

**UNIVERZA V LJUBLJANI
EKONOMSKA FAKULTETA**

DIPLOMSKO DELO

SANDRA BRENCE

**UNIVERZA V LJUBLJANI
EKONOMSKA FAKULTETA**

**DIPLOMSKO DELO
OBLIKOVANJE POLITIK RAZVOJA »TURIZMA ZA VSE«**

Ljubljana, avgust 2009

SANDRA BRENCI

IZJAVA

Študent/ka Sandra Brence izjavljam, da sem avtor/ica tega diplomskega dela, ki sem ga napisal/a pod mentorstvom mag. Janeza Siršeta, in da dovolim njegovo objavo na fakultetnih spletnih straneh.

V Ljubljani, dne _____

Podpis: _____

KAZALO

UVOD	1
1 TURIZEM ZA VSE	2
1.1 Opredelitev pojma	2
1.2 Stanje in problematika	3
1.3 Cilji turizma za vse	4
2 POLITIKE, PROGRAMI IN PRIPOROČILA NA PODROČJU DOSTOPNEGA TURIZMA.....	5
2.1 Opredelitev in pomen politike	5
2.2 Konvencija Združenih narodov o pravicah invalidov	6
2.3 Priporočila Svetovne turistične organizacije	7
2.4 Obnovljena turistična politika Evropske unije	9
2.5 Politika in programi v Republiki Sloveniji	10
2.5.1 Turistična politika RS.....	10
2.5.2 Kulturne pravice invalidov v RS	12
2.5.3 Direktorat za invalide	13
2.6 Primerjava med politikami	14
3 PRIMER DOBRE PRAKSE	15
4 KRATKA ANALIZA DEJANSKE POLITIKE V SLOVENIJI	17
4.1 Opredelitev metodologije	17
4.1.1 Opis vzorca in vprašalnika	17
4.1.2 Opis zbiranja podatkov.....	18
4.2 Rezultati vprašalnika in njegova analiza	18
4.2.1 Analiza vprašalnika za podjetja.....	18
4.2.2 Analiza vprašalnika za organizacije.....	20
4.3 Ugotovitve in priporočila.....	22
SKLEP.....	23
LITERATURA IN VIRI	24

UVOD

Turistično povpraševanje narašča. Med globalnimi trendi z vplivom na turizem pa so posebej pomembni staranje prebivalstva, pomen zdravja in zdravega življenja in razvoj ter potrjevanje osebnosti vsakega posameznika. V Evropi je še posebej pereča potreba po enakih možnostih vseh ljudi, tudi vseh tistih s posebnimi potrebami zaradi njihovih telesnih, slušnih, govornih in vidnih ter duševnih motenj. Po letu 2000 je bilo iniciiranih nekaj programov na področju turizma, ki so v prvi vrsti pospeševali prilagajanje ponudbe za večjo dostopnost turistom s telesnimi motnjami (Sirše & Kores, 2009).

Namen skupnosti ali naroda je, da učinkovito uresniči svoje načrtovanje, razvoj, produkte, storitve, trženje in trajnostne cilje za bodočo rast turizma. Napreden potek dejanj, vodil, smernic, načel in postopkov, določenih v etičnem okvirju, imenujemo turistična politika. Le skozi zapisano zamisljivo trajnostnega razvoja lahko podpremo nadaljnje razvijanje dolgoročnih gospodarskih, okoljskih in socialnih ciljev (Edgell, Delmastro Allen, Smith & Swanson, 2008, str. 7-8)

Namen diplomskega dela je predstaviti pomen politike razvoja »turizem za vse« ob upoštevanju priporočil in politik na mednarodnem nivoju. Cilj diplomskega dela je pokazati, da je za razvoj in izboljšave na področju »turizma za vse« potrebno oblikovati spodbudno politiko razvoja. Poskušala bom dokazati tudi hipotezo, da je za uspešen pristop k »turizmu za vse« potrebna ustrezna politika razvoja.

V prvem poglavju bom opredelila pojem »turizem za vse«. Predstavila bom tudi sedanje razmere in problematiko na tem področju. Prav tako bom opredelila cilje »turizma za vse«.

Sledilo bo drugo poglavje, kjer bom na začetku opredelila pojem in pomen politike. V podpoglavjih bom nato predstavila izvlečke iz Konvencije Združenih narodov, priporočila Svetovne turistične organizacije, obnovljeno turistično politiko Evropske unije ter politike in programe v Republiki Sloveniji. V okviru naše države bom predstavila turistično politiko RS, kulturne pravice invalidov v RS ter delovanje Direktorata za invalide. Na kratko bom tudi primerjala politike med seboj.

