliko, da lahko za njo sedi gost na vozičku. Njihov sprejem izraža dobrodošlico vsakomur, saj je vodja po izobrazbi socialna delavka z ogromno izkušnjami s področja oseb s posebnimi potrebami, ki svoje znanje posreduje ostalemu osebju.

Štirje apartmaji imajo vsak svojo prevladujočo barvo notranjosti, kar skupaj z imenom apartmaja daje poseben in razpoznaven vtis tako navadnim gostom kot tudi tistim s težavami v duševnem zdravju in slabovidnim. Sami prostori so dovolj prostorni za nemoteno manevriranje z vozičkom. Gostom je prilagojena tudi višina postelj, te so nekoliko višje in trše od običajnih. Pohištvo je v naravnih in toplih barvah in vsi prostori so dobro osvetljeni z naravno ter umetno svetlobo.

Posebej so imeli v mislih varnost objekta, saj so vsi izhodi v sili zelo dobro označeni, dovolj široki in brez fizičnih ovir. Gasilni aparati so nameščeni tako, da jih lahko najde in uporabi vsak, tudi oseba na vozičku.

V sklop ponudbe so integrirali koncept holistične medicine, to je pristop k zdravljenju, pri katerem so nujno upoštevani telesni, duševni in družbeni dejavniki, ki vplivajo na pacienta. Koristniki so spet lahko ljudje z resnimi zdravstvenimi problemi, ljudje, ki zdravstvenih problemov še nimajo, da bi se naučili, kako naj se jim izognejo ter ljudje s težkimi fizičnimi ali psihičnimi obremenitvami, kot so športniki in managerji, za izboljšanje njihove profesionalne ravni in zmanjšanje vpliva škodljivih faktorjev (Sorta 2009).

Njihova strategija trženja je širjenje dobrega glasu od ust do ust. To ni strategija od danes do jutri, ampak je dolgoročna strategija, osnovana na pozitivnih izkušnjah gostov z njihovimi storitvami, ki informacije o gostoljubju širijo med prijatelji in znanci.

Njihova spletna stran je pregledna, z malo elementi in enostavno zgradbo za lahko razumevanje in pregledovanje. Uporabljene so umirjene barve in kontrasti. Tekst je tekoč, lahko berljiv ter razumljiv. Vse opisano je v skladu s standardi, ki jih priporoča portal dostopne iniciative (Web Accessibility Initiative – WAI). To je spletni portal z ogromno napotkov, povezav do dokumentov, orodij in drugih spletnih strani za oblikovanje spletnih strani, prijaznih do vseh možnih vrst uporabnikov interneta (WAI).

Čeprav se sami ne poslužujejo reklamiranja, so se dogovorili s Turag4all – turistično agencijo za osebe s posebnimi potrebami – da bo profesionalno tržila njihovo ponudbo svojim strankam, tako domačim kot tujim. V nasprotni smeri pa se Sortovi zavezujejo, da bodo Turag4allu posredovali vse podatke in informacije o njihovih dostopnih zmogljivostih.

4.4 Dostopnost do informacij glede dostopnosti

Glavno načelo mora biti zagotavljanje informacij, ki so zanesljive, natančne in dostopne za vse uporabnike. Večina turistov uporablja internet za pridobivanje informacij o destinaciji, preživljanju prostega časa in podobno. Internet je način komuniciranja s kupcem – turistom. Način, kako ljudje (potencialni turisti) uporabljajo internet, je tudi vodilo v turističnem sektorju, saj se sam način zagotavljanja informacij prilagaja v smeri povpraševanja. Dostopne informacije pomenijo tudi, da se zagotovi informacije o ravni dostopnosti hotelov in ostalih nastanitvenih zmogljivostih. Na žalost, ta podatek še vedno ni optimalen. Pomembno je vlagati v celovite informacije in pospeševati boljšo infrastrukturo (Ortun 2007).

Kaj predstavlja »informacija o dostopnosti«? Informacije o dostopnosti se nanašajo na katerokoli fizično značilnost destinacij in dostopnih storitev, ki imajo vpliv na uporabnike, ki so trajno ali začasno hendikepirani ali imajo kakršnokoli funkcionalno, senzorično ali kognitivno omejitve zaradi starosti, telesne strukture, zdravstvenega stanja ali drugih okoliščin. Informacija o dostopnosti informira stranko o fizičnih značilnostih, postavitvi, materialih, tehnični infrastrukturi, signalizaciji, pohištvu, opremi, kot tudi o zagotovljenih storitvah, ki lahko vplivajo na njihovo udobje, varnost in sposobnost funkcioniranja v njihovem okolju (Ambrose 2007).

Zasnova informacijske sheme »Europe for all« zahteva ponovno ovrednotenje značilnosti, potrebnih za tak sistem, ob upoštevanju potreb uporabnika, tržnih sil in interesov deležnikov. Pregled glavnih ciljev sheme (Ambrose 2007):

- zagotoviti zanesljive, natančne in podrobne informacije o dostopnosti strankam;
- informacije morajo biti objektivne in opisne oziroma temelječe na pravilih. To preprečuje težave pri apliciranju različnih norm in standardov ter omogoča uporabnikom, da sami ovrednotijo primernost destinacije;
- zagotoviti bazo podatkov in orodje za preverjanje dostopnosti objektov v državah, ki nimajo sheme o dostopnosti;
- integrirati podatke o dostopnosti iz obstoječih in novih shem v eno samo bazo podatkov.
- upoštevati zahteve različnih interesnih skupin (stranke z različnimi oviranostmi, starosti, zdravstvenim stanjem, lastniki/upravljalci destinacij, turistične industrije, svetovalci o dostopnosti ...);
- vključiti precej veliko število objektov v bazo podatkov;
- spodbujati lastnike destinacij, da zagotovijo informacije o svojih prostorih in storitvah in dvigniti njihovo raven ozaveščenosti o potrebi po dostopnosti za vse.

5 MOŽNOSTI RAZVOJA TURIZMA ZA OSEBE S POSEBNIMI POTREBAMI

5.1 Predstavitev projekta OSSATE

Stock (2007) je na konferenci Evropa za vse o namenu projekta OSSATE uvodoma povedal, da ta spada v okvir programa eContent. To je večletni program za spodbujanje razvoja in uporabe evropskih digitalnih vsebin v globalnih medmrežjih ter za pospeševanje jezikovne raznolikosti v informacijski družbi. Prav s financiranjem projektov s komercialno trajnostnim izidom je program eContent prispeval k doseganju ciljev akcijskega načrta eEurope skozi tri glavne vrste ukrepov, izmed katerih je bil tudi »izboljšanje dostopa in razširjanje uporabe informacij javnega značaja«. Projekt OSSATE je bil zasnovan z namenom dati priložnost vsem, da sodelujejo v informacijski družbi, vključno z državljani s posebnimi potrebami. Izbran je bil kot »čezmejna izmenjava informacijskih storitev, ki temelji na informacijah javnega sektorja« (Stock 2007).

Stock (2007) je kot poseben cilj projekta izpostavil prikaz potenciala informacij javnega sektorja za čezmejne izmenjave informacijskih storitev, ki krepijo partnerstva med organi javnega sektorja in zasebniki. Dejal je še (Stock 2007), da je bil glavni poudarek na:

- čezmejni naravi informacijskih storitev, kar pomeni, da sta informacijska storitev in ciljni trg nujno čezmejnega porekla;
- dodani vrednosti kot produktu informacijskih storitev v zvezi s prvotnim materialom in tudi v zvezi z možnimi podobnimi storitvami že obstoječimi na trgu;
- skrbi OSSATE za državljane s posebnimi potrebami in za starejše prebivalstvo v Evropi z zbiranjem podatkov o dostopnosti turističnih krajev iz javnega sektorja, ki jih povezuje z informacijami iz zasebnega sektorja;
- ponudbi znatne dodane vrednosti turističnim organizacijam in posameznim izvajalcem, ki lahko vnašajo dostopne informacije o svojih krajih;
- predvidevanju postopkov za preverjanje teh podatkov na terenu na regionalni in nacionalni ravni ter posledično povečevanju zanesljivosti informacij, kar je bistvenega pomena za ciljno usmerjanje na uporabnike sistema.

Projekt OSSATE se je začel leta 2005. S tem projektom so se odločili ponovno uporabiti ter dodati vrednost javnim informacijam z razvojem vse evropske elektronske storitve za turistični sektor (Ambrose 2007, 2). Pri projektu je sodelovalo sedem partnerjev iz treh držav: Grčije, Velike Britanije in Belgije, ki so se jim leta 2006 pridružili še štirje iz Avstrije, Danske, Švedske in Belgije. To so: Eworx, The hellenic ministry of tourism, Disability now, Visitbritain, University of Surrey School of Management, Toegankelijkheidsbureau, L'association nationale pour le logements des personnes handicapées, Tourism for All in Sweden, Infoplatform Barrier-free Tourism, Danish Accessibility Association in Visitoslo. Partnerji so bili izbrani na podlagi komplementarnosti, sposobnosti in izkušenj ter na podlagi

zmožnosti, da prevzamejo različne vloge v izgradnji te nove elektronske storitve, ki bo zagotavljala dostopnost informacij za turiste v Evropi (Ambrose 2007, 2).

Rezultat dela je Europe for all, internetna storitev oz. produkt projekta OSSATE, ki pa ni nastal iz nič. Visitbritain, Toegankelijkheidsbureau in L'association nationale pour le logements des personnes handicapées so že imele razvite informacijske sisteme o dostopnosti v njihovih državah in regijah. Toegankelijkheidsbureau je naredil celovit pregled več kot 40 takih programov. Večina vrnjenih vprašalnikov se je nanašala na eno samo destinacijo ali pa organizacija ni imela spletne storitve. Pregledali so njihove prednosti in slabosti ter organizacijske in tehnične značilnosti. Specialisti za spletni turizem na University of Surrey so izvedli obširno raziskavo in identificirali vodilne ponudnike spletnih dostopnih storitev v Evropi. Raziskava je bila osredotočena na nastanitvene zmogljivosti, turistične posrednike in turistične zanimivosti. Samo štirje večji portali za rezervacije hotelov v Evropi so imeli podatke o dostopnosti. Eden izmed njih je www.activehotels.com, ki je leta 2005 začel objavljati izjave o dostopnosti za hotele v njihovi ponudbi. Rezultati pregleda 14 največjih turističnih posrednikov v Evropi so pokazali, da niti eden ni ponujal informacij o dostopnosti. Nikakršnih informacij o dostopnosti ni bilo v nobenem sestavnem delu paketov: destinaciji, nastanitvah, znamenitostih ali transportu. Njihova praksa je, da svetujejo povpraševalcu, naj se obrne na samega ponudnika za podrobnejše informacije. Kot razlog, da nimajo informacij, navajajo tudi, da se o posebnih potrebah dogovarjajo s stranko individualno. Ugotovitve v zvezi s 16 največjimi znamenitostmi so bolj spodbudne. Večina jih ponuja vsaj nekaj informacij v zvezi z dostopnostjo, poleg tega teh informacij ni težko pridobiti. Če upoštevamo domačo stran kot začetek iskanja, se zahtevajo dodatni trije do štirje kliki, da se dobi zelene informacije. Najboljši praktični primer je Disneyland iz Pariza. Tudi druga spletna mesta predstavljajo različne načine, kako bi lahko Europe for all posredoval rezultate iskanja ali predstavil dostopne informacije, čeprav ni bilo mogoče oceniti učinkovitosti teh orodij in metod. Iz raziskave je razvidno, da večina vodilnih organizacij na tem področju ne sledi zahtevam po informacijah o dostopnosti. Največkrat zagotavljajo samo minimalne informacije. Tako da potencialnemu turistu ostajajo največkrat odprta vprašanja glede dostopnosti hotela zanj ali za člana njegove družine, ali mu bo omogočeno parkirati avto, vstopiti v muzej, uporabiti sanitarije, obedovati v jedilnici, najti pot in podobno (Ambrose 2007, 4–5).

Pri razvoju e-storitve je zelo pomembno oblikovanje enotne blagovne znamke, ki posreduje namen in značaj storitve potencialnim kupcem. Bistveno je, da blagovna znamka izraža vrednote, ki so značilne za to storitev. Kaj torej blagovna znamka Europe for all trži (Ambrose 2007, 7–8):

- Zaupanje v informacijo: doseganje zaupanja kupcev do te storitve je odvisno od zaupanja v verigo od ponudnikov informacije do končnega potrošnika. Ponudniki turističnih informacij morajo zaupati storitvi in z zaupanjem posredovati informacijo posredniku za redistribucijo. Ponudniki so lahko veliki javni subjekti (na primer Nacionalno turistično

- združenje), globalne multinacionalke ali manjši turistični ponudniki (na primer zasebnik, ki oddaja apartmaje ali nudi nočitve z zajtrkom). Da storitvi zaupajo vsi ponudniki, morajo imeti jasno profilirane odgovore na dve vprašanji: Kdo izvaja storitev? In s kakšnim namenom se bo ta informacija uporabila? Poleg tega je ponudnikovo in uporabnikovo zaupanje v spletno storitev podvrženo njihovi izkušnji s storitvijo, v smislu sodelovanja s ponudnikom storitve in kakovostjo same storitve oz. deli storitve.
- Vključenost: storitev, ki je na voljo vsem in oblikovana tako, da je privlačna za vse. Storitve naj bo na voljo v dostopnih oblikah in naj ustreza mednarodno priznanim smernicam WAI, zlasti za ljudi s posebnimi potrebami in tistimi, ki uporabljajo alternativne ali podporne tehnologije. Storitve deluje preko različnih novih medijskih kanalov, kot so internetni spletni brskalniki in mobilne telekomunikacijske naprave. Stranke, ki se bodo registrirale z nekaj enostavnimi podrobnostmi o svojih dostopnostnih zahtevah in željah, bodo prepoznane, ko se bodo prijavile v storitev. Pri iskanju dostopnih destinacij bo strankin uporabniški profil uporabljen kot »osebni filter«, kar omogoča posredovanje personaliziranih in ustreznih informacij hitro in enostavno.
 - Raznolikost turističnih produktov in destinacij. Storitve bo zagotavljala informacije o široki paleti turističnih produktov in destinacijah, na začetku v Združenem kraljestvu, Grčiji, Belgiji in na Norveškem. Ena izmed osnovnih predpostavk storitve je, da lahko vsi ljudje z vsemi različnimi interesi zahtevajo neke informacije o dostopnosti, da bi bilo njihovo potovanje prijetno in popolno. Tako bo storitev zbirala informacije od različnih ponudnikov destinacij in ne bo omejena na le nekatere vrste krajev ali ponudb.
 - Svoboda, potovati in uživati v Evropi. Svobodno potovanje in uživanje po Evropi je končni cilj te spletne storitve. Informacije o dostopnosti evropskih krajev naj bodo ključ do sprememb. Omogočajo naj počitnice in potovanja za ljudi, ki imajo kakršnekoli potrebe po dostopnosti. Informacije o dostopnosti enostavno prinašajo turistične izkušnje, ki so v dosegu vseh.

5.2 Kakšno vlogo ima Turag4all

5.2.1 Potreba po specializiranih ponudnikih

Dostopni turizem, namenjen osebam s posebnimi potrebami, na evropski ravni pridobiva na pomenu. Poleg tega, da stremi k zagotavljanju enakih možnosti kot temeljni človekovi pravici dostopa do dopustovanja, se strokovnjaki vse bolj zavedajo tudi ekonomskega pomena dostopnega turizma. Ta je lahko viden generator prihodkov ter hkrati tudi kazalnik konkurenčnosti turistične ponudbe na dani destinaciji. Slovenija kot razvijajoča se in za enkrat še ne najbolj prepoznavna turistična destinacija, ki v svojih turistično-političnih izhodiščih stremi k trajnosti, lahko tako s sistematičnim razvojem in trženjem dostopne turistične ponudbe ustvari konkurenčno prednost ter si s tem zagotovi večjo konkurenčnost na globalnem turističnem trgu (NTZ 2010).