Tretje poglavje bo namenjeno raziskavi, ki jo bomo izvedli med podjetji in organizacijami v Sloveniji. Namen raziskave je ugotoviti stanje na področju »turizma za vse« v Sloveniji. Predstavila bom metodologijo, sledila bo analiza rezultatov raziskave ter ugotovitve in priporočila.

Na koncu bom svoje ugotovitve povzela v sklepu.

1 TURIZEM ZA VSE

1.1 Opredelitev pojma

Izraz **trajnostni turizem** se navezuje na izraz trajnostni razvoj. Zahteve za trajnostni turistični razvoj so naslednje: izboljšanje ekoloških in ekonomskih razmer, enakopravnost v razvoju, izboljšanje kakovosti življenja v državi, zagotavljanje zadovoljstva turistov in ohranjanje kakovosti življenja v najširšem pomenu (Planina & Mihalič, 2002, str. 44).

Leta 1992 so Združeni narodi sprejeli Agendo 21, planetarni program trajnostnega razvoja, katerega namen je preprečiti ogrožanje ravnovesja med posameznimi pokrajinskimi elementi zaradi čedalje večjih obremenitev. Agenda 21 vključuje stroške za ohranjanje okolja in izčrpavanje naravnih virov v gospodarsko načrtovanje. To je pot k trajnostnemu razvoju, v katerem so enakomerno zastopani okoljski, gospodarski in socialni vidiki (Šterbenk & Pavšek, 2002, str. 572).

V dokumentu Agenda 21 za Slovenijo so načela trajnostne družbe povzeta takole (Trajnostni razvoj, 2009):

- spoštovanje občestva življenja in odgovornost zanj,
- izboljševanje kakovosti človekovega življenja,
- ohranjanje vitalnosti in pestrosti Zemlje,
- čim korenitejše zmanjševanje izčrpavanja neobnovljivih virov,
- upoštevanje nosilne sposobnosti Zemlje,
- spreminjanje osebnega odnosa in ravnanja,
- usposabljanje skupnosti za samostojno in odgovorno ravnanje z okoljem,
- oblikovanje državnega okvira za povezovanje razvoja in ohranitve,
- ustvarjanje svetovnega zavezništva.

Iz povedanega je razvidno, da je **Turizem za vse**, imenovan tudi Dostopen turizem, del trajnostnega razvoja turizma. Da bi lahko ta pojem lažje razumeli, bom v nadaljevanju navedla izbrane definicije.

Dostopnost v turizmu je socialna pravica, ki zadeva vse evropske državljane. Dostopnost je pogosto omejena na nekatere skupine ljudi, vendar pa je potrebna celostna obravnava. Pri dostopnosti ne gre le za invalide, ampak tudi za starejše osebe, družine z majhnimi otroki, ljudi s kratkoročnimi ali kroničnimi boleznimi itd. (Tourism accessibility, 2009).

Dostopen turizem je stalno prizadevanje za zagotavljanje dostopnosti turistične destinacije, izdelkov in storitev, ki morajo biti na voljo vsem ljudem, ne glede na fizične omejitve, invalidnost ali starost. To vključuje javne in zasebne turistične lokacije. Izboljšave ne koristijo samo tistim, ki imajo stalno telesno okvaro, temveč tudi staršem z vozičkom, starejšim

popotnikom, ljudem z začasno poškodbo, npr. z zlomljeno nogo, in njihovim sorodnikom, prijateljem in drugim spremljevalcem (Accessible tourism, 2009a).

O dostopnosti govorimo, če so zgradbe, prevozna sredstva, tehnični predmeti, informacijski sistemi, s komunikacijsko opremo vred, zvočnimi in vizualnimi informacijskimi viri ter druga življenjska področja za invalide dostopna in uporabna brez kakršnih koli posebnih težav in brez dodatne podpore. V turizmu to pomeni, da je celotna veriga turističnih storitev, od informacijskih sistemov (spletne strani, katalogi, zemljevidi in urniki), prevoznih sredstev, hotelov in restavracij do znamenitosti in dogodkov dostopna in uporabna za invalide in druge ljudi s posebnimi potrebami (Tourismus für alle, 2009).

1.2 Stanje in problematika

Turistično povpraševanje narašča. Med globalnimi trendi z vplivom na turizem pa so posebej pomembni staranje prebivalstva, pomen zdravja in zdravega življenja ter razvoj in potrjevanje osebnosti vsakega posameznika.

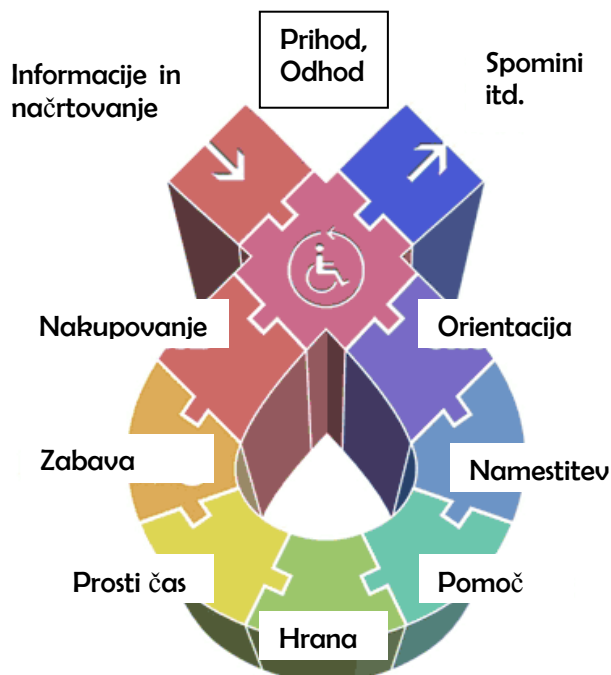
V Evropi je še posebej izpostavljena potreba po enakih možnostih vseh, tudi vseh ljudi s posebnimi potrebami zaradi njihovih telesnih, slušnih, govornih in vidnih ter duševnih motenj. Prebivalcev s posebnimi potrebami je v Evropi 130 milijonov.

Po letu 2000 je bilo iniciiranih nekaj programov na področju turizma, ki so v prvi vrsti pospeševali prilagajanje ponudbe za večjo dostopnost turistom s telesnimi motnjami. Tudi v Sloveniji so posamezni ponudniki, predvsem iz zdravilišč, sledili tem programom (Sirše & Kores, 2009).

Problematika, ki bi jo rada obravnavala, zadeva ozaveščenost. Večina ljudi ni seznanjena s pojmom Turizem za vse in tudi ne pozna njegovega naraščajočega trenda. Zato je potrebno ozaveščanje države in vključevanje te problematike v politiko, gospodarstvo in javno življenje.

Potrebno je poudariti tudi zahtevno prilagoditev celotne storitvene verige za Turizem za vse. To je mogoče uresničiti samo s povezovanjem med različnimi gospodarskimi subjekti – lahko s pomočjo občine ali destinacijske menedžment organizacije. To se doseže z zastavljanjem ciljev in strategij, ki jih je potrebno vnesti v politiko razvoja. V spodnji sliki je prikazana storitvena veriga in povezanost med posameznimi deli, ki na koncu oblikujejo doživetje za turista.

Slika 1: Turistična storitvena veriga



Vir: Reiseinfos, 2009.

1.3 Cilji turizma za vse

Prvi cilj Turizma za vse je odpravljanje diskriminacije. Vsi prebivalci smo načeloma enakopravni, vendar se pokažejo razlike in ovire med zdravimi ljudmi ter invalidi in drugimi osebami s posebnimi potrebami. Da bi invalidom zagotovili enake pravice, je potrebno prilagajanje njihovim potrebam, da bodo lahko dosegli svoje cilje in uresničili želje tako kot zdravi.

Drugi cilj, ki je tesno povezan s prvim, je dostopnost. Dostopnost pomeni neovirano gibanje in uporabo zgradb, prevoznih sredstev itd. za invalide in osebe s posebnimi potrebami. Če izboljšamo dostopnost, s tem ne bomo pomagali samo invalidom, temveč tudi starejšim osebami, mladim družinam z vozički ter poškodovanim osebami ter njihovim družinam, prijateljem in spremljevalcem. V ta sklop sodi tudi komunikacijska dostopnost. Potrebno je prilagoditi internetne strani, kataloge in druge informacije tako, da bodo bolj razumljive in uporabne osebami s posebnimi potrebami.

Tretji cilj je izobraževanje. Ljudje, ki imajo opravka z invalidi, morajo biti za to ustrezno izobraženi. V primeru nezgode morajo znati pravilno reagirati in jim pomagati. Poznati morajo njihove potrebe, saj jim bodo le tako lahko dajali ustrezno pomoč.

2 POLITIKE, PROGRAMI IN PRIPOROČILA NA PODROČJU DOSTOPNEGA TURIZMA

2.1 Opredelitev in pomen politike

Edgell, Delmastro Allen, Smith in Swanson (2008, str. 7-8) opredeljujejo **turistično politiko** širše, tako da zajema še trženje, planiranje in trajnostni razvoj. V tem kontekstu je turistična politika napreden potek dejanj, vodil, smernic, načel in postopkov, določenih v etičnem okvirju. Ta okvir je usmerjen na vprašanja in najbolje predstavlja namen skupnosti ali naroda, da učinkovito uresniči svoje načrtovanje, razvoj, produkte, storitve, trženje in trajnostne cilje za bodočo rast turizma. Ta definicija poudarja pomembnost trženja, razvijanja produktov in turističnih storitev. Zamisel trajnostnega razvoja mora podpirati razvijanje dolgoročnih gospodarskih, okoljskih in socialnih ciljev. Zelo pomembno je tudi, da ta opredelitev zajema dinamičnost in fleksibilnost turistične politike, ki se prilagaja spremembam, ko se pojavijo. Klasični model turističnega načrtovanja zajema vizijo in poslanstvo. Temu sledi sklop ciljev in strategij.