Projektna partnerja Šent in NTZ sodita med prve pri prizadevanjih za večjo dostopnost slovenske turistične ponudbe. V okviru dosedanjega sodelovanja je bil razvit certifikat Invalidom prijazno, ki so ga pridobili med seboj različni slovenski turistični objekti. V prihodnjih dveh letih pa partnerja nameravata sodelovanje še poglobiti ter v okviru projekta ITTI, preko izobraževanj turističnih delavcev, poskrbeti za večjo dostopnost slovenskega turističnega sektorja. Svoje večletne izkušnje in kompetence na področju dostopnega turizma pa sta partnerja še dodatno nadgradila z neposrednim vstopom na turistično tržišče, kjer sta v okviru projekta Turag4all, ki ga financira evropski socialni sklad, osnovala specializirano turistično agencijo namenjeno turistom s posebnimi potrebami, ki bo slovensko ponudbo dostopnega turizma tržila doma in na tujem. V skladu z aktualnimi smernicami socialnega podjetništva so tudi zaposleni v Turag4all posamezniki iz ranljivih, težje zaposljivih skupin, ki jim je s tem ponujena možnost udejstvovanja v razvojno perspektivni in atraktivni dejavnosti, hkrati pa naj bi bili zaradi svojih lastnih življenjskih izkušenj bolj dovzetni za razumevanje posebnih potreb turistov, ki povprašujejo po dostopnem turizmu. V domačem in tudi širšem srednjeevropskem prostoru gre za inovativni turistični produkt, ki bi ob primerni tržno-komunikacijski podpori že sam po sebi lahko zbudil dovolj pozornosti, da ob premišljenem vodenju in strategiji razvoja ne bi smel imeti večjih problemov za trajnostni obstoj in uveljavitev na tržišču (NTZ 2010).

Turistična agencija Turag4all vstopa na področje, ki je v Sloveniji relativno slabo razvito. Letovanja ljudi s posebnimi potrebami so predvsem v domeni invalidskih zvez in organizacij, ki upravljajo z lastnimi nastanitvenimi objekti, namenjenimi predvsem invalidom. Glede na trende, da si vedno več ljudi s posebnimi potrebami želi enakopravne obravnave ter enakih priložnosti, tudi vključevanje v »komercialni« turizem postaja vse bolj pogosto. Številne tuje raziskave potrjujejo nezadovoljstvo oseb s posebnimi potrebami s storitvami, ki jim jih nudijo klasične potovalne agencije in organizatorji potovanj. Teh je tudi pri nas kar nekaj, a so ponudbo pripravljene prilagoditi ljudem s posebnimi potrebami izjemoma in še takrat na bolj intuitivni in pogosto površni ravni. Zaradi tega je vstop specializiranega ponudnika na slovensko turistično tržišče več kot dobrodošlo. V svojem specifičnem segmentu v tem trenutku nastopa kot edini ponudnik, kar pa se lahko ob uspehu Turag4all zelo hitro spremeni, saj se bo konkurenca nedvomno hitro odzvala. Dodaten argument, ki govori v prid vstopa Turag4all na trg, je staranje prebivalstva, saj je seniorjev vse več. Njihove potrebe po dostopnosti so v veliki meri podobne potrebam turistov s posebnimi potrebami, ker obstaja povezava med starostjo in invalidnostjo, saj se večina starostnikov srečuje z različnimi stopnjami gibalnih, senzornih in duševnih težav. In ne nazadnje, starajoča se populacija »baby boomerjev« je vedno bolj dovzetna za aktivno in razgibano preživljanje tretjega življenjskega obdobja, kamor se nedvomno uvrščajo tudi izleti in potovanja. Glede na navedeno se ob predpogoju uspešnega sodelovanja in pristnosti interesa turističnih ponudnikov za razvoj dostopnega turizma pričakuje konstanten in trajnostni razvoj agencije s postopno širitvijo programa ter večanjem števila zaposlenih. Na splošno osebe s posebnimi potrebami potujejo na bližnje destinacije izven glavne sezone, se tam zadržujejo dlje in so pripravljene za svoj

dopust nameniti večji del svojih prihodkov v primerjavi s celotno populacijo. So tudi bolj lojalni segment gostov, ki se rad vrača (NTZ 2010).

Ocene glede ekonomskega pomena dostopnega turizma rahlo odstopajo glede na uporabljeno metodologijo, a vodijo do podobnih zaključkov. Ocenjuje se, da splošno povpraševanje po dostopnem turizmu v Evropi znaša 127,5 milijonov ljudi, dodatno pa je nujno vzeti v okvir dejstva, da le 70 % populacije razpolaga s finančnimi sredstvi za potovanja in se zato realni turistični trg zmanjša na 89 milijonov ljudi. Potencial trga za dostopni turizem, izražen v denarni vrednosti, pa znaša okoli 80 milijard evrov, saj je treba upoštevati multiplikacijski učinek spremljevalcev. Analiza povpraševanja, ki je bila opravljena kot predhodna faza pred poslovnim načrtom v sklopu projektnih priprav na ustanovitev Turag4all, je ocenila tržni potencial dostopnega turizma v Sloveniji. Skupno število nočitev, ki jih turisti najpomembnejših emitivnih (Slovenija, Italija, Avstrija, Nemčija, Hrvaška, Velika Britanija, Nizozemska) tržišč letno ustvarijo, je 6,465 milijona. Skoraj polovični je delež domačih turistov, skupaj pa je na vseh sedmih glavnih tržiščih več kot 41 milijonov seniorjev (število se bo skokovito povečevalo v prihodnjem desetletju) ter več kot 23 milijonov invalidnih oseb. Iz teh podatkov je mogoče računsko oceniti maksimalni tržni potencial. Ker pa ta ne upošteva dejstva, da ima samo 70 % evropske populacije s posebnimi potrebami zadostna sredstva za potovanja, je bolj pomembna ocena realnega tržnega potenciala. Skupaj realni tržni potencial oseb s posebnimi potrebami (invalidi in seniorji) predstavlja 2,953 milijona prenočitev, kar je skoraj 45 % vseh prenočitev v Sloveniji, ki jih ustvarijo turisti najpomembnejših emitivnih trgov. Do leta 2025 se bo ta odstotek zaradi staranja prebivalstva po pričakovanjih povečal na 54 %. Ker pa osebe s posebnimi potrebami redko potujejo same zaradi multiplikacijskega učinka, ki je posledica njihovih spremljevalcev, skupaj ekonomski učinki realnega tržnega potenciala oseb s posebnimi potrebami (invalidi in seniorji), kljub dejanskim 2,953 milijonom prenočitev, predstavljajo ekonomski učinek primerljiv s 4,430 milijoni turističnih prenočitev (do leta 2025 celo s 5,266 milijoni prenočitev) (NTZ 2010).

Glede na povedano je težko govoriti o nišnem tržišču, saj gre za izrazito široko tržišče s širokim krogom odjemalcev. Neposredne domače komercialne konkurence agencija Turag4all vsaj v fazi vstopa ne trg ne bo imela. V Evropi sicer že obstaja kakšnih 15 specializiranih turističnih agencij, ki se ukvarjajo izključno z dostopnim turizmom, a se nobena izmed njih ne osredotoča na Slovenijo kot turistično destinacijo. Večjo konkurencio predstavljajo klasične turistične agencije in organizatorji potovanj, ki se potrebam oseb s posebnimi potrebami sicer prilagajajo, a so prilagoditve bolj marketinške narave in zato navadno ne upravičijo pričakovanj odjemalcev s posebnimi potrebami. Kar 45 % turistov, ki potujejo z njimi, je po prihodu domov nezadovoljnih. Na splošno turisti s posebnimi potrebami veliko dajo na mnenja in priporočila invalidskih združenj in organizacij in v njihovi organizaciji tudi pogosto letujejo. Še posebej je ta trend prisoten v Sloveniji, kjer tovrstne organizacije pogosto upravljajo s posebej prilagojenimi nastanitvami, v katerih osebe s posebnimi potrebami letujejo. Kar pa se komercialnega turizma tiče, se invalidske organizacije navadno zanesejo na

uveljavljene turistične posrednike ter v sodelovanju z njimi pripravijo programe turističnih letovanj. Prav ta naveza bo morebitna glavna konkurenca za Turag4all, ki bo morala prednostno vzpostaviti sodelovanje z invalidskimi organizacijami in združenji po Sloveniji in Evropi (NTZ 2010).

5.2.2 Izobraževanje

NTZ in Šent sta leta 2010 v okviru projekta za vzpostavitev turistične agencije, ki bo nudila storitve osebam s posebnimi potrebami, imenovane Turag4all, izvedla izobraževanje za bodoči kader te agencije. Šest mesecev trajajočega usposabljanja sem se tudi sam udeležil. Projekt, ki ga delno financira EU, je socialne narave iz dveh vidikov. Prvič, storitve agencije bodo namenjene osebam s posebnimi potrebami, ki se želijo udeležiti turizma kot vsi ostali ljudje, na podlagi enakopravnosti, definirane v številnih domačih in svetovnih pravnih virih. Potem nastopi še drugi socialni vidik projekta, saj so osebe, ki bodo zaposlene v turistični agenciji Turag4all in so se udeležile izobraževanja, same osebe s posebnimi potrebami, predvsem z vidika zaposljivosti. To so osebe, ki spadajo v kategorijo težje zaposljivih ljudi, predvsem zaradi zdravstvenih, socialnih ali drugih osebnih razlogov.

Namen tega usposabljanja je bil s ciljnim in strokovnim usposabljanjem kandidatov iz ranljivih skupin omogočiti ožjemu krogu zaposlitev in delo v turistični agenciji za osebe s posebnimi potrebami.

Partnerja sta oblikovala program usposabljanja, ki je bil sestavljen iz nekaterih osnovnih vsebin s področja turizma in gostoljubja, vsebin dela z osebami s posebnimi potrebami in komunikacije, od strokovnih vsebin o oblikovanju turistične ponudbe in paketov do uporabe internetne tehnologije ter osnovnega dela v turistični agenciji. Potek usposabljanja je bil razdeljen na dvanajst delov (modulov), ki so bili prilagojeni glede na ciljno skupino.

Moduli so bili naslednji (NTZ 2010; Šent 2010):

- Kaj je turizem,
- E.T. – invalidom prijazno,
- Gostoljubje,
- Osnove turističnega posredovanja,
- Turistična ponudba: na splošno in za osebe s posebnimi potrebami,
- Kako pristopamo k oblikovanju turistične ponudbe in paketov,
- Turistično povpraševanje in kaj pričakujejo turisti na splošno in turisti s posebnimi potrebami,
- Komunikacija in odnos do gostov s posebnimi potrebami,
- Komunikacija s tržiščem – turistična promocija,
- Internet in upravljanje z internetno stranjo,
- Kako pristopati in delati s turisti s posebnimi potrebami,

- Poslovno sodelovanje s poslovnimi partnerji.

Pogled v vsebino modulov razkriva, da so pokrivali naslednja področja znanj (NTZ 2010; Šent 2010):

- osnove poslovnega dela, splošne veščine komuniciranja, sodelovanja z zunanjimi partnerji;
- spoznavanje invalidov oziroma oseb s posebnimi potrebami, njihovih potreb in vzpostavitev kontakta z invalidi; osnove dostopnega turizma; ekonomske značilnosti invalidom prijaznega turizma; tipi invalidnosti in specifikne njihovih potreb, relevantnih za dopustovanje;
- usposabljanje in izobraževanje o delu z invalidi turisti: prilagajanje ponudbe; tehnične dimenzije dostopnosti; storitvene dimenzije dostopnosti; potrebna znanja in usposabljanja s področja dela z invalidi;
- osnove turističnega posredovanja: turistični sektor, turistična podjetja, gostinstvo, organizatorji potovanj, trajnostni turizem;
- oblikovanje turističnih programov: organizator potovanj, turistični posrednik, turistična agencija; pavšalni proizvod, proces organiziranja potovanja, sestavljanje in posredovanje pavšalnih proizvodov; organiziranje in izvedba pavšalnega proizvoda; zakup nastanitvenih zmogljivosti in značilnosti alotmajske pogodbe; zakup prevoznih sredstev; kalkuliranje tržnih in stroškovnih cen; analiza uspešnosti izvedbe pavšalnega proizvoda;
- komunikacija v turizmu: osnove poslovnega bontona; telefonska komunikacija; elektronska komunikacija; stiki s strankami, »consumer behaviour«, »customer service«; izogibanje konfliktom in reševanje pritožb;
- marketing v turizmu: prodajni kanali; direktno trženje; učinkovitost trženja; osnove tržnih analiz; ugotavljanje zadovoljstva strank;
- upravljanje spletnega portala: osnove informacijske tehnologije; urejevalniki besedil; oblikovanje in osveževanje spletnih strani;
- usposabljanje za svetovanje podjetjem o turistično dostopni ponudbi: nivoji prilagoditev ponudbe; finančni aspekti prilagoditve; informacijski viri/liste zahtev in standardov; svetovanje glede potrebnih in dostopnih izobraževalnih modulov; obstoječe davčne olajšave, možnosti za pridobitev nepovratnih sredstev.

5.2.3 *Praktična problematika vstopa Turag4all na trg*

V tem poglavju bomo predstavili rezultate kvalitativne analize, in sicer v skrajšani obliki bodo predstavljeni pogledi vodje Turag4all na probleme, s katerimi se agencija srečuje v prvem letu svojega delovanja. Do informacij smo prišli z intervjujem, opravljenem marca v Ljubljani. Na podlagi posnetega ter vnaprej pripravljenih vprašanj smo oblikovali temeljne dele intervjuja, ki so prikazani spodaj. Kot intervjuvanko smo izbrali Kristino Ravnikar, na podlagi funkcije, ki jo ima pri projektu kot tudi zaradi njenih izkušenj na področju turizma.

Ravnikarjeva (2011) v splošnem delu pravi, da kot vsako podjetje, se tudi Turag4all v začetni fazi svojega delovanja srečuje s številnimi težavami, kakor so iskanje poslovnih kontaktov, iskanje primernih poslovnih prostorov, ter ne nazadnje tudi iskanje vodje same agencije, saj od treh oseb iz socialno ogroženih skupin, ki so v agenciji dobile zaposlitev, po zgolj šestmesečnem izobraževanju iz osnov turizma ni mogoče pričakovati zadovoljive podkovanosti za opravljanje vodstvene funkcije.

Po besedah Ravnikarjeve (2011) je temeljna problematika predvsem nepoznavanje koncepta socialnega podjetništva ter dostopnega turizma med samimi turističnimi delavci. Za pojma so sicer že slišali, a ju kaj hitro povežejo z neko ceneno obliko turizma. Podjetja se tako ne zavedajo, da gre za potencialno zelo donosen posel z ogromnim tržnim potencialom in visoko dodano vrednostjo. Prav zato je agencija imela precejšen problem najti zadovoljivo število poslovnih partnerjev, ki lahko ponujajo dostopne storitve, da je sedaj sposobna organizirati potovanja in izlete po celi Sloveniji.

Kot ugotavlja Ravnikarjeva (2011), ki je agencijo tudi predstavljala na velikih turističnih sejmi v Milanu in Berlinu, obstaja velik interes raznih tujih invalidskih in upokojenskih društev za obisk Slovenije, in to jo navdaja s pogumom, da bo poslovni model *incoming*¹ agencije, kakor je zastavljen, lahko dobro preživel.

Prav tako Ravnikarjeva (2011) ugotavlja, da so tuji gostje pri pridobivanju informacij zelo zahtevni, želijo videti celo arhitekturne načrte namestitev, da bi se prepričali, če so objekti za njih res dostopni in nenehno sprašujejo, če so agencijo tudi uradno certificirale invalidske organizacije. Prav tovrstno podporo si bodo skušali zagotoviti v prihodnjih mesecih, da bodo za potencialne goste še bolj merodajni. Prav tako se veliko dela na prepoznavnosti agencije in poseben poudarek je namenjen temu, da bodo gostje svoje utrinke in povratne informacije s potovanj objavili na potovalnih spletnih straneh, kot sta Tripadvisor in Holidaycheck, tako da si bo agencija hitro pridobila dobro ime.

Poleg same turistične dejavnosti je drugi del dejavnosti agencije, ki se bo po izteku projekta preimenovala v turistično agencijo Premiki, ki naj bi bilo marketinško bolj prepričljivo, pa je skrb za izobraževanje turističnih delavcev in svetovanje turističnim ponudnikom pri razvoju dostopnega turizma. Tu Ravnikarjeva (2011) ugotavlja, da se številna podjetja zavedajo, da o segmentu premalo vedo in mu zato tudi ne znajo ustrezno prilagoditi ponudbe. Še vedno niso redki receptorji, ki ne vedo, kako se obnašati do npr. slepih oseb, ki jih je treba popeljati na orientacijsko spoznavanje objekta ter jim v sobi opisati celotno razporeditev pohištva, da se potem po njej lahko samostojno premikajo. Prav tako se zatika pri zanesljivosti informacij o dostopnosti, saj hotelirji pogosto sploh ne vedo, koliko so zares dostopni in katerim skupinam

¹ Incoming agencija je tista, ki na domačem turističnem trgu sprejema in servisira domače in tuje turiste.

oseb s posebnimi potrebami lahko dejansko zagotovijo kvalitetno bivanje. Prav zaradi tega so vsi zaposleni v agenciji v prvih treh mesecih leta 2011 obiskali in temeljito pregledali vse objekte turističnih ponudnikov, s katerimi agencija sodeluje in se tako na lastne oči po metodologiji za pridobitev certifikata Invalidom prijazno prepričali, koliko so hoteli resnično dostopni in katerim skupinam oseb s posebnimi potrebami dejansko tudi ustrezajo. Ko pridejo prve poletne skupine, ne bo negativnih presenečenj in nepotrebnega nezadovoljstva gostov, kar bi agencijo postavilo na slab glas.