Vizija pomeni opis nečesa v prihodnosti. Gre za nekakšno zasnovo nove in zelene prihodnosti. Vizija je statičen koncept (Pučko, 2008, str. 19). S **poslanstvom** opredeljujemo svoje temeljno in najsplošnejše razmerje do okolja, svojo vlogo v tem okolju, pa tudi osnovne značilnosti svojega ravnanja v tem okolju (Belak, 1999, str. 76). **Cilji** opredeljujejo tiste prihodnje pojave, katerih doseganje je potrebno za uresničitev poslanstva, s tem pa tudi za zadovoljitev interesov njegovih udeležencev (Belak, 1999, str. 82).

Turistična industrija sestoji iz zasebnih, javnih in neprofitnih prvin, ki se zanimajo za turistični razvoj, nove izdelke, trženje destinacij, gospodarske koristi in prihodnjo trajnostno naravnost. To zanimanje vpliva na življenje v skupnosti in zato potrebuje parametre in navodila, ki pomagajo načrtovati prihodnje smernice turistične politike ter navsezadnje zagotavljajo kvaliteto turističnih proizvodov in storitev. Turistična politika si mora prizadevati za izboljšanje kvalitete življenja lokalnih prebivalcev v sleherni destinaciji (Edgell et al., 2008, str. 9).

Javna politika je hkrati proces in produkt – je postopek odločanja in produkt tega odločanja. Politika mora služiti ne samo vladi, temveč tudi javnim interesom v turizmu. Če je politika pravilno uporabljena, je izrazno sredstvo za vlade, ki lahko usmerja in spodbuja turistično industrijo, na primer z davčno politiko in raziskavami. Samo zanesljive in obširne raziskave o vplivu turizma bodo pripomogle k dobrim odločitvam in razvoju politike (Edgell et al., 2008, str. 13).

2.2 Konvencija Združenih narodov o pravicah invalidov

Konvencija o pravicah invalidov je mednarodna pogodba, ki določa pravice invalidnih oseb, pa tudi obveznosti držav podpisnic konvencije za spodbujanje, varstvo in zagotavljanje teh pravic. Konvencija določa tudi dva mehanizma izvajanja: Odbor za pravice invalidov, ki je bil ustanovljen za spremljanje izvajanja, in Konferenco držav pogodbenic, ki je bila ustanovljena, da obravnava zadeve v zvezi z izvajanjem (Frequently Asked Questions regarding the Convention on the Rights of Persons with Disabilities, 2009).

Invalidi so ljudje z dolgotrajnimi telesnimi, duševnimi, intelektualnimi ali čutilnimi okvarami. Zato je namen te konvencije spodbujati, varovati in invalidom zagotavljati popolno in enakopravno uživanje vseh človekovih pravic in temeljnih svoboščin ter spodbujati spoštovanje njihovega prirojenega dostojanstva (Konvencija o pravicah invalidov, 2009, str. 3).

Splošna načela te konvencije so: spoštovanje prirojenega dostojanstva, osebne samostojnosti; nediskriminacija; popolno in učinkovito sodelovanje in vključenost v družbo; spoštovanje različnosti in sprejemanje invalidov kot dela človekove raznolikosti in humanosti; enakost možnosti; dostopnost; enake možnosti za moške in ženske; spoštovanje razvojnih sposobnosti invalidnih otrok ter spoštovanje pravice invalidnih otrok do ohranitve njihove identitete (Konvencija o pravicah invalidov, 2009, str. 4).

Za nas je še posebej pomemben 9. člen konvencije, ki poudarja problem dostopnosti. Da bi države pogodbenice invalidom omogočile neodvisno življenje in popolno sodelovanje na vseh področjih življenja, morajo invalidom zagotoviti, da imajo enako kot drugi dostop do fizičnega okolja, prevoza, informacij in komunikacij, tudi do informacijskih in komunikacijskih tehnologij in sistemov. Države pogodbenice naj bi sprejele tudi ustrezne ukrepe, s katerimi bi razvili, širili in spremljali uveljavljanje minimalnih standardov in smernic za dostopnost objektov, naprav in storitev, ki so namenjeni javnosti ali se zanjo opravljajo. Zagotoviti je potrebno, da zasebni subjekti, ki ponujajo objekte, naprave in storitve, ki so namenjeni javnosti ali se zanjo opravljajo, upoštevajo vse vidike njihove dostopnosti za invalide ter izobražujejo vse, ki skrbijo za urejanje dostopnosti. V javnih zgradbah in drugje je potrebno zagotoviti oznake v brajici ter v lahko čitljivi in razumljivi obliki. Zagotoviti morajo pomoč človeka ali živali in posrednikov, s čimer olajšajo dostop do zgradb in drugih javnih objektov, površin in naprav. Spodbujati je potrebno druge primerne oblike pomoči in podpore, ki invalidom zagotavljajo dostop do informacij, do novih informacijskih in komunikacijskih tehnologij ter sistemov, tudi do interneta (Konvencija o pravicah invalidov, 2009, str. 7).