Ravnikarjeva (2011) zaključuje z besedami:

Zavedam se, da je treba postoriti še ogromno, prva sezona bo za nas tudi sezona učenja, dovolj smo bili previdni, da do večjih napak, vsaj po naši krivdi, ne bo prihajalo, glede na človeški faktor zaposlenih v hotelih, s katerimi sodelujemo, pa napak seveda ni mogoče izključiti. Na tem področju je v Sloveniji treba še ogromno storiti, da bodo invalidi enako lepo sprejeti kot »navadni« gostje. Kljub temu, da se Šent in NTZ že skoraj pet let ukvarjata z izobraževanjem turističnih delavcev s področja dostopnega turizma, nas tu vse skupaj čaka še ogromno dela, če želi Slovenija nekoč postati resnično zgledna dostopna turistična destinacija.

5.3 Aktualni projekti NTZ-ja s področja dostopnega turizma v Sloveniji

NTZ se že vrsto let ukvarja z uvajanjem dostopnega turizma v slovenski prostor in trenutno poleg projekta Turag4all svoja prizadevanja usmerja še v dva druga projekta, ITTI in MIT!, pred kratkim pa je zaključilo s projektom CETA. Za podrobnosti o vsebini ter težavah pri uvajanju dostopnega turizma smo se obrnili na Miha Bratca, ki pri NTZ deluje kot vodja projektov in je tudi sodeloval na šestmesečnem izobraževanju za delo v Turag4all kot predavatelj in mentor. Pogovor je potekal v smislu intervjuja marca v Novi Gorici. Odgovore na postavljena vprašanja smo posneli na digitalni diktafon, bistveno pa povzemamo v nadaljevanju.

5.3.1 Projekt MIT!

Po besedah Bratca (2011) gre pri projektu MIT! predvsem za to, da mala in srednja podjetja (MSP) spoznajo, kako sistematično razvijati in tržiti dostopne turistične produkte in storitve. Turistični sektor, ki je večinoma sestavljen iz malih in srednjih podjetij, je izjemno pomemben za evropsko gospodarstvo. Hkrati dostopnost potovanj predstavlja pomembno temo evropske turistične politike. V EU živi okrog 37 milijonov oseb s posebnimi potrebami, ki za turizem predstavljajo velik in rastoč tržni segment. Izboljšanje dostopnosti predpostavlja tudi izboljšanje dostopnosti za starejše. Skupaj 120 milijonov invalidov in starejših oseb v Evropi potrebuje izboljšano dostopnost.

Dalje Bratec (2011) glede izobraževalnega projekta pravi, da so prav z namenom izboljšanja dostopnosti svoje moči združili s partnerji iz štirih evropskih držav: Nemčije, Finske, Poljske

in Grčije. Projekt MIT!, ki je sofinanciran iz evropskega programa vseživljenjskega učenja, je usmerjen k menedžerjem MSP in trženjskim strokovnjakom v turizmu, trenerjem, učiteljem, deležnikom v vseživljenjskem učenju, ponudnikom strokovnih izobraževanj in treningov v turizmu na eni strani ter na drugi strani združenjem starejših občanov in oseb s posebnimi potrebami kot ključnim deležnikom ponudbe in povpraševanja po dostopnem turizmu, saj srečanje interesov in iniciativ obeh skupin lahko doda velik prispevek na področju regionalnega gospodarskega razvoja. Zanje so razvili inovativen tečaj kombiniranega učenja, ki omogoča on-line učenje ter izmenjavo pogledov ter diskusije s predavatelji na srečanjih v živo. Skozi tečaj udeleženci spoznajo bistvene sestavine dostopnih turističnih produktov ter kako z njimi prodreti na trg. Poleg tega projekt na platformi www.tourism4all.net ponuja stičišče ponudnikov in povpraševalcev po tovrstnem turizmu, ki so predstavljeni po standardih modela MIT!, ki se osredotoča na dostop, storitve in priložnosti dejavnosti. Tako se potencialni gost že vnaprej lahko informira o vsebinah, ki mu bodo v izbranem objektu na voljo, predvsem pa se lahko zanese na informacije, ki so predstavljene jasno in podrobno, za vsako skupino posebnih potreb posebej.

5.3.2 Projekt ITTI

O tem projektu je Bratec (2011) povedal naslednje:

Projekt ITTI je tudi, tako kot MIT!, izobraževalne narave, saj menimo, da je slaba dostopnost slovenskega turizma predvsem posledica pomanjkljive izobraženosti turističnega kadra. Projekt, ki je sofinanciran iz EU programa Transfer of Innovation in bo trajal 24 mesecev, je prav tako kot projekt Turag4all v koordinaciji ŠENT-a.

Glavni cilji projekta so po Bratčevih besedah (2011) naslednji:

- analizirati potrebe po izobraževanju glede dostopnosti turizma v Sloveniji,
- prilagoditi in prenesti v Slovenijo učne module, ki so bili razviti v okviru projektov EUFORME in Happy tourist,
- pripraviti priročnik in elektronsko orodje za učenje o dostopnosti turizma; nadgraditi učne module s Happy Tourist elektronskim orodjem za samostojno učenje in znanji, pridobljenimi skozi druge podobne projekte, kot so ISTO, Netmen, Equal Tourist in CETA,
- izobraziti trenerje,
- opraviti pilotne treninge v petih različnih turističnih objektih.

Bratec (2011) je glede projekta ITTI še dodal, da je posebej pomemben del namenjen izobraževanju trenerjev za razvoj dostopnega turizma, ki bodo v prihodnosti postali mentorji slovenskim hotelskim delavcem na izobraževanjih na temo dostopnega turizma. Prav pomanjkanje kompetenc pri osebju je tisto ključno, kar naredi objekte dejansko nedostopne. To bi lahko ob primerni usposobljenosti ter volji premostilo marsikatero strukturno oviro, ki se zgodi osebi s posebnimi potrebami. Med partnerskim sestankom na Finskem so si partnerji

tudi ogledali, kako dobro so Skandinavci podkovani v univerzalno oblikovanih ulicah in hotelih in kako veliko vedo o dostopnem turizmu. Prav tako so si z navdušenjem ogledali hotel Scandic, saj gre za verigo, ki ima posebej imenovanega slepega managerja za področje dostopnega turizma, ter drži primat v razvitosti in prilagojenosti ponudbe temu ciljnemu segmentu. Cilj izobraževanj za trenerje je, da bodo sami postali eksperti v dostopnem turizmu in svoje znanje uspešno prenesli na nižje hotelsko osebje ter na dolgi rok poskrbeli za napredek v razvoju dostopnega turizma (Bratec 2011).

Bratec (2011) je zaključil z naslednjimi besedami:

Poleg omenjenih projektov je NTZ v preteklem letu zaključil tudi s projektom CETA, v okviru katerega je NTZ razvil trajnostne indikatorje za spremljanje trajnosti razvoja tovrstnega turizma ter šel še korak dlje in predstavil inovativen konkurenčni model za »trajno in dostopno« turistično podjetje, ki je bil odlično sprejet s strani evropskega združenja za dostopni turizem (ENAT), ki ga bo poslej apliciralo na vsa evropska dostopna MSP ter jim tako pomagalo do večje konkurenčnosti.

Menimo, da gre tukaj za velik korak razvoja družbe kot take. Strinjamo se, da so potrebna mnoga izobraževanja na temo enakopravnosti vseh ljudi, vendar je za doseg želenega stanja potreben miselni preskok v razmišljanju celotne družbe, kar pa presega dejavnost ene same turistične organizacije. Na to nakazujejo številni dobro zastavljeni projekti, ki pa žal niso zaživel.

5.4 Certifikat Invalidom prijazno

Certifikat invalidom prijazno predstavlja standard, ki vpeljuje določen red pri kategoriziranju objektov in storitev ter podajanju informacij o njih. Tako objekti kot storitve naj bi se opirale na en sam enoten jezik – standard, ki naj velja za vso Evropo – pri podajanju informacij uporabnikom in graditeljem univerzalnega dostopa oz. pri vzpostavljanju vsem dostopne infrastrukture.

5.4.1 Zakaj je certifikat pomemben?

Evropski politiki so se v imenu invalidnih oseb, spodbujeni z evropskim letom invalidnih oseb 2003, popolnoma zavzeli proti diskriminaciji in izboljšanju pogojev invalidnih ljudi, vključno z dostopom do potovanj in turizma. Vendar obstajajo velike razlike glede napredovanja odstranjevanja ovir na turističnih destinacijah v mestih, regijah in državah. Temu so vzrok različni faktorji, vključno z raznolikostjo zahtev po dostopu v obstoječi zakonodaji, raznoliki stopnji tehničnega znanja in razvoja ter celo različnih kulturnih norm, geografskih in klimatskih dejavnikov (Ortun 2007).

Raziskava, namenjena srečanju evropskih ministrov za turizem v Brugesu (Toegankelijkheidsbureau in Living Research and Development 2001), je pokazala na dejstvo, da kljub različnim poizkusom posameznih držav članic za vzpostavitev enotnega harmoniziranega informacijskega sistema o dostopnosti, niso uspeli nobenega spraviti v uporabo. Poleg tega privatni sistemi za označevanje dostopnosti navadno ne zagotavljajo zahtevane specifičnosti, predvsem pa so ti sistemi vzpostavljeni in vodeni kot solo iniciative in niso kompatibilni z ostalimi informacijskimi shemami o dostopnosti. Informacija o dostopnosti je v najboljšem primeru fragmentirana in relativno nestrukturirana, celo v državah, ki razvijajo in širijo to informacijo.

Danes imamo raznolike zakone, standarde o dostopnosti in smernice, ki vodijo gradnjo enotnega koncepta v Evropi. Poleg tega imamo različne zbirke smernic, ki jih izdajajo organizacije za standardizacijo, interesne skupine in invalidske organizacije. Nekateri od teh standardov so v določenih državah obvezni, drugi pa neobvezni. Pomanjkanje enotnega standarda o dostopnosti ter pomanjkanje enoznačnih informacij o nastanitvah še vedno predstavlja največjo oviro. Projekt OSSATE poudarja zagotavljanje informacij o dostopnih turističnih destinacijah. Projekt spodbuja razvoj in uporabo podatkov o dostopnosti kot vidik turistične informacijske storitve s promocijo skupnih kriterijev in standardov, ki naj jih uporabljajo vsi akterji.

Študija Toegankelijkheidsbureau in Living Research and Development (2001) poudarja, da igrajo informacije o dostopnosti ključno vlogo za invalidne uporabnike pri izbiri njihove nastanitve pred rezervacijo. Stranke s fizično ali senzorno oviranostjo ter tisti z alergijami, kroničnimi boleznimi ali tisti, ki potrebujejo redno terapijo, navadno poznajo svoje potrebe zelo dobro. Torej želijo biti sposobni pridobiti podrobne informacije o svoji nastanitvi pred rezervacijo. Dejansko, glede na predpostavko o pomanjkanju dostopnosti pri nastanitvah, so prisiljeni izbrati svojo nastanitev na podlagi zahtev, ki izvirajo iz vrste njihove oviranosti in ne samo glede na lokacijo hotela in ceno sobe (Ortun 2007).

5.4.2 Predstavitev certifikata

V Sloveniji je Šent oblikoval standard o dostopnosti objektov, na podlagi katerega tudi izdaja certifikat in s katerim turistični ponudniki izkazujejo prilagojenost svojih objektov invalidom ter osebam s posebnimi potrebami.

Certifikat Invalidom prijazno se podeljuje za tri različne stopnje prilagojenosti oziroma po številu in vrsti izpolnjenih kriterijev, in sicer:

- osnovni certifikat,
- srebrni certifikat,
- zlati certifikat.

Osnovni certifikat se pridobi na podlagi določenega števila izpolnjenih kriterijev, ki so različni za vsak posamezen tip objekta. Za pridobitev srebrnega ali zlatega certifikata pa je treba izpolnjevati, poleg osnovnih, še dodatne kriterije, ki so specifično namenjeni pridobivanju srebrnega ali zlatega certifikata.

Certifikat 'Invalidom prijazno' se podeljuje za šest različnih skupin objektov. Te so:

- nastanitvenim objektom večjega tipa (hotel, motel, zdravilišče, mladinski hotel, penzion),
- nastanitvenim objektom manjšega tipa (apartma, turistična kmetija, zasebna soba, prenočišče, gostišče),
- kampom,
- gostinskim objektom (restavracija, gostilna, kavarna, slaščičarna, okrepčevalnica, bar),
- rekreacijskim objektom (bazen, športna dvorana, center za rekreacijo, stadion),
- kulturnim in razvedrilnim objektom (muzej, galerija, gledališče, opera, balet, kinodvorana, multikulturni center).

Pri dveh razgovorih, ki smo jih opravili na konkretnih podjetjih, Terme Olimia in Terme Rogaška Slatina, je bilo zaznati neodobravanje in nezainteresiranost glede certifikata Invalidom prijazno. Predvidevamo, da obe podjetji iščeta trajnostne rešitve, kar naj bi standard tudi pomenil, saj podaja smernice za nadaljnji, trajni razvoj storitve. Certifikat Invalidom prijazno pa po poteku projektnega časa ni zaživel. Kar je po našem mnenju tudi eden ključnih problemov celotne tematike. Evropska unija sicer konkretno spodbuja iniciative za doseganje univerzalnega dostopa, vendar ga celotna javnost nekako ne odobrava oziroma ne priznava s konkretnimi dejanji v vsakdanjem življenju, vsem enakih pravic in zato po izteku projektnih rokov, ko bi se morala vključiti širša javnost, sami projekti obstanejo na mrtvi točki.

5.4.3 Kako pridobiti certifikat Invalidom prijazno?

»Invalidom prijazno« je certifikat, ki ga lahko pridobijo vsi ponudniki turističnih storitev ali ponudniki aktivnosti in prostora za preživljanje prostega časa na podlagi izpolnjevanja točno določenih kriterijev. Ponudnik odda vlogo za pridobitev certifikata ŠENT-u. Vlogo nato pregleda tričlanska komisija, ki jo praviloma sestavljajo strokovni delavec s področja sociale, predstavnik delavcev v turizmu in predstavnik invalidov oz. oseb s posebnimi potrebami. Komisija ugotovi, ali je vloga popolna ali so potrebne dopolnitve. Na podlagi izpolnjevanja kriterijev strokovna komisija odobri ali zavrne pridobitev certifikata, hkrati pa predlaga spremembe, s katerimi bi vlagatelj lahko pridobil certifikat ali pa dostopnost svoje ponudbe še izboljšal. Ob izpolnjevanju pogojev prejme vlagatelj certifikat in ostali promocijski material v 30 dneh po končni odločitvi strokovne komisije oziroma po dogovoru med obema organizacijama (Šent 2009).

Pri ŠENT-u so prepričani, da je odločitev za certifikat tudi družbeno odgovorno dejanje. Turistični ponudniki namreč s tem vključujejo med svoje goste tudi osebe, ki se mnogokrat zgolj zaradi svojih težav ne morejo vključevati v mnoge aktivnosti, zato se vsaj enkrat letno za vse nove prejemnike pripravi slavnostno podelitev certifikata (Šent 2009).

Vsak prejemnik certifikata Invalidom prijazno je vpisan v bazo prejemnikov certifikatov, ki je dostopna na spletnem portalu www.invalidom-prijazno.eu. Vsem prejemnikom se ponudi tudi promocijski material in se jim svetuje o potrebnih ukrepih, s katerimi lahko izboljšajo dostopnost svoje ponudbe, se jih obvešča o spremembah na področju zakonodaje, politike in drugih dogodkih, ki so povezani z enakopravnim vključevanjem invalidov in oseb s posebnimi potrebami v turistično ponudbo (Šent 2009).

Na spletnem strani Invalidom-prijazno.eu je mogoče najti tudi ponudnike, ki standardu že zadostujejo ter so leta 2009 pridobili certifikat Invalidom prijazno. To so naslednji turistični ponudniki v Sloveniji (Šent 2009):

- zlati certifikat: Turizem Kras, d. d., za Jamski dvorec in Postojnsko jamo (www.turizem-kras.si); Hiša posebne sorte za apartmaje in restavracijo (www.sorta.si); Thermana, d. d., za Hotel Zdravilišče Laško (www.thermana.si);
- srebrni certifikat: Terme Dobrna, d. d. (www.terme-dobrna.si); Marche gostinstvo, d. o. o., za restavracije Marche (PE Obrežje, PE Lom, PE Ravbarkomanda, PE Tepanje, PE Barje, PE Voklo, PE Lukovica, PE Starine) www.marche-restaurants.com;
- osnovni certifikat: Park vojaške zgodovine Pivka (www.parkvojaskezgodovine.si); Šobec, d. o. o., za Kamp Šobec (www.sobec.si).

Projekt Razvoj turistične ponudbe za ljudi s posebnimi potrebami sofinancirajo Finančni mehanizem EGP in Norveški finančni mehanizem ob podpori Službe vlade RS za evropske zadeve (Šent 2009).

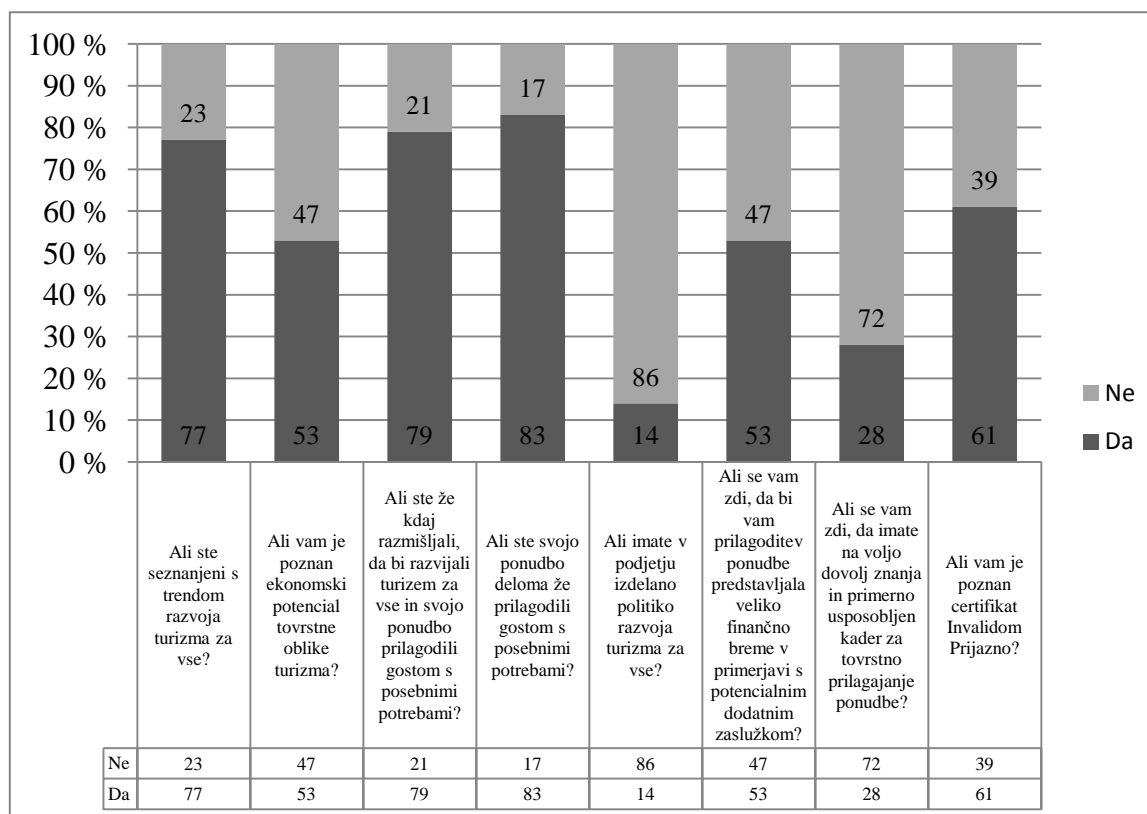
6 PROBLEMATIKA VKLJUČEVANJA TURISTIČNIH PONUDNIKOV

Glede na probleme, izpostavljene v pregledu literature, in odgovore, ki smo jih prejeli od intervjuvancev, v ta kontekst sodi tudi kvantitativna spletna anketa, ki smo jo z NTZ-jem opravili med turističnimi ponudniki v Sloveniji preteklo zimsko sezono. V anketi smo ugotavljali, kakšna znanja so potrebna za obvladovanje področja dela z osebami s posebnimi potrebami, kakšno je obstoječe predznanje turističnih ponudnikov v Sloveniji s tega področja, ter kakšne so želje turističnih ponudnikov po novih znanjih s področja dela z osebami s posebnimi potrebami. Želeli smo tudi ugotoviti, kako je poznan pojem med turističnimi ponudniki in v kolikšni meri so ti pripravljeni sodelovati s specializirano turistično agencijo.

Populacija je zajemala turistična podjetja, ki so bila evidentirana na podlagi baze kontaktov NTZ, ki je vsakoletno posodobljena in zato po predvidevanjih obsega nad 80 % vseh turističnih podjetij v Sloveniji. To pomeni, da posebno vzorčenje niti ni bilo potrebno. Vprašalnik je bil poslan 332 kontaktom iz te baze, vrnjenih pa je bilo 67 pravilno izpolnjenih vprašalnih listov. Raziskava je trajala od decembra 2010 do februarja 2011. Stopnja odzivnosti podjetij je bila 20 %, kar je v skladu s pričakovanim odzivom za spletne raziskave in tudi dovolj velika, da je vzorec reprezentativen. V poglavju so predstavljeni izseki iz celotne ankete, ki so pomembni za razumevanje pričujočega diplomskega dela. V prilogi dela pa je celoten vprašalnik, s pomočjo katerega se je izvedla anketa.

6.1 Rezultati raziskave o dostopnosti storitev v Sloveniji

Uvodoma smo ugotavljali, koliko je pojem dostopnega turizma sploh poznan med turističnimi delavci. Rezultati so prikazani na sliki 5.

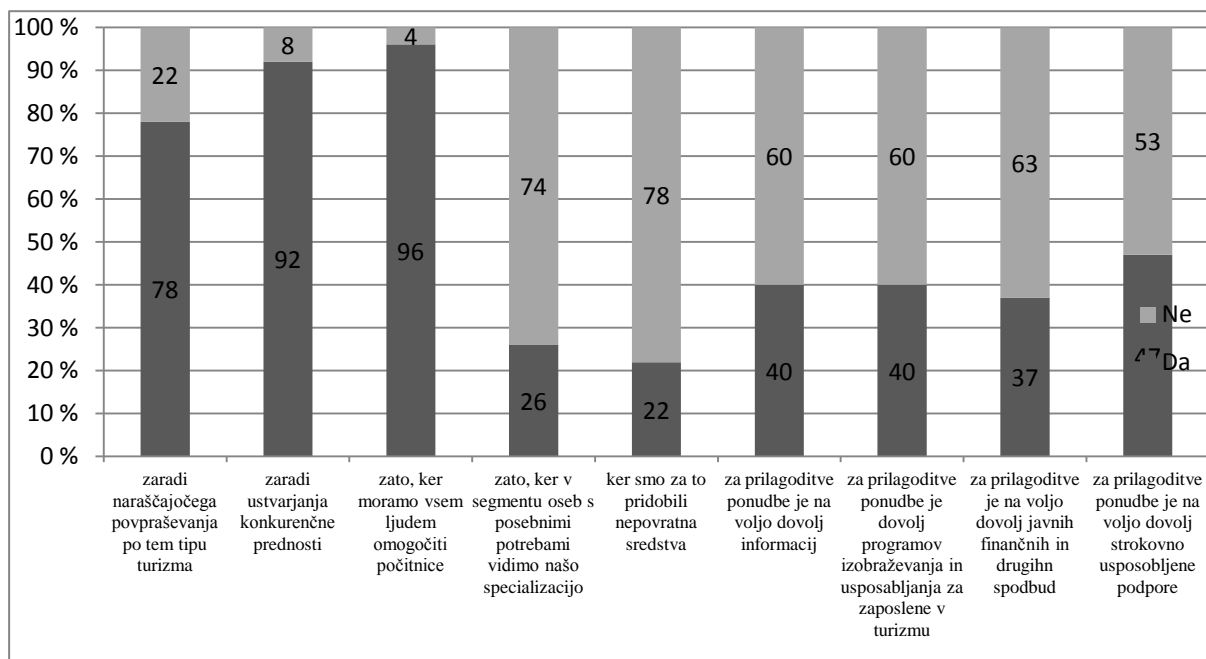


Slika 5: Razvoj (vsem) dostopnega turizma

Vir: NTZ 2010.

Kot je razvidno s slike 5, so turistični delavci v skoraj 80 % seznanjeni s pojmom dostopnega turizma, zatakne pa se pri poznavanju ekonomskega pomena tovrstne oblike turizma, zato je tudi razumljivo, da se večini zdi, da bi bili stroški tovrstnih prilagoditev nesorazmerno visoki v primerjavi s potencialnimi zaslužki, ki bi jih zaradi tega imeli. Razveseljujoče je dejstvo, da je večina turističnih podjetij svojo ponudbo že prilagodila in jih prav tako večina razmišlja, da bi to še nadgradili. Prav tako je razveseljujoč podatek, da kar 60 % zaposlenih pozna certifikat Invalidom prijazno, ki sta ga partnerja NTZ in Šent razvila v prejšnjem projektu E.T. (Equal tourist). Neizpodbitno dejstvo pa je, da se velika večina (72 %) zaposlenih v turizmu sooča s pomanjkanjem znanja s področja dostopnega turizma in ne ve, kje in na kakšnih izobraževanjih bi ta lahko pridobili.

Iz rezultatov, prikazanih na sliki 6, lahko sklepamo, da ponudniki ne vedo, kje pridobiti potrebna znanja oziroma podporo pri prilagajanju ponudbe.

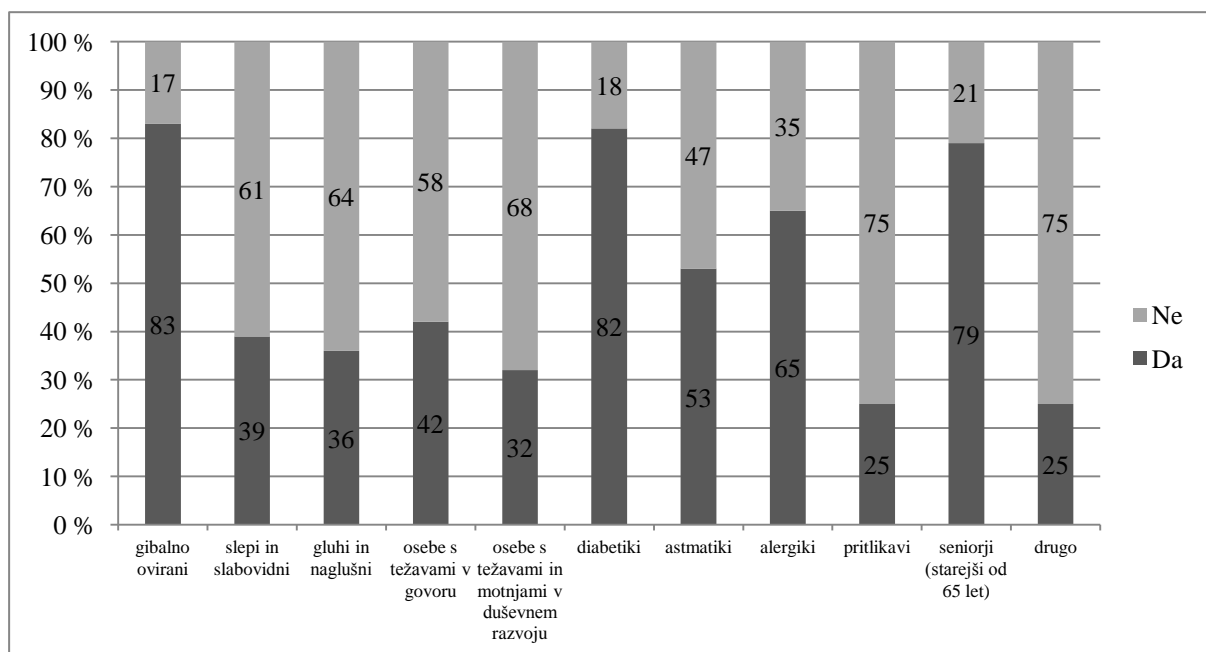


Slika 6: Zakaj ste prilagodili oziroma bi bili pripravljeni prilagoditi svojo ponudbo? In kakšne so vaše izkušnje glede podpore pri tovrstnem prilagajanju ponudbe?

Vir: NTZ 2010.

Kot najpomembnejši razlog za prilagoditev svoje ponudbe ponudniki navajajo socialni vidik dostopnega turizma, čeprav sta si z ekonomskim vidikom in vidikom trajnostnega razvoja precej blizu. Nikakor pa si slovenski turistični ponudniki ne želijo odreči svoji osnovni ponudbi v korist dostopnega turizma oziroma ne nameravajo postati specialistični ponudniki dostopnega turizma, tudi ob predpostavki, da bi za to pridobili nepovratna sredstva, saj so bili odgovori na to vprašanje odstotno najnižji.

Nadalje so zanimive tudi velike razlike glede naklonjenosti turističnih delavcev do prilagoditve ponudbe za različne skupine oseb s posebnimi potrebami, ki so prikazane na sliki 7.

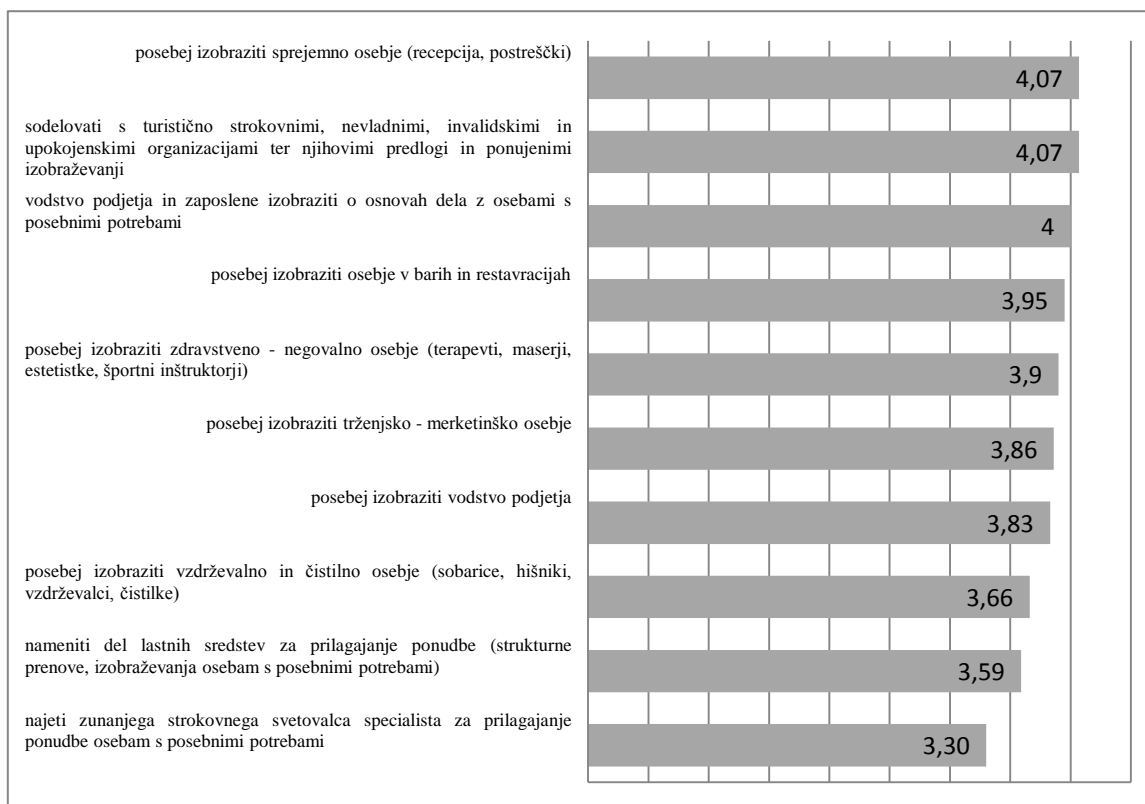


Slika 7: Za katere tipe gostov s posebnimi potrebami bi (oziroma ste že) prilagodili svojo ponudbo?