Trideseti člen konvencije zajema sodelovanje v kulturnem življenju, rekreaciji, prostočasnih dejavnostih in športu. Za nas sta pomembna prva in peta točka člena.

Prva točka pravi, da države pogodbenice priznavajo invalidom pravico do sodelovanja v kulturnem življenju enako kot drugim in sprejmejo ustrezne ukrepe, s katerimi invalidom zagotavljajo dostop do kulturnega gradiva, televizijskih programov, filmov, gledaliških predstav in drugih kulturnih dejavnosti ter krajev, v katerih potekajo kulturne prireditve ali storitve, kot so gledališča, muzeji, kinematografi, knjižnice in turistične storitve, in po možnosti dostop do spomenikov in kulturnih spomenikov in krajev državnega pomena (Konvencija o pravicah invalidov, 2009, str. 17).

Peta točka pa se navezuje na sodelovanje pri rekreacijskih, prostočasnih in športnih dejavnostih. Potrebno jim je omogočiti dostop do krajev, na katerih potekajo športne, rekreacijske in turistične dejavnosti, ter zagotavljati dostop do storitev tistih, ki organizirajo rekreacijske, turistične, prostočasne in športne dejavnosti (Konvencija o pravicah invalidov, 2009, str. 17-18).

Slovenija je konvencijo podpisala 30. marca 2007 in jo ratificirala 24. aprila 2008 (Countries and Regional Integration Organizations, 2009).

2.3 Priporočila Svetovne turistične organizacije

Svetovna turistična organizacija (UN WTO) ima na svojih spletnih straneh priobčena dva dokumenta, ki se lahko uporabljata kot vodilo pri oblikovanju turistične politike, katera vsebuje etična načela in upošteva prilagoditve za dostopnost turizma.

Prvo besedilo z naslovom »Dostopen turizem za vse« posodablja prilogo k resoluciji Generalne skupščine A/RES/284 (IX), sprejeto na devetem zasedanju (Buenos Aires, Argentina, 30. september - 4. oktober 1991) z naslovom Ustvarjanje turističnih možnosti za invalidne osebe v devetdesetih letih.

Na začetku je razloženo, kdo je invalidna oseba. Ta izraz vključuje vse osebe, ki trpijo zaradi omejitev svojih gibalnih sposobnosti in imajo posebne potrebe med potovanjem (pri bivalnih in drugih turističnih storitvah). To so zlasti posamezniki s fizičnimi, čutilnimi prizadetostmi in motnjami v duševnem razvoju ali drugimi zdravstvenimi tegobami, ki zahtevajo posebno nego, kot so starejše osebe in druge, ki potrebujejo začasno pomoč (Accessible tourism for all, 2009, str. 1).

Sledijo nasveti, na katerih področjih in kako omogočiti dostopen turizem za vse. Prvo področje so turistične informacije in reklame. Te naj bi zagotovile jasno navedbo dostopnih storitev in zmogljivosti, po možnosti s priloženimi razumljivimi mednarodnimi simboli. Na

voljo bi moral biti tudi seznam podpornih storitev za turiste z invalidnostjo (Accessible tourism for all, 2009, str. 1).

Naslednje področje je priprava zaposlenih. Osebnje mora biti usposobljeno za razumevanje in reševanje težav kupcev s posebnimi potrebami. Zato morajo biti ustrezno izšolani (Accessible tourism for all, 2009, str. 1-2).

Sledi navedba zahtev, ki jih je treba upoštevati v turističnih objektih in območjih. Prva zahteva so ustrezna parkirišča, sledijo označbe, dvigala, javni telefoni, javna stranišča in cene, ki morajo biti primerne za uporabo invalidov (Accessible tourism for all, 2009, str. 2-3).

Nato so navedeni zahtevki, ki jih morajo izpolnjevati posebni objekti: terminali, postaje in sorodni objekti, bivalni objekti, gostinski objekti, muzeji in druge zanimive točke, ekskurzije, konferenčni objekti in glavne potovalne poti (Accessible tourism for all, 2009, str. 3-6).

Drugo besedilo, ki je relevantno, je »Globalni etični kodeks za turizem«. Globalni kodeks etike za turizem opredeljuje referenčni okvir za odgovoren in trajnosten razvoj svetovnega turizma. Potreben je za zmanjšanje negativnih vplivov turizma na okolje in kulturno dediščino, sočano pa maksimizira koristi za prebivalce turističnih destinacij (Global code of ethics for tourism, 2001, str. 2-3).

Prva točka kodeksa pravi, da turizem prispeva k medsebojnemu razumevanju in spoštovanju ljudstev in družb. Naslednja točka pa, da je turizem sredstvo za individualno in kolektivno izpolnitev (Global code of ethics for tourism, 2009, str. 4).

Tretja točka nam pove, da je turizem faktor trajnostnega razvoja. Vse zainteresirane strani v turizmu morajo ohraniti naravno okolje z namenom, da dosežajo ugodno, nepretrgano in trajnostno gospodarsko rast, usmerjeno k izpolnjevanju potreb in prizadevanj sedanjih in prihodnjih generacij. Turistično infrastrukturo je treba načrtovati in turistične dejavnosti oblikovati tako, da varujejo naravne znamenitosti, ekosisteme in biotske raznovrstnosti (Global code of ethics for tourism, 2009, str. 4-5).

Četrta točka nam pove, da je turizem uporabnik kulturne dediščine človeštva in prispeva k njenemu izboljševanju. Peta točka kodeksa pravi, da je turistična dejavnost koristna za države gostiteljice in skupnosti. Sledi šesta točka, kjer so opisane obveznosti zainteresiranih strani v razvoju turizma (Global code of ethics for tourism, 2009, str. 5-6).

Sedma točka ima naslov Pravica do turizma. Preživljanju prostega časa ne bi smele stati na poti nobene ovire. Socialni turizem, zlasti Asociativni turizem, ki spodbuja razširjen dostop do prostega časa, potovanja in počitnic, je treba razviti s podporo javnih organov. Turizem za družine, mladino, starejše in invalide je treba spodbujati in pospeševati (Global code of ethics for tourism, 2009, str. 6).

Osma točka se nanaša na svobodo turističnih gibanj. Sledi deveta točka, ki govori o pravicah delavcev in podjetnikov v turistični industriji. Na koncu je še deseta točka, ki se nanaša na izvajanje načela kodeksa v turizmu (Global code of ethics for tourism, 2009, str. 6-7).

2.4 Obnovljena turistična politika Evropske unije

Evropski parlament je 29. novembra 2007 sprejel resolucijo o obnovljeni turistični politiki EU z naslovom Na poti k močnejšemu partnerstvu za evropski turizem (2006/2129(INI)).

Turistični sektor je na stičišču številnih politik EU, ki odločilno vplivajo na to, kako učinkovit je turizem in v kolikšni meri lahko prispeva k rasti, zaposlovanju ter socialni in ozemeljski koheziji. Parlament je jasno opredelil vodilna načela evropske politike trajnostnega turizma, vendar je treba nekatere posamezne vidike te politike izpostaviti, da bi bili lahko hitreje uresničeni. V korist trajnostnega razvoja je treba odločno poudariti okoljsko in družbeno razsežnost turizma (Obnovljena turistična politika EU, 2006, str. 1-2).

Na evropski ravni je potrebno uskladiti informacije o dostopnem turizmu, ki bi turistom z omejeno mobilnostjo in njihovim družinam omogočile, da poiščejo informacije o dostopnosti turističnih destinacij. Začeti je treba postopek uvedbe posebne oznake ES "dostop za vse", ki bi jamčila osnovno dostopnost objektov za turiste z omejeno mobilnostjo in bi zajemala na primer ponudbe nastanitve, restavracij, objektov za prosti čas in naravnih spomenikov, dvoran, spomenikov, muzejev itd. Nadalje politika poudarja potrebo po varstvu, ohranjanju in obnovi evropske kulturne dediščine ter poziva k strožjemu upravljanju teh lokacij in strožjim pogojem za njihov obisk. Dodatno si prizadeva, da te lokacije postanejo dostopnejše za invalidne osebe, ki se v vedno večjem številu udeležujejo turističnih potovanj. Evropski parlament meni, da je dostopnost turističnih destinacij odvisna tudi od obstoječih ali razpoložljivih prevoznih storitev, zato je pri oblikovanju nove evropske turistične politike in razvoju evropske prometne politike potrebno ustrezno upoštevati ovire, ki vplivajo na dostopnost regij s posebnimi naravnimi in geografskimi značilnostmi, kot so najbolj oddaljene regije, otoške in gorske regije ter redko poseljene najsevernejše regije (Obnovljena turistična politika EU, 2006, str. 7).