Vir: NTZ 2010.

Kot je razvidno s slike 7, turistični delavci največ pozornosti posvečajo prilagajanju ponudbe gibalno oviranim, diabetikom ter populaciji seniorjev. Medtem, ko sta drugi dve skupini pričakovani, saj so prilagoditve jedilnika precej nezahtevne in je jasno, da so seniorji kot najhitreje rastoča skupina prebivalstva tudi tržno zelo zanimivi, pa preseneča velik odstotek naklonjenih prilagoditvam gibalno oviranim, ki potrebujejo največje strukturne posege in so tudi finančno najbolj zahtevna oblika prilagoditev. To je deloma mogoče pojasniti z dejstvom, da je pavšalna percepcija invalidov navadno enačena z osebami na invalidskih vozičkih. V skladu z rezultati preteklih raziskav so turistični delavci najmanj naklonjeni prilagajanju osebam s težavami v duševnem zdravju, saj so predsodki do tovrstnih gostov še vedno globoko zakoreninjani pri vseh ljudeh ter prilagoditvam pritlikavim osebam, ki pa so številčno relativno majhna skupina.

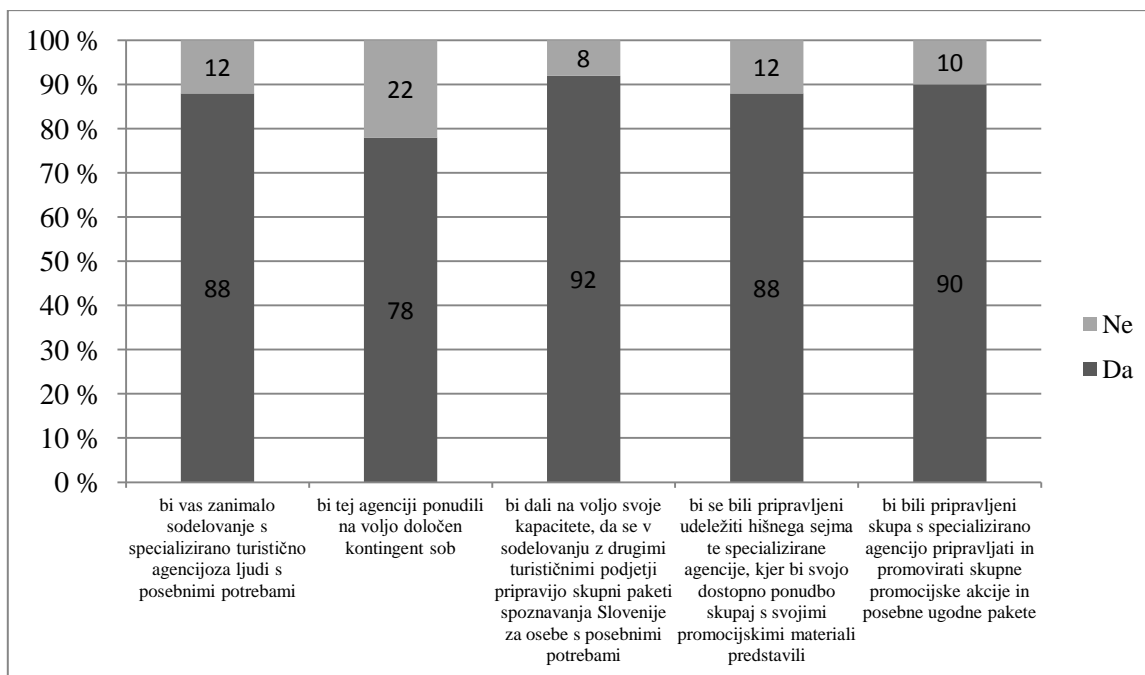
Ko so enkrat ugotovljena problematična področja, lahko postavimo vprašanje, kateri so najnujnejši ukrepi, po mnenju turističnih podjetij, ki bi jih bilo treba izvesti, da bi njihova ponudba postala bolj konkurenčna v smislu dostopnosti. Zato je zelo zanimiva tudi ocena nujnosti ukrepov, prikazana na spodnji sliki 8, ki bi jih turistični sektor moral sprejeti, da bi postal bolj dostopen za osebe s posebnimi potrebami.



Slika 8: Ocena nujnosti ukrepov za povečanje dostopnosti

Vir: NTZ 2010.

Rezultati, predstavljeni na sliki 8, kažejo, da turistična podjetja (predvsem hotelska, ki so v raziskavi najbolj zastopana) vidijo potrebo po temeljitem izobraževanju in treniranju osebja, ki je v direktnem kontaktu z gosti, kot so na primer receptorji ter delavci v baru in restavracijah. Hkrati pa se zavedajo, da bodo ukrepi pozitivno delovali le v primeru, da ima tudi vodstvo osnovno znanje in razumevanje fenomena dostopnega turizma. Mogoče je najbolj zanimiva ugotovitev, da naj bi se turistična podjetja zavedala pomembnosti sodelovanja z raznimi invalidskimi združenji in nevladnimi organizacijami, ki jih lahko usmerjajo in svetujejo ter včasih celo priskrbijo specializirane treninge, ki jih njihovo osebje potrebuje.

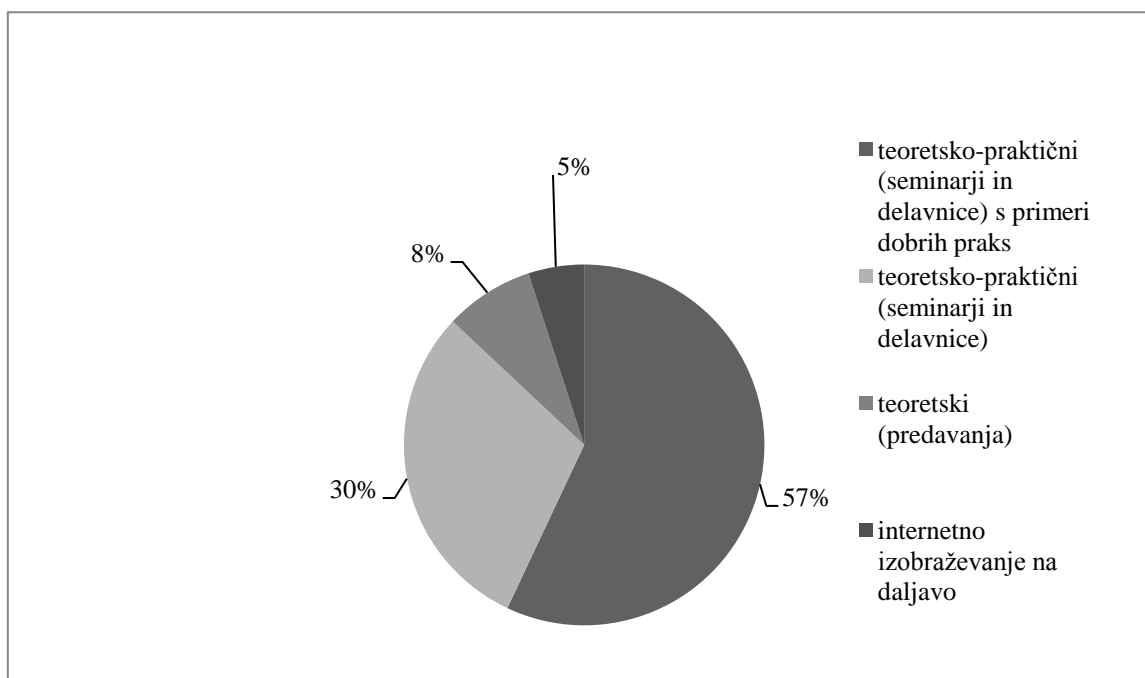


Slika 9: Sodelovanje s specializirano agencijo za goste s posebnimi potrebami, ki bi slovensko dostopno turistično ponudbo usmerjeno posredovala turistom s posebnimi potrebami doma in v tujini

Vir: NTZ 2010.

S slike 9 je razvidno, da so turistični ponudniki načeloma zelo pripravljeni sodelovati s specializirano agencijo pri trženju dostopne ponudbe v Sloveniji, na kar nakazuje visok odstotek pozitivnih odgovorov. Rezultat je nekoliko slabši le pri vprašanju, ali bi sami zagotovili določen kontingent sob, iz česar lahko sklepamo, da so pri novem in nepoznanem segmentu ponudniki še vedno previdni in si z njim vsaj za enkrat še ne želijo tvegati, kar je tudi razumljivo, glede na njihovo pomanjkanje izkušenj s tovrstno obliko turizma. Vsaj glede prvih odzivov ponudnikov pa se specializirani agenciji ne gre bati za pomanjkanje poslovnih partnerjev, katerih ponudbo bo lahko tržila.

Kot zaključno in temeljno vprašanje raziskave smo z NTZ v anketi predstavnike podjetij povprašali tudi po tem, kakšna vrsta treninga in izobraževalnih modulov na temo dostopnosti bi bila po njihovem mnenju najbolj ustrezna. Kot je prikazano na sliki 10, bi se jih tako največ udeležilo kombiniranih teoretično-praktičnih izobraževanj (seminarji in delavnice) s predstavitvami dobrih praks in obiskom drugih podjetij, ki veljajo za primere dobre prakse. Po drugi strani pa so bili predstavniki podjetij nenaklonjeni treningom preko interneta – elektronskemu izobraževanju.



Slika 10: Tipologija izobraževanj

Vir: NTZ 2010.

S slovenskima partnerjema ŠENT-om in NTZ-jem smo se analize lotili po dveh različnih poteh, z namenom, da bi pridobili celovit in natančnejši vpogled v trenutno znanje o dostopnem turizmu, razvoju ter pripravljenost turističnih podjetij na nadaljnjo prilagoditev ponudbe za ta hitro rastoč tržni segment. Vodilni partner Šent je tako analizo izvedel s pomočjo samih oseb s posebnimi potrebami. Ti so za aktualne in relevantne podatke poskrbeli z osebnimi intervjuji s turističnim osebjem dvajsetih znanih turističnih podjetij – od hotelov, restavracij, muzejev do rekreacijskih objektov.

Medtem smo se z Nacionalnim turističnim združenjem odločili za bolj kvantitativen pristop in izvedli obširno raziskavo med predstavniki turističnega gospodarstva z uporabo vprašalnikov, poslanih po internetu. Oba od uporabljenih pristopov imata različne omejitve in prednosti, pa vendar so dobljeni rezultati ne glede na to podobni. Iz tega lahko sklepamo, da je skupna analiza relevantna in kaže natančno trenutno stanje dostopne turistične ponudbe v Sloveniji. Analiza potrjuje potrebo po večji osveščenosti in nadaljnjem sistematičnem izobraževanju, ki naj bo interaktivno, temelječe na seminarjih in delavnicah, kjer bodo predstavljeni praktični primeri ter primeri dobrih praks, ki so se že izkazali za uspešne v tujini.

6.2 Kako kaže razvijati turizem za osebe s posebnimi potrebami v Sloveniji

Dejstvo je, da kljub številnim prizadevanjem in dobrim iniciativam, dostopni turizem v Sloveniji še ni razvit in je šele v svoji začetni razvojni fazi. Razveseljivo je dejstvo, da se tudi država na nacionalni ravni s sprejemanem smernic in politik zaveda pomembnosti praktičnega udejanjanja politik in smernic svetovnih nadvladnih organizacij, kakor sta OZN ter EU. Gotovo bo k boljši dostopnosti turistične ponudbe in predvsem večjemu ozaveščanju o njej veliko pripomogla tudi načrtovana strategija socialnega turizma, katere izdelavo v svojih programskih načrtih predvideva Direktorat za turizem pri Ministrstvu za gospodarstvo in ne nazadnje tudi nova slovenska turistična strategija, ki tudi predvideva poglavje, namenjeno dostopnosti.

Na projektni ravni je bilo storjenega že veliko, na kar sta nas opozorila tudi intervjuvanca, in dejstvo je, da je veliko raziskav in rezultatov projektov prosto dostopnih slovenskim turističnim ponudnikom. Ti si jih lahko vzamejo za dober priročnik pri začetku uvajanja dostopnih in vključujočih storitev. Nedvomno je doprinos projektov ta, da so bili turistični ponudniki vsaj večkrat animirani na temo razvoja dostopnega turizma in so pojem vsaj v teoriji že osvojili. V bodočih projektih, ki jih tako NTZ, kakor tudi Šent nameravata nadaljevati in s tem tudi zagotoviti trajnost dosedanjih dostopnih pobud, bi bilo poleg nadgradnje izobraževalnih modulov ter večje promocije certifikata Invalidom prijazno, smiselno podjetjem predstaviti tudi smernice univerzalnega dizajna, to je tovrstnega oblikovanja turistične infrastrukture, ki je hkrati estetsko dovršen, a na drugi strani tudi lahko uporaben tako za osebe s posebnimi potrebami kot tudi za vse druge skupine, kot so matere z vozički, športniki s športno opremo, majhni otroci, starejši in podobno. To je še posebej pomembno, ker se zaposleni v hotelih prilagoditev za dostopnost bojijo, saj te zahtevajo dodatna finančna vlaganja, na koncu pa še do neke mere (kot na primer držala, preklade, in podobno) skazujejo harmoničnost okolja. Temu se je mogoče izogniti z arhitekturnim načrtovanjem, ki je osnovano po principih univerzalnega dizajna.

Kljub temu, da se zadeve premikajo na bolje, je veliko treba storiti še na osveščanju ljudi in jim razjasniti, da nudenje posebnih rehabilitacijskih centrov ni moderna oblika turizma za osebe s posebnimi potrebami, temveč jih je treba polnopravno vključevati v normalne turistične tokove.

Zaradi tega se morajo hotelirji potruditi pri izobraževanju svojih zaposlenih, da bodo sposobni prepoznati potrebe oseb s posebnimi potrebami in jih na diskreten način tudi zadovoljiti ter hkrati ustvarjati harmoničen odnos med njimi ter ostalimi gosti v objektu, kar je precejšen zalogaj, a nesporen kazalnik razvite in vključujoče turistične ponudbe.

Nadaljnje morajo hotelirji in ostali ponudniki turističnih storitev prepoznati pomembnost segmenta dostopnega turizma in se zavedati, da je dostopnost proces, sestavljen iz številnih majhnih korakov in da je ključnega pomena postopno uvajanje dostopnih prilagoditev, da do

leta 2020 ne bodo popolnoma zaostali za konkurenco in si tako zaprli vrata za osvojitvev izračunanega 45 % tržnega potenciala, kot je prikazan v tretjem poglavju. Dejstvo je tudi, da bi k bolj aktivni podjetniški iniciativi za povečanje dostopnosti veliko pripomogle tudi državne oz. regionalne subvencije in spodbude, ki jih za enkrat še ni veliko, so pa sredstva za to kar široko prisotna v evropski blagajni, le pristojne slovenske institucije se jih morajo odločiti pridobiti.

Prav tako bi bilo tudi smiselno osnovati spletno stran, ki bi evidentirala in natančno z zanesljivimi informacijami predstavila vso dostopno turistično ponudbo v Sloveniji, kakor je to že storila Južna Tirolska s projektom Altoadige per tutti (www.altoadigepertutti.it). Smiselno bi bilo, da bi tovrstno nalogo prevzela specializirana turistična agencija (www.turag4all.eu), ki že sedaj na svoji spletni strani ponuja nekaj dostopnih slovenskih hotelov in potovanj ter tako resnično prevzela primat in nadzor nad promocijo slovenskega dostopnega turizma. Prav tako je pomembno namestitve, ki že ustrezajo smernicam dostopnosti, vključiti v evropske mreže in spletne strani dostopnega turizma, kakor je v okviru projekta MIT! razvita spletna stran www.toursim4all.net, tako da takšna ponudba postane še bolj vidna navzven in izven meja naše države.

Skratka, potrebni so številni majhni koraki, začevši z dolgoročno zagotovitvijo sredstev za nadaljevanje aktivnosti tudi po izteku evropskega financiranja dostopnih projektov, za večje ozaveščanje in izobraževanje zaposlenih v turističnih podjetjih ter tudi spodbujanje pozitivne naklonjenosti države za razvoj dostopnega turizma. Potrebni so za nadaljevanje in pospešitev razvoja dostopnega turizma pri nas in zanje je tako kot pri drugih razvojnih vprašanjih in trajnostnem turizmu nasploh nujen odprt dialog in sodelovanje številnih deležnikov, kar pa je v slovenskem turizmu v zadnjih letih velik problem.

7 SKLEP

Turizem za osebe s posebnimi potrebami se razvija in pridobiva na pomenu. Njegovo celovito obdelavo, s poudarkom na ustanovitvi in delovanju specializirane turistične agencije za dostopni turizem, smo izbrali za predmet obdelave v tem diplomskem delu. Uvodoma smo prikazali nekaj temeljnih mednarodnih generalnih in turističnih politik, ki so podlaga za razvoj dostopnega turizma. Od splošnega smo prešli h konkretnemu ter poiskali pravne podlage in smernice, ki dostopni turizem usmerjajo v Sloveniji.

V nadaljevanju smo se poglobili v sam pojem dostopnega turizma, se ga potrudili znanstveno definirati in se poglobiti v potovalne navade oseb s posebnimi potrebami. Na podlagi predmetnih ugotovitev smo tudi predstavili realni tržni potencial dostopnega turizma v Sloveniji.

Nato smo poizkušali raziskati realnost in dodobra obdelali obstoječe dejansko stanje dostopnosti. Pregledali smo številne tuje primere dobrih praks in tako spoznali, kaj vse že obstaja v tujini in kaj bi bilo v prihodnosti mogoče prenesti tudi k nam.

In prav stanje dostopnega turizma v Sloveniji in njegovo poglobljeno razumevanje sta bila v nadaljevanju osrednji temi, ki smo jih podrobneje obravnavali. S pomočjo odgovornih oseb pri nosilcih projekta Turag4all smo opravili intervjuje in tako spoznali, kako razmišljajo, kam si želijo svoje projekte v nadaljevanju peljati in s kakšnimi problemi se pri svojem delu vsakodnevno srečujejo. Podrobno smo tudi preučili standarde za pridobitev certifikata Invalidom prijazno, ki dobro prikazujejo, kaj je v resnici treba postoriti, da lahko govorimo o dostopni turistični ponudbi.

Na koncu smo v nalogo smiselno vključili še spletno anketo, s katero smo skupaj z NTZ-jem skušali preveriti, s kakšnimi težavami se srečujejo slovenski ponudniki turističnih storitev pri uvajanju dostopnosti v svojo ponudbo. Še posebej zanimive so bile njihove ugotovitve, da pojem sicer poznajo, nimajo pa na voljo dovolj znanja in informacij, da bi ga tudi v praksi razvijali. To je precej presenetljivo, glede na prizadevanje naših intervjuvancev, a očitno njihove akcije in pobude še niso dosegle večine slovenskih turističnih managerjev, kar nakazuje na to, da je promocija dostopnega turizma med turističnimi ponudniki še vedno potrebna, kakor je tudi potrebno usklajeno delovanje vseh deležnikov in tudi podpora regionalnih in državnih oblasti, ki ni zgolj deklarativna, temveč k razvoju dostopnega turizma prispeva tudi kakšne finančne spodbude oziroma ugodnosti.

Dostopni turizem v Sloveniji je v povojih, dobre prakse kažejo na to, da če hočemo, ga tudi znamo odlično razvijati, a bo potrebnih še veliko korakov in predvsem truda, da bomo lahko govorili o Sloveniji kot dostopni in socialno vključujoči turistični destinaciji.

LITERATURA IN VIRI

- Adamič, L. 2009. *Pripravljenost slovenskih turističnih podjetij za »turizem za vse«*. Diplomsko delo, Univerza v Ljubljani, Ekonomska fakulteta.
- Ambrose, I. 2007. *Information & marketing on accessibility*. [Http://www.ossate.org/docs/international_conference/presentations/Session_2_Ambrose-Europe-for-All-EN.pdf](http://www.ossate.org/docs/international_conference/presentations/Session_2_Ambrose-Europe-for-All-EN.pdf) (10. 12. 2010).
- Ambrose, I. 2008. *The most accessible capital city in the world by 2010*. [Http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.enat_projects_and_good_practices.549](http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.enat_projects_and_good_practices.549) (20. 3. 2011)
- BMWA – Federal Ministry of Economic and Labour. 2004. *Economic impulses of accessible tourism for all*. Report, Berlin, Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit.
- Bornholm, H. 2006. *Sweden – accessible to all tourists*. [Http://www.sweden.se/eng/Home/Tourism/Reading/Sweden--accessible-to-all-tourists/](http://www.sweden.se/eng/Home/Tourism/Reading/Sweden--accessible-to-all-tourists/) (20. 3. 2011).
- Bourgeois, G. 2007. *Address by representatives of member states*. [Http://www.ossate.org/docs/international_conference/presentations/bourgeois_en.pdf](http://www.ossate.org/docs/international_conference/presentations/bourgeois_en.pdf) (10. 2. 2011).
- Bratec, M. 2011. *Pogovor z avtorjem*. Nova Gorica, 15. marec.
- Brence, S. 2009. *Oblikovanje politik razvoja »turizma za vse«*. Diplomsko delo, Univerza na Primorskem, Fakulteta za turizem Portorož.
- Buhalis, D., E. Michopoulou, V. Eichhorn in G. Miller. 2006. *Accessibility market and stakeholder analysis – One-stop-shop for accessible tourism in Europe (OSSATE)*. [Http://www.ossate.org/doc_resources/OSSATE_Market&Stakeholder%20Analysis_Public_Version_Fina.pdf](http://www.ossate.org/doc_resources/OSSATE_Market&Stakeholder%20Analysis_Public_Version_Fina.pdf) (2. 11. 2010).
- Burnett, J. J. in H. B. Baker. 2001. Assessing the travel-related behaviours of the mobility-disabled consumer. *Journal of Travel Research* 40 (1): 4–11.
- Crostat. 2010. *Demographics in 2008*. [Http://www.dzs.hr](http://www.dzs.hr) (16. 3. 2011).
- Darcy, S. 2003. *Disabling journeys: the tourism patterns of people with impairments in Australia*. [Https://docs.google.com/leaf?id=0B3UCnkpuqDN7YjRhNzQ0MTEtYTU1Mi00N2NjLWE2MTctNzdmOWIyZDY2ZWJj&hl=en](https://docs.google.com/leaf?id=0B3UCnkpuqDN7YjRhNzQ0MTEtYTU1Mi00N2NjLWE2MTctNzdmOWIyZDY2ZWJj&hl=en) blog
- Darcy, S. 2006. *Setting a research agenda for accessible tourism*. Gold Coast, Qld.: Sustainable Tourism CRC.
- Darcy, S. 2010. *Towards a definition of accessible tourism*. [Http://accessibletourismresearch.blogspot.com/2010/01/towards-definition-of-accessible.html](http://accessibletourismresearch.blogspot.com/2010/01/towards-definition-of-accessible.html) (5. 2. 2011).
- Dostopna Slovenija. 2009. *Invalidski turizem*. [Http://dostopna.slovenija.com](http://dostopna.slovenija.com) (2. 3. 2011).
- Eurostat. 2011. *European demographics report*. [Http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/population/data/main_tables](http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/population/data/main_tables) (4. 4. 2011).
- Evropski parlament. 2007. Obnovljena turistična politika EU. *Resolucija EU*, št. 2006/2129(INI) [Http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//TEXT+TA+P6-TA-2007-0575+0+DOC+XML+V0//SL](http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//TEXT+TA+P6-TA-2007-0575+0+DOC+XML+V0//SL) (2. 4. 2011).

- Giannakouris, K. 2008. *Population and social conditions*.
[Http://epp.eurostat.ec.europa.eu/cache/ITY_OFFPUB/KS-SF-08-072/EN/KS-SF-08-072-EN.PDF](http://epp.eurostat.ec.europa.eu/cache/ITY_OFFPUB/KS-SF-08-072/EN/KS-SF-08-072-EN.PDF) (3. 5. 2011).
- Giannakouris, K. 2010. *Population and social conditions*.
[Http://epp.eurostat.ec.europa.eu/cache/ITY_OFFPUB/KS-SF-10-001/EN/KS-SF-10-001-EN.PDF](http://epp.eurostat.ec.europa.eu/cache/ITY_OFFPUB/KS-SF-10-001/EN/KS-SF-10-001-EN.PDF) (31. 5. 2011).
- Hundertmark, L. 2007. *Accessible infrastructure in destinations*.
[Http://www.ossate.org/docs/international_conference/presentations/hundertmark_en.pdf](http://www.ossate.org/docs/international_conference/presentations/hundertmark_en.pdf)
 (15. 2. 2011).
- Kobal Grum, D., B. Kobal, M. Celeste, P. Dremelj, S. Smolej in M. Nagode. 2009.
Sociopsihološki vidiki izobraževanja oseb s posebnimi potrebami.
[Http://www.pei.si/UserFilesUpload/file/zalozba/ZnanstvenaPorocila/12_09_sociopsihološki_vidiki_izobrazevanja_oseb_s_posebnimi_potrebami.pdf](http://www.pei.si/UserFilesUpload/file/zalozba/ZnanstvenaPorocila/12_09_sociopsihološki_vidiki_izobrazevanja_oseb_s_posebnimi_potrebami.pdf) (10. 2. 2011).
- Leidner, R. 2006. *Tourism accessible for all in Europe*.
[Http://www.rollinggrains.com/archives/Tourism_for_all_in_Europe_Leidner_2006.pdf](http://www.rollinggrains.com/archives/Tourism_for_all_in_Europe_Leidner_2006.pdf)
 (16. 3. 2011).
- Marion. 2008. *Top accessible holiday destination: Valencia, Spain*.
[Http://www.venere.com/blog/accessible-holiday-valencia/](http://www.venere.com/blog/accessible-holiday-valencia/) (14. 3. 2011).
- MDDSZ RS – Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve. 2006. *Slovenski akcijski program za invalide 2007–2013*.
[Http://www.mddsz.gov.si/fileadmin/mddsz.gov.si/pageuploads/dokumenti__pdf/api_07_13.pdf](http://www.mddsz.gov.si/fileadmin/mddsz.gov.si/pageuploads/dokumenti__pdf/api_07_13.pdf) (2. 2. 2011).
- MDDSZ RS – Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve. 2007. *Konvencija o pravicah invalidov*. [Http://www.mddsz.gov.si/fileadmin/mddsz.gov.si/pageuploads/dokumenti__pdf/konvencija_o_pravicah_invalidov.pdf](http://www.mddsz.gov.si/fileadmin/mddsz.gov.si/pageuploads/dokumenti__pdf/konvencija_o_pravicah_invalidov.pdf) (5. 2. 2011).
- Miller, G. 2009. *The market for accessible tourism*. [Http://www.ntz-nta.si/](http://www.ntz-nta.si/) (12. 12. 2010).
- Miller, G. in E. Kirk. 2002. The disability discrimination act: Time for a stick? *Journal of Sustainable Tourism* 10 (1): 82–88.
- Neumann, P. 2002. *Barrierefreier Tourismus – vom Tourismus für Menschen mit Behinderung zum Tourismus für Alle*. Paderborn: Universität.
- NTZ – Nacionalno turistično združenje. 2010. *Turag4all – turistična agencija za osebe s posebnimi potrebami: analiza povpraševanja*. Interni dokument, Nacionalno turistično združenje.
- Nyman, M. 2007. Presentation on accessible infrastructure in tourist sites.
[Http://www.ossate.org/docs/international_conference/presentations/nyman_en.pdf](http://www.ossate.org/docs/international_conference/presentations/nyman_en.pdf)
 (5. 12. 2010).
- Ortun, P. 2007. Speaking notes – opening of the conference. [Http://www.ossate.org/docs/international_conference/presentations/ortun_opening_en.pdf](http://www.ossate.org/docs/international_conference/presentations/ortun_opening_en.pdf) (17. 12. 2010).
- OSSATE. 2010. *One-stop-shop for accessible tourism in Europe*. [Http://www.ossate.org](http://www.ossate.org)
 (5. 6. 2010)
- Potočnik, V. in T. Mihalič. 2003. *Trženje v turizmu*. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
- Ravnikar, K. 2011. *Pogovor z avtorjem*. Ljubljana, 1. marec.

- Sorta. 2009. *Center za sistemsko medicino. Naš pristop k zdravljenju*.
[Http://www.sorta.si/si/index.php?page=ponudba1&id_page=14](http://www.sorta.si/si/index.php?page=ponudba1&id_page=14) (3. 3. 2011).
- Stock, G. 2007. *Information & marketing on accessibility*. [Http://www.ossate.org/docs/international_conference/presentations/stock_en_contribution.pdf](http://www.ossate.org/docs/international_conference/presentations/stock_en_contribution.pdf) (14. 12. 2010).
- SURS – Statistični urad RS. 2011. *Prebivalstvo po velikih in petletnih starostnih skupinah in spolu, upravne enote, Slovenija, polletno*.
[Http://pxweb.stat.si/pxweb/Dialog/varval.asp?ma=05C3002S&ti=&path=../Database/Dem_soc/05_prebivalstvo/10_stevilo_preb/15_05C30_prebivalstvo_upravne/&lang=2](http://pxweb.stat.si/pxweb/Dialog/varval.asp?ma=05C3002S&ti=&path=../Database/Dem_soc/05_prebivalstvo/10_stevilo_preb/15_05C30_prebivalstvo_upravne/&lang=2)
 (12. 2. 2011).
- SURS. 2010. *Demographics for 2009*. [Http://www.surs.si](http://www.surs.si) (3. 3. 2011).
- Svet Evropske unije. 2000. Direktiva sveta 2000/78/ES o splošnih okvirih enakega obravnavanja pri zaposlovanju in delu. *Official Journal Evropske unije*, št. L 303/16.
[Http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=DD:05:04:32000L0078:SL:PDF](http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=DD:05:04:32000L0078:SL:PDF)
 (8. 4. 2011).
- Šent, slovensko združenje za duševno zdravje. 2009. *Kako pridobiti certifikat*.
[Http://www.invalidom-prijazno.eu/?stranId=88](http://www.invalidom-prijazno.eu/?stranId=88) (10. 2. 2011).
- Šent, slovensko združenje za duševno zdravje. 2010. *Program usposabljanja*. Interno gradivo, Šent.
- Toegankelijkheidsbureau in Living research and development. 2001. *Tourism for all in the European Union: Status report on tourist accomodation accessibility schemes in Europe*.
[Http://fama2.us.es:8080/turismo/turismonet1/economia%20del%20turismo/turismo%20en%20Europa/tourism%20for%20all%20in%20the%20European%20Union.pdf](http://fama2.us.es:8080/turismo/turismonet1/economia%20del%20turismo/turismo%20en%20Europa/tourism%20for%20all%20in%20the%20European%20Union.pdf)
 (3. 2. 2011).
- United Nations. 2009. *Countries and regional integration organizations*.
[Http://www.un.org/disabilities/countries.asp?id=166](http://www.un.org/disabilities/countries.asp?id=166) (12. 2. 2011).
- Uršič, C. 2008. *Konvencija o pravicah invalidov: mednarodni sporazum o pravicah invalidov: lahko berljiv vodnik po konvenciji*.
[Http://www.mddsz.gov.si/fileadmin/mddsz.gov.si/pageuploads/dokumenti__pdf/konvencija_invalidi_lahki_vodnik.pdf](http://www.mddsz.gov.si/fileadmin/mddsz.gov.si/pageuploads/dokumenti__pdf/konvencija_invalidi_lahki_vodnik.pdf) (5. 2. 2011).
- Van Horn, L. 2002. *Travellers with disabilities: Market size and trends*.
[Http://ncpedp.org/access/isu-travel.htm](http://ncpedp.org/access/isu-travel.htm).
- Vertot, N. 2007. *Invalidi, starejši in druge osebe s posebnimi potrebami v Sloveniji*.
[Http://www.stat.si/doc/pub/invalidi-2007-SLO.pdf](http://www.stat.si/doc/pub/invalidi-2007-SLO.pdf) (13. 12. 2010).
- Vertot, N. 2008. *3. december, mednarodni dan invalidov*.
[Http://www.stat.si/novica_prikazi.aspx?id=2034](http://www.stat.si/novica_prikazi.aspx?id=2034) (2. 6. 2011).
- Westcott, J. 2004. *Improving information on accessible tourism for disabled people*.
[Http://ec.europa.eu/enterprise/tourism/docs/studies/improving_information_on_accessibility/improving_accessibility_en.pdf](http://ec.europa.eu/enterprise/tourism/docs/studies/improving_information_on_accessibility/improving_accessibility_en.pdf) (6. 4. 2011).