Glede na napovedane obsežne spremembe v demografski strukturi EU je potrebno ponovno opozoriti na potrebo po izvajanju evropskega programa za zunajsezonski upokojski turizem, ki bi izboljšal kakovost življenja starejših občanov, ustvaril delovna mesta ter povečal povpraševanje in rast evropskega gospodarstva (Obnovljena turistična politika EU, 2009, str. 10).

Evropski parlament opozarja na potrebo po novi turistični politiki, ki bo zagotovila trajnost evropskega turizma na gospodarskem, družbenem, ozemeljskem in kulturnem področju. Ob tem pozdravlja dejstvo, da Evropska komisija poziva k promociji trajnostnega turizma, in

poudarja, da je družbena, gospodarska in okoljska trajnost temeljni pogoj za razvoj in ohranjanje turistične dejavnosti. Obnovljena turistična politika vztraja pri tem, da je treba podpreti in promovirati bolj trajnostne in družbeno odgovornejše prakse v turistični industriji, pa tudi oceniti njihovo učinkovitost, ker bo to omogočilo, da se bo v prenovljeni lizbonski strategiji turizmu namenilo več pozornosti. Turizem je zaradi vedno večjega števila potovanj delno tudi odgovoren za škodo, povzročeno okolju, in zato bi morali predstavniki turističnega sektorja sodelovati pri okoljevarstvenih dejavnostih in njihovem načrtovanju (Obnovljena turistična politika EU, 2009, str. 8).

Novo turistično politiko so oblikovali na podlagi evropskega akcijskega načrta, saj je cilj Evropske komisije s strategijo ustvariti enake možnosti za invalidne osebe. S podpisom konvencije Združenih narodov o pravicah invalidnih ljudi v letu 2007 so evropska skupnost in države članice potrdile stališče, da je invalidnost širše vprašanje človekovih pravic in prava (Situation of disabled people in the European Union: the European Action Plan 2008-2009, 2009, str. 3).

Predstavniki držav članic in drugih zainteresiranih strani so ugotovili, da je dostopnost prednostna naloga za dejavno vključevanje invalidnih oseb in zagotavljanje pravičnosti. Dostopno blago, storitve in infrastruktura so odločilne za podpiranje nediskriminacije inudeležbe v vsakdanjem življenju. Potrebno je odpraviti ovire pri izobraževanju in na trgu dela. Dostopnost je pomembna tema v Konvenciji ZN (Situation of disabled people in the European Union: the European Action Plan 2008-2009, 2009, str. 7).

Evropska komisija pripravlja zakonske okvirje o dostopnosti na področju javnega transporta in informacijske tehnologije. Prav tako bo potrebno upoštevati dostopnost pri gradnjah (Situation of disabled people in the European Union: the European Action Plan 2008-2009, 2009, str. 8-9).

2.5 Politika in programi v Republiki Sloveniji

Na področju invalidov imamo v Sloveniji nekaj politik in programov. V diplomskem delu se bom osredotočila na tiste, ki so povezani z dostopnostjo, turizmom in preživljanjem prostega časa.

2.5.1 Turistična politika RS

Turistično politiko za leto 2009 z usmeritvami za leto 2010 je Vlada Republike Slovenije (v nadaljevanju RS) sprejela na redni seji 16. aprila 2009. V okviru Ministrstva za gospodarstvo za načrtovanje in izvajanje politike skrbi Direktorat za turizem (Turistična politika za leto 2009 z usmeritvami za leto 2010, 2009, str. 1-3).

Z letom 2007 je v veljavo stopil nov strateški dokument na področju razvoja turizma z nalovom Razvojni načrt in usmeritve slovenskega turizma 2007-2011 (RNUST). Je temeljni strateški dokument na področju razvoja turizma in bolj kot kdaj prej opredeljuje vlogo in pomen posameznih akterjev na področju razvoja turizma (Turistična politika za leto 2009 z usmeritvami za leto 2010, 2009, str. 11).

RNUST vključuje 8 politik, v katerih so zajeti glavni ukrepi in dejavnosti, katerih izvajanje bo prispevalo k spodbujanju rasti in razvoja celotnega slovenskega turizma. Politike predstavljajo tudi smernice za razvojno delovanje vsem turističnim subjektom v Sloveniji (Turistična politika za leto 2009 z usmeritvami za leto 2010, 2009, str. 11-13).