PRILOGE

- Priloga 1 Anketni vprašalnik o dostopnosti storitev v Sloveniji
Priloga 2 Obrazec za pridobitev certifikata Invalidom prijazno

ANKETNI VPRAŠALNIK O DOSTOPNOSTI STORITEV V SLOVENIJI

Spoštovani!

Smo študentje Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani in Fakultete za Management Univerze na Primorskem. V sodelovanju z Nacionalnim turističnim združenjem pripravljamo svoje diplomske naloge na temo prilagajanja turistične ponudbe gostom s posebnimi potrebami in izobraževanja zaposlenih za delo z njimi.

Nacionalno turistično združenje v letošnjem letu sodeluje v več mednarodnih projektih (CETA – <http://www.ceta.enat.be>, MIT! - <http://www.mit-makeitaccessible.eu>, ITTI - <http://www.ntz-nta.si/default.asp?ID=6691>, Turag4all – <http://www.ntz-nta.si/default.asp?ID=6717>), v sklopu katerih bo skupaj s partnerji sistematično razvijalo izobraževalne module za lažjo implementacijo turistične ponudbe prilagojene gostom s posebnimi potrebami v Sloveniji.

Med osebe s posebnimi potrebami prištevamo gibalno ovirane, slepe in slabovidne, gluhe in naglušne, goste s težavami in motnjami v duševnem razvoju, alergike, diabetike, pritlikave in druge osebe s trajnimi boleznimi in ovirami, poleg njih pa tudi starejše, saj se ti pogosto srečujejo s starostnimi težavami in boleznimi, ki prav tako narekujejo podobne potrebe po prilagojeni turistični ponudbi.

Pri prilagajanju ponudbe gostom s posebnimi potrebami govorimo o razvoju »dostopnega turizma« oz. »turizma za vse«, pogosto pa se v praksi uporablja tudi termin »vsem dostopni turizem«. Poleg dejstva, da si tudi osebe s posebnimi potrebami želijo potovati, in je to tudi njihova temeljna človekova pravica, raziskave vse bolj potrjujejo tudi pozitivne ekonomske učinke »vsem dostopnega turizma«, ki se bodo v naslednjem desetletju zavoljo staranja prebivalstva le še stopnjevali. Prav tako je »dostopna« turistična ponudba tudi konkurenčna prednost ter tudi z vidika trajnostnega razvoja znak večje konkurenčnosti ponudnika turističnih storitev.

Vljudno Vas, kot izbranega ponudnika turističnih storitev, prosimo, da izpolnjen vprašalnik, ki Vam ne bo vzel več kot osem minut Vašega dragocenega časa, vrnete do 10. junija in nam s tem pomagate pri raziskavi, ki bo del naših diplomskih del.

Za sodelovanje in izpolnjen vprašalnik se Vam že vnaprej iskreno zahvaljujemo in Vas lepo pozdravljamo.

Študenti EF: Peter Djokič, Nena Taljat

Študent FM: Vasja Bucik

Vodja raziskave: Miha Bratec, M.Sc

Predsednik NTZ: mag. Janez Sirše

Priloga 1

1. Splošni podatki o podjetju

Naziv podjetja: _____

Matična številka: _____

Poštna številka in kraj: _____

Število zaposlenih: _____ Oseba, ki izpolnjuje vprašalnik: _____

Oddelek: _____ Telefon: _____

Število hotelov v hotelskem podjetju: _____

Število sob v hotelskem podjetju: _____

Kategorija hotelov (prevladujoča): _____

2. Tip hotela glede na lokacijo /vsebinsko ponudbo (označite) (Opomba: v primeru, da podjetje upravlja z več hoteli na različnih lokacijah, označite tip, ki prevladuje) in tip hotela glede na način vodenja

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> zdraviliški | <input type="checkbox"/> podeželski |
| <input type="checkbox"/> mestni | <input type="checkbox"/> družinski |
| <input type="checkbox"/> kongresni | <input type="checkbox"/> hotel v verigi |
| <input type="checkbox"/> zimsko letoviški | <input type="checkbox"/> samostojni |
| <input type="checkbox"/> obmorsko letoviški | |

3. Razvoj (vsem) dostopnega turizma: Da ali Ne.

- | | | |
|----|----|--|
| DA | NE | Ali ste seznanjeni s trendom razvoja »turizma za vse«? |
| DA | NE | Ali vam je poznan ekonomski potencial tovrstne oblike turizma? |
| DA | NE | Ali ste že kdaj razmišljali o tem, da bi razvijali »turizem za vse« in svojo ponudbo prilagodili gostom s posebnimi potrebami? |
| DA | NE | Ali ste svojo ponudbo deloma že prilagodili gostom s posebnimi potrebami? |
| DA | NE | Ali imate v podjetju izdelano politiko razvoja »turizma za vse«? |
| DA | NE | Ali se vam zdi, da bi vam prilagoditev ponudbe predstavljala veliko finančno breme v primerjavi s potencialnim dodatnim zaslužkom? |
| DA | NE | Ali se vam zdi, da imate na voljo dovolj znanja in primerno usposobljen kader za tovrstno prilagajanje ponudbe? |
| DA | NE | Ali vam je poznan certifikat Invalidom prijazno? |

4. Za katere tipe gostov s posebnimi potrebami bi (oziroma ste že) prilagodili svojo ponudbo? Da ali Ne.

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> gibalno ovirani | <input type="checkbox"/> diabetiki |
| <input type="checkbox"/> slepi in slabovidni | <input type="checkbox"/> astmatiki |
| <input type="checkbox"/> gluhi in naglušni | <input type="checkbox"/> alergiki |
| <input type="checkbox"/> osebe s težavami v govoru | <input type="checkbox"/> pritlikavi |
| <input type="checkbox"/> osebe s težavami in motnjami v duševnem razvoju | <input type="checkbox"/> seniorji (starejši od 65 let) |
| | <input type="checkbox"/> drugo (opredeli) |

5. Z ocenami 1 do 5 (1 – najlažje, 5 – najtežje) ocenite težavnost (zahtevnost) ukrepov za prilagajanje ponudbe? Za sprejem gostov s posebnimi potrebami, bi bili zainteresirani predvsem izboljšati (funkcionalnost, informacije, storitve) in še posebej:

FUNKCIONALNOST

zagotoviti nemoten dostop do objekta (parkiranje, vstop)	1	2	3	4	5
zagotoviti funkcionalnost skupnih prostorov (npr. prilagojen recepcijski pult, prilagojeni prehodi med različnimi višinskimi nivoji, prilagojene širine vrat, zagotoviti oprijemala, prilagojeni vidni standardni kontrastni znaki, prilagojene sanitarije)	1	2	3	4	5
zagotoviti funkcionalnost sob (razporeditev v sobah, prilagojene sanitarije)	1	2	3	4	5
zagotoviti dodatno opremo v sobah (ambulift, negovalna postelja, višja postelja, videotelefon, telefon z izpisom besedila, lupa, računalnik z lupo itd.)	1	2	3	4	5
zagotoviti funkcionalnost restavracijske ponudbe (mize v jedilnicah prilagoditi invalidom, prilagoditi samopostrežne obroke, alternative oblike tiskanih jedilnih listov)	1	2	3	4	5
zagotoviti funkcionalnost kongresnih prostorov (dvorane za kongrese, seminarje in prireditve narediti invalidom dostopne brez arhitekturnih in komunikacijskih ovir)	1	2	3	4	5
zagotoviti funkcionalnost rekreacijskih površin (bazen, fitness, savne)	1	2	3	4	5

INFORMACIJE

gluhim gostom na recepciji posredovati informacije v vizualni obliki	1	2	3	4	5
slepim gostom na recepciji posredovati	1	2	3	4	5

Priloga 1

informacije v avdio obliki

objekt opremiti z jasnimi, standardnimi mednarodnimi simboli	1	2	3	4	5
--	---	---	---	---	---

informacije o objektu, tiskane cenike ter jedilnike objaviti v povečani pisavi	1	2	3	4	5
--	---	---	---	---	---

glavne informacije na spletni strani objaviti v povečani pisavi	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

izdelati načrt evakuacije za osebe s posebnimi potrebami	1	2	3	4	5
--	---	---	---	---	---

STORITVE

zagotoviti fleksibilnost in potrebne odstopne od standardnih postopkov storitev za nudenje večjega ugodja gostom s posebnimi potrebami	1	2	3	4	5
--	---	---	---	---	---

primerno izobraziti zaposlene za izvajanje storitev, ki jih gostje s posebnimi potrebami potrebujejo	1	2	3	4	5
--	---	---	---	---	---

poskrbeti, da lahko gost najame zunanjo strokovno pomoč, kot je osebni negovalec, znakovni tolmač, spremljevalec ipd.	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

nuditi posebne storitve za osebe s posebnimi potrebami (posebne terapije, programi sproščanja, zdravstveni programi, itd.)	1	2	3	4	5
--	---	---	---	---	---

zagotoviti nemoteno vključevanje oseb s posebnimi potrebami v prostočasne in animacijske aktivnosti	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

6. Z ocenami od 1 do 5 (1 – najmanj nujno, 5 – najbolj nujno) ocenite nujnost ukrepov za povečanje dostopnosti in konkurenčnosti vašega podjetja za “dostopni turizem”:

vodstvo podjetja in zaposlene izobraziti o osnovah dela z osebami s posebnimi potrebami	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

posebej izobraziti sprejemno osebje (recepcija, postrežki)	1	2	3	4	5
--	---	---	---	---	---

posebej izobraziti osebje v barih in restavracijah	1	2	3	4	5
--	---	---	---	---	---

posebej izobraziti vzdrževalno in čistilno osebje (sobarice, hišniki, vzdrževalci, čistilke)	1	2	3	4	5
--	---	---	---	---	---

posebej izobraziti zdravstveno-negovalno osebje (terapevti, maserji, esteticke, športni inštruktorji)	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

posebej izobraziti trženjsko-marketingško osebje	1	2	3	4	5
--	---	---	---	---	---

posebej izobraziti vodstvo podjetja	1	2	3	4	5
-------------------------------------	---	---	---	---	---

sodelovati s turistično strokovnimi, nevladnimi ter invalidskimi in upokojenskimi organizacijami ter njihovimi predlogi in ponujenimi izobraževanji	1	2	3	4	5
nameniti del lastnih sredstev za prilagajanje ponudbe (strukturne preнове, izobraževanja) osebam s posebnimi potrebami	1	2	3	4	5
najeti zunanjšega strokovnega svetovalca specialista za prilagajanje ponudbe osebam s posebnimi potrebami	1	2	3	4	5

7. Ocenite, kolikšna finančna sredstva ste oz. bi bili pripravljene vložiti v strukturne (funkcionalne) prilagoditve. Ocenite, kolikšna finančna sredstva ste oz. bi bili pripravljene vložiti v izobraževanje zaposlenih.

Vložili smo EURv funkcionalne prilagoditve.

Pripravljene bi bile vložiti EUR v funkcionalne prilagoditve.

Vložili smo EUR v izobraževanja.

Pripravljene bi bile vložiti EUR v izobraževanja.

8. Kateri tip izobraževanj za zaposlene bi vam najbolj ustrezal (obkroži)?

- teoretski (predavanja)
- teoretsko-praktični (seminarji in delavnice)
- teoretsko-praktični (seminarji in delavnice) s primeri dobrih praks in študijskih obiskov
- internetno izobraževanje na daljavo

9. Zakaj ste prilagodili oz. bi bili pripravljene prilagoditi svojo ponudbo? In kakšne so vaše izkušnje glede podpore pri tovrstnem prilagajanju ponudbe? Da ali Ne.

DA NE zaradi naraščajočega povpraševanja po tem tipu turizma

DA NE zaradi ustvarjanja konkurenčne prednosti

DA NE ker moramo vsem ljudem omogočiti počitnice

DA NE ker v segmentu oseb s posebnimi potrebami vidimo našo specializacijo

DA NE ker smo za to pridobili nepovratna sredstva

DA NE za prilagoditve ponudbe je na voljo dovolj informacij

DA NE za prilagoditve ponudbe je na voljo dovolj programov izobraževanja in usposabljanja za zaposlene v turizmu

DA NE za prilagoditve ponudbe je na voljo dovolj javnih finančnih in drugih spodbud

DA NE za prilagoditve ponudbe je na voljo dovolj strokovno usposobljene podpore

10. Sodelovanje s specializirano agencijo za goste s posebnimi potrebami, ki bi slovensko dostopno turistično ponudbo usmerjeno posredovala turistom s posebnimi potrebami doma in v tujini. Da ali Ne.

- DA NE bi vas zanimalo sodelovanje s specializirano turistično agencijo za ljudi s posebnimi potrebami
- DA NE bi tej agenciji ponudili na voljo določen kontingent sob
- DA NE bi dali na voljo svoje kapacitete, da se v sodelovanju z drugimi turističnimi podjetji pripravijo skupni paketi spoznavanja Slovenije za osebe s posebnimi potrebami
- DA NE bi se bili pripravljene udeležiti hišnega sejma te specializirane agencije, kjer bi svojo dostopno ponudbo skupaj s svojimi promocijskimi materiali predstavili
- DA NE bi bili pripravljene skupaj s specializirano agencijo pripravljati in promovirati skupne promocijske akcije in posebne ugodne pakete
- DA NE drugo (prosimo, pojasnite)

Hvala za sodelovanje!

Zagotavljamo vam, da bomo zagotovili anonimnost podatkov ter vas obvestili o pričetku usposabljanj.

V primeru dodatnih vprašanj smo vam seveda na voljo.

Lep in uspešen delovni dan!

Kolektiv NTZ

**OBRAZEC ZA PRIDOBITEV CERTIFIKATA INVALIDOM PRIJAZNO
NASTANITVENI OBJEKTI**



**APARTMA, TURISTIČNA KMETIJA, ZASEBNA SOBA, PRENOČIŠČE,
GOSTIŠČE**

**PODATKI O PROSILCU ZA PRIDOBITEV CERTIFIKATA »INVALIDOM
PRIJAZNO« (ustrezno izpolnite)**

Naziv organizacije:	
Ime in priimek odgovorne osebe:	
Naslov:	
Telefon:	
Faks:	
Elektronski naslov:	
Spletna stran:	
Ime in priimek kontaktne osebe:	
Kontaktna telefonska številka:	
Kontaktni elektronski naslov:	

IZJAVA:

Spodaj podpisan(a) _____ jamčim za resničnost navedenih podatkov. Seznanjen(a) sem z Navodili in Pravilnikom za pridobitev certifikata *Invalidom prijazno*.

V _____, dne _____ Podpis in žig: _____

IZPOLNI ŠENT:

Vlogo je sprejel(a) _____, dne _____.

SKUPNO ŠTEVILO TOČK:

	Vse možne točke	Minimalno število točk za pridobitev certifikata	Doseženo število točk
Osnovni certifikat	20	16	
Srebrni certifikat	7	5	
Zlati certifikat	11	9	

Organizacija _____,
ki je oddala vlogo za pridobitev certifikata Invalidom prijazno, izpolnjuje pogoje za pridobitev _____ certifikata.

V Ljubljani, dne _____.

Šent, Slovensko združenje za duševno zdravje
mag. Nace Kovač,
izvršni direktor

Prosimo, ustrezno označite kriterije, ki jih vaša organizacije izpolnjuje, oziroma odgovorite na vprašanja in ustrezno dopolnite z zahtevanimi podatki. Vse dodatne informacije in pojasnila k posameznim kriterijem so na voljo v Navodilih za pridobitev certifikata Invalidom prijazno.

DOSTOPNOST DO OBJEKTA

Parkirni prostor

Parkirni prostor objekta na prostem je brez ovir, vsaj eno parkirno mesto je rezervirano za invalide, označeno je poševno ali pravokotno na smer vožnje, z mednarodnim znakom za invalide in tudi z znakom v vertikalni postavitvi. Široko je 350 cm, da je omogočeno manevriranje z invalidskim vozičkom pri vstopu in izstopu iz avtomobila in se nahaja blizu vhoda v objekt.

ALI

Objekt ima oddaljen parkirni prostor, ki je na prostem, vsaj eno parkirno mesto je rezervirano za invalide, označeno je poševno ali pravokotno na smer vožnje, z mednarodnim znakom za invalide in tudi z znakom v vertikalni postavitvi. Široko je 350 cm, da je omogočeno manevriranje z invalidskim vozičkom pri vstopu in izstopu iz avtomobila in se nahaja blizu vhoda v objekt.

ALI

Objekt nima lastnega parkirišča, ob vhodu v objekt pa je zagotovljena možnost kratkotrajne in varne ustavitve vozila z invalidno osebo.

Objekt ima neoznačena parkirna mesta, vsaj eno parkirno mesto je široko 350 cm, da je omogočeno manevriranje z invalidskim vozičkom pri vstopu in izstopu iz avtomobila in se nahaja blizu vhoda v objekt.

Izpolni komisija:

Točkovanje	0	1
-------------------	----------	----------

Priloga 2

Pogoj za pridobitev srebrnega ali zlatega certifikata

Parkirni prostor objekta na prostem je brez ovir, več parkirnih mest je rezerviranih za invalide, označena so poševno ali pravokotno na smer vožnje, z mednarodnim znakom za invalide in tudi z znakom v vertikalni postavitvi. Široka so 350 cm, da je omogočeno manevriranje z invalidskim vozičkom pri vstopu in izstopu iz avtomobila in se nahajajo blizu vhoda v objekt.

Prosimo, navedite število parkirnih mest, ki so namenjena invalidom: _____.

Izpolni komisija:

Točkovanje	0	1
-------------------	----------	----------

Povezava parkirnega prostora z vhodom

Povezava med parkirnim prostorom in vhodom je brez arhitekturnih ali komunikacijskih ovir, površina je varna, posebej označena in ustrezno utrjena.

ALI

Povezava med parkirnim prostorom in vhodom ima ovire, vendar je pot varna in posebej označena. Pri nivojskih razlikah terena so na voljo stopnice z ograjo oziroma oprijemali in položna klančina z ograjo ali ustrezen mehanski pripomoček za premagovanje višinske razlike. Svetla širina klančine mora biti najmanj 90 cm. Stopnice in klančine so ob vznožju in na vrhu po celotni širini poudarjene z drugačno talno teksturo ali barvo.

Izpolni komisija:

Točkovanje	0	1
-------------------	----------	----------

Dostopnost z javnim prevozom

Dostop do objekta od najbližje postaje javnega prevoza je varen in brez arhitekturnih in komunikacijskih ovir.

ALI

Dostop do objekta od najbližje postaje javnega prevoza ima arhitekturne in komunikacijske ovire, zato ob predhodni najavi omogočamo gostu ustrezen prevoz ali drugo obliko neoviranega dostopa do objekta. Prosimo, navedite, kakšno obliko neoviranega dostopa ponujate: _____

_____.

Izpolni komisija:

Točkovanje	0	1
-------------------	----------	----------

Prostor pred vhodom in vhodna vrata

Vhod v objekt je brez ovir, prag pred vhodnimi vrati je visok največ 2 cm. Vse večje višinski razlike imajo urejen dostop s stopnicami in z ustrežno klančino ali mehanskim pripomočkom. Stopnice, klančine in mehanski pripomočki imajo ustrezno ograjo oziroma oprijemalo in so ob vznožju in na vrhu po celotni širini poudarjene z drugačno talno teksturo ali barvo.

Predpražniki in obloge za preprečevanje vnosa umazanije pri vhodu so višinsko izravnani z ravno tal.

Vhodna vrata so široka najmanj 90 cm, kljuke na vratih so razločno vidne in so drugačne barve kot vrata. Steklena vrata so v višini 160 cm označena z drugo kontrastno barvo.

Zvonci in domofoni so dosegljivi z invalidskega vozička in so dobro osvetljeni.

Izpolni komisija:

Točkovanje	0	1
-------------------	----------	----------

FUNKCIONALNOST

Recepcija

Recepcija je dostopna in dovolj velika, da je v njej omogočeno gibanje z invalidskim vozičkom. Del recepcijskega pulta je na višini do 80 cm.

Izpolni komisija:

Točkovanje	0	1
-------------------	----------	----------

Pogoj za pridobitev srebrnega certifikata

Na recepciji je pripomoček, ki omogoča gluhim in naglušnim ali slepim in slabovidnim nemoteno komunikacijo (lupa, tipkovnica z zaslonom ali Braillova tablica ali ojačevalec zvoka ...).

Izpolni komisija:

Točkovanje	0	1
-------------------	----------	----------

Pogoj za pridobitev zlatega certifikata

Na recepciji je več pripomočkov, ki omogočajo gluhim in naglušnim in slepim in slabovidnim nemoteno komunikacijo (lupa, tipkovnica z zaslonom ali Braillova tablica, ojačevalec zvoka ...).

Izpolni komisija:

Točkovanje	0	2
-------------------	----------	----------

Vrata, hodniki in prehodi

Vsa vrata v objektu, ki vodijo do dostopnih površin, se odpirajo avtomatično oziroma so široka najmanj 90 cm, kljuke na vratih pa so razločno vidne. Morebitna steklena vrata so v višini 160 cm označena z drugo kontrastno barvo.

Vse notranje horizontalne in vertikalne komunikacije so označene z jasnimi smerokazi, so dovolj široke in so enakomerno osvetljene in označene v skladu s kriteriji pri označevanju kontrasta in steklenih površin. Smerokazi so na vpadljivih podlagah, črke in oznake so velike in v kontrastni barvi glede na podlago, nameščeni so v višini oči. Ključna mesta so označena z ustrezno prilagojenimi oznakami (recepција, jedilnica, nadstropje, zasilni izhodi ...).

Izpolni komisija:

Točkovanje	0	1
-------------------	----------	----------

Dejavnost se izvaja samo v pritličju, kjer ni različnih višinskih nivojev.

ALI

Prehodi med višinskimi nivoji so omogočeni s stopnicami, ki imajo ograjo ali oprijemalo. Ograja oziroma oprijemalo je narejeno tako, da je jasno nakazano, kje je prva in kje zadnja stopnica. Poleg stopnic je nameščena ustrezna klančina, katere naklon mora biti čim manjši, je iz nedrsečih materialov in ima ustrezno ograjo ali ustrezen mehanski pripomoček, kot je npr. dvizna ploščad. Stopnice in klančine so ob vznožju in na vrhu po celotni širini poudarjene z drugačno talno teksturo ali barvo.

ALI

Poleg stopnic je nameščeno vsaj eno dvigalo, ki ima vrata široka najmanj 90 cm, je veliko najmanj 110 x 140 cm in je opremljeno z vidnimi opozorilnimi oznakami za gluhe in naglušne ter akustično prepoznavnimi zvoki za slepe in slabovidne. Stikala so nameščena v višini od 85 do 120 cm ter opremljena z oznakami v Braillovi pisavi.

Izpolni komisija:

Točkovanje	0	1
-------------------	----------	----------

Priloga 2

Pogoj za pridobitev srebrnega ali zlatega certifikata

Daljši hodniki in stopnišča imajo »počivališča«, ki so opremljena z oprijemali ali ustreznimi sedišči.

Izpolni komisija:

Točkovanje	0	1
-------------------	----------	----------

Sobe in toaletni prostori

Sobe so tako velike, da omogočajo prosto gibanje z invalidskim vozičkom in so enakomerno osvetljene.

Ob posteljah je dovolj prostora, da je omogočeno prosto gibanje z invalidskim vozičkom (prostor ob postelji je širok najmanj 120 x 120 cm).

Sobe in toaletni prostori so opremljeni s klicno napravo, ki omogoča nemoteno sporazumevanje tudi osebam z okvaro sluha za primer, če je potrebna pomoč.

Površina kopalnic v sobah je tako velika, da omogoča vstop in gibanje ter dostop do školjke, umivalnika, tuš kabine ali kadi z invalidskim vozičkom. Ob školjki in tuš kabini je na voljo zidno držalo. Kopalnice so dobro osvetljene.

Sobe imajo samo skupne sanitarije.

Prosimo, navedite število ustreznih oziroma prilagojenih sob: _____.

Izpolni komisija:

Točkovanje	0	1
-------------------	----------	----------

Pogoji za pridobitev srebrnega in zlatega certifikata

V sobah je na voljo dodatna oprema:

- ambolift
 negovalna postelja
 višja postelja
 videotelefon
 telefon z izpisom besedila
 lupa
 računalnik z lupo
 drugo: _____

Izpolni komisija:

Do dva dodatna pripomočka	0	1
Več kot dva dodatna pripomočka	0	2

Skupne sanitarije

V sklopu skupnih sanitarnih prostorov je na voljo tudi sanitarni prostor za invalide, ki je označen z mednarodnim znakom za invalide, je brez ovir, njegova površina je najmanj 3,5 m² in je opremljen s konzolnim ali zidnim držalom za roke, konzolnim umivalnikom na višini 80–85 cm in odmaknjen od stranskega zidu vsaj 20 cm. Sanitarna školjka in umivalnik sta postavljena tako, da je med njima vsaj 80 cm prostora, ob sanitarni školjki je zidno držalo. V prostoru je nagibno ogledalo in obešalnik za obleke, ki je dosegljiv z invalidskega vozička ter klicna naprava za primer, če je potrebna pomoč, ki je prilagojena tudi osebam z okvaro sluha in vida.

Objekt nima skupnih sanitarnih prostorov.

Izpolni komisija:

Točkovanje	0	1
-------------------	----------	----------

Priloga 2

Jedilnice, bari in kuhinje v apartmajih

Mize v jedilnicah so dostopne za osebe na invalidskih vozičkih, višina spodnjega roba mize in globina mize sta visoka oziroma globoka najmanj 70 cm. Poleg morebitnih nepremičnih miz in stolov so na voljo tudi premične mize in stoli.

Hrana na samopostrežnih otokih je dosegljiva tudi osebam na invalidskih vozičkih, zagotovljena je pomoč osebja.

ALI

Dostop do kuhinje v apartmaju je mogoč tudi z invalidskim vozičkom. Ločena kuhinja je velika vsaj 120 x 120 cm, da je omogočeno manevriranje z invalidskim vozičkom.

Jedilna miza je premična, visoka vsaj 75 cm.

Delovne površine in oprema kuhinje je dosegljiva z invalidskega vozička na višini od 85 do 120 cm.

Izpolni komisija:

Točkovanje	0	1
-------------------	----------	----------

Rekreacijske in kmetijske površine

- Objekt nima rekreacijskih ali kmetijskih površin.
- Objekt ima rekreacijske ali kmetijske površine, ki so brez ovir in s tem dostopne za invalide in osebe s posebnimi potrebami.
- Prosimo, navedite, kakšne rekreacijske površine ponujate in kako so dostopne oziroma prilagojene za invalide in osebe s posebnimi potrebami. Turistične kmetije naj navedejo, katere površine v okolici kmetije in kmetijski objekti so dostopni za invalide in osebe s posebnimi potrebami.

- Objekti, ki imajo bazene, morajo imeti vsaj eno kabino, ki je označena z mednarodnim znakom za invalide in je dovolj široka, da lahko vanjo vstopita in jo uporabljata oseba na invalidskem vozičku s spremljevalcem. Ima obešalnik, ki je dosegljiv z invalidskega vozička. Vsaj 1 tuš je prilagojen in opremljen tako, da ga lahko uporablja oseba na invalidskem vozičku. Osebi na invalidskem vozičku je omogočen vstop v bazen s specialnim dvigalom.
- Uporaba savne in sob za sprostitev je dostopna tudi osebam na invalidskih vozičkih.
- Opremo za fitnes je možno prilagoditi za uporabo osebam na invalidskih vozičkih oziroma so nameščene posebne naprave.

Izpolni komisija:

Točkovanje	0	1
-------------------	----------	----------

Priloga 2

Klubske sobe in drugi prostori v javni rabi

- Objekt nima klubskih ali drugih prostorov v javni rabi.
- Objekt ima klubske sobe, čitalnice ali druge prostore namenjene prostemu času, ki so brez arhitekturnih ali komunikacijskih ovir za invalide in osebe s posebnimi potrebami.

Izpolni komisija:

Točkovanje	0	1
-------------------	----------	----------

Pogoji za pridobitev srebrnega ali zlatega certifikata

- Oprema in ponudba v klubskih sobah in ostalih prostorih za preživljanje prostega časa je dosegljiva za invalide in osebe s posebnimi potrebami, na primer: dostop do računalnika z invalidskim vozičkom, računalnik je opremljen tako, da ga lahko uporabljajo tudi slepe in slabovidne osebe, knjige in časopisi oziroma dnevne novice so na voljo v Braillovi pisavi, povečanem tisku, avdio tehniki ali drugo. Prostorji so opremljeni z lupami.
- Objekt ima prostor za intervencijo, ki je opremljen tako, da je dostopen in uporaben tudi za osebe na invalidskih vozičkih.

Izpolni komisija:

Izpolnjen je en kriterij	0	1
Izpolnjena sta dva kriterija	0	2

INFORMACIJE

Osnovne informacije na recepciji je možno dobiti v govornjeni obliki s strani receptorja, v tiskani obliki ali avdio tehniki. Zagotovljeno je jasno in nemoteno komuniciranje med receptorjem oziroma drugo pooblaščen osebo in gostom, ne glede na obliko oviranosti te osebe. Prosimo, navedite, kako boste zagotovili nemoteno komunikacijo:

Objekt je opremljen z jasnimi standardnimi mednarodnimi simboli.

Informacije o objektu in osnovni ponudbi na spletni strani, če ta obstaja, so dostopne v povečani pisavi na kontrastni podlagi.

Tiskano gradivo z izborom pomembnejših informacij (ceniki, jedilniki, obvestila in drugo) je dostopno v povečani pisavi (priporočljiva velikost črk najmanj 16).

Možno je pridobiti natančne informacije o sestavinah hrane s strani osebja ali pa so te navedene v tiskani obliki.

Vodstvo ima za invalide in osebe s posebnimi potrebami izdelan načrt evakuacije v izrednih primerih.

Izpolni komisija:

Točkovanje	0	1
-------------------	----------	----------

Pogoji za pridobitev srebrnega ali zlatega certifikata

Tiskano gradivo z izborom pomembnejših informacij (ceniki, jedilniki, obvestila in drugo) je dostopno v povečani pisavi, zvočnem zapisu in opremljeno s slikami.

Izpolni komisija:

Točkovanje	0	1
-------------------	----------	----------

STORITVE

Zdravstvena oskrba

Podatek o dosegljivi zdravniški pomoči 24 ur na dan mora biti objavljen na javnem in dobro vidnem mestu v recepciji ter drugih prostorih.

Izpolni komisija:

Točkovanje	0	1
-------------------	----------	----------

Osebna komunikacija

Vodstvo podjetja, kmetije ter drugi interesenti med zaposlenimi imajo opravljen seminar o osnovah dela z invalidi in osebami s posebnimi potrebami, ki je namenjen predvsem ozaveščanju delavcev.

Vsaj dve tretjini zaposlenih, ki so v neposrednem stiku z gosti, ima opravljen tečaj o delu z gosti invalidi in osebami s posebnimi potrebami.

Gost invalid ali oseba s posebnimi potrebami ima na voljo osebo za pomoč pri orientaciji, pri obveščanju o aktivnostih v objektu ali njegovi bližnji okolici, o dnevnih novicah ter pri opravljanju drugih lažjih opravil.

Izpolni komisija:

Točkovanje	0	1
-------------------	----------	----------

Priloga 2

Pogoji za pridobitev srebrnega certifikata

Od 1/3 do 2/3 vseh kapacitet je ustrezno opremljenih za sprejem večje skupine invalidov ali oseb s posebnimi potrebami.

Izpolni komisija:

Točkovanje	0	1
-------------------	----------	----------

Pogoji za pridobitev zlatega certifikata

Za večje skupine je možna prilagojena oziroma dopolnjena ponudba (vključuje več osebnih spremljevalcev, tolmača znakovnega jezika, posebne spremljevalce, prilagojene aktivnosti, ki jih objekt ponuja).

Več kot 2/3 vseh kapacitet je ustrezno opremljenih za sprejem večje skupine invalidov ali oseb s posebnimi potrebami.

Izpolni komisija:

Točkovanje	0	2
-------------------	----------	----------

POSEBNE STORITVE

Prosimo, navedite morebitno posebno opremo ali druge storitve in aktivnosti, ki jih nudite, in so posebej primerne za invalide ali osebe s posebnimi potrebami (npr. posebne terapije, programe sproščanja, programi za zdravje – predavanja, delavnice, aktivnosti ...).

Izpolni komisija:

Točkovanje	0	2
-------------------	----------	----------

Objekt in ponudba storitev, ki se izvajajo v sklopu objekta, je posebej prilagojen in primeren za:

- gibalno ovirane goste
- senzorno ovirane goste
- osebe s težavami v duševnem zdravju
- osebe z motnjo v duševnem zdravju
- drugo: _____

Izpolni komisija:

Točkovanje	0	2
-------------------	----------	----------