Za nas je pomembna politika trajnostnega in regionalnega razvoja. Njen namen je spodbujanje razvoja in spremljanje uresničevanja skladnega regionalnega in prostorskega razvoja po načelih trajnosti. Vlada RS je v Strategiji razvoja Slovenije do leta 2013 opredelila trajnostni razvoj kot prioriteto načelo razvoja Slovenije. Eden izmed ukrepov je spodbujanje uveljavljanja načel trajnostnega razvoja v turizmu. To pomeni razvojno naravnano usklajevanje socialno-kulturnih, ekonomskih in okoljsko-prostorskih parametrov razvoja turizma. Trajnostni turizem z vključenimi vsemi petimi stebri razvoja (prostor, okolje, gospodarstvo, družba in kultura) je prioriteta razvojna usmeritev tako evropskega turizma (EU) kot mednarodne skupnosti na tem področju (UNWTO) in mednarodnih organizacij, katerim se Slovenija pridružuje (OECD) (Turistična politika za leto 2009 z usmeritvami za leto 2010, 2009, str. 26-28).

Zaradi izjemnih demografskih sprememb v Evropi oziroma staranja prebivalstva izredno hitro naraščata dve specifični socialni skupini, in sicer socialna skupina seniorjev (aktivnih upokojencev) in ljudi z omejenimi zmožnostmi (invalidi). Številne države EU so zato z ukrepi usklajene socialne in turistične politike ter drugih strukturnih politik pričele izkoriščati ta dva razvojna potenciala kot konkurenčno prednost svoje turistične industrije predvsem v smislu uravnavanja problema sezonskosti. Spodbujanje razvoja turističnih produktov in storitev t.i. »socialnega turizma«, ki ob seniorjih in ljudeh z omejenimi zmožnostmi vključujejo še socialno skupino mladih, je eden izmed prioritarnih trajnostnih ukrepov spodbujanja konkurenčnosti evropskega turističnega gospodarstva (Turistična politika za leto 2009 z usmeritvami za leto 2010, 2009, str. 29).

V programskem obdobju 2009/10 bodo v okviru ukrepov politike za spodbujanje uveljavljanja načel trajnostnega razvoja turizma opravili preliminarno raziskavo o stanju, perspektivah in potencialih razvoja turističnih produktov in storitev t.i. »socialnega turizma Slovenije« ter potrebnih sistemskih podlagah za njegovo uveljavitev. Nujna podlaga za razvoj konkretnih podjetniških produktov in storitev socialnega turizma so namreč usklajeni ukrepi in ustrezen normativni okvir različnih strukturnih politik z vplivom na turizem, ukrepi socialne in zdravstvene politike (priznavanje različnih zdravstvenih zavarovanj tudi iz tujine, ciljno usmerjanje državnih dotacij za rekreacijo in počitek seniorjev in mladih, kot je regres,

vavčerji za počitnice, finančni popusti za te tri socialne skupine pri koriščenju najrazličnejših turističnih produktov itd.), ukrepi prometne in gradbene politike (fizične bariere dostopnosti predvsem za populacijo seniorjev in invalidov – prilagojeni gradbeni normativi pri gradnji turistične infrastrukture, ustrezna prometna infrastruktura in prometna dostopnost itd.), ukrepi ekonomske politike in politike spodbujanja turističnega podjetništva glede podpore pri gradnji socialnemu turizmu namenjene turistične infrastrukture, ukrepi izobraževalne politike in politike razvoja in usposabljanja ustreznih človeških virov za potrebe izvajanja specifičnih turističnih storitev socialnega turizma itd. (Turistična politika za leto 2009 z usmeritvami za leto 2010, 2009, str. 29-30).

Eden izmed ukrepov je tudi razvoj indikatorjev trajnostnega turizma, ki predstavljajo instrument učinkovitega načrtovanja in upravljanja turističnih destinacij ali območij ter nudijo upravljavcem v turizmu potrebne informacije o vplivu turizma na okolje, gospodarstvo in socialno-kulturne komponente v okolju in obratno, vpliv le-teh na turizem. Redna uporaba uradno opredeljenih indikatorjev bo zagotovila spremljanje doseženih sprememb, ki so pomembne za nadaljnji razvoj in upravljanje Slovenije kot turistične destinacije (Turistična politika za leto 2009 z usmeritvami za leto 2010, 2009, str. 30-31).

2.5.2 Kulturne pravice invalidov v RS

Cilj Ministrstva za kulturo oziroma Sektorja za kulturne pravice manjšin in razvoj kulturne raznolikosti na področju invalidov kot oviranih skupin in otrok kot ranljive skupine je doseči njihovo čim bolj enakopravno sodelovanje v kulturnem življenju.

Ministrstvo za kulturo v okviru svoje dejavnosti za invalide na podlagi vsakoletnega javnega razpisa namenja določen del proračunskih sredstev za kulturne projekte za razširjanje programskih vsebin in razvoj tehnične infrastrukture, namenjene slepim in slabovidnim ter gluhim, naglušnim in gluhonemim, v njim prilagojenih tehnikah (Kulturne pravice invalidov kot ovirane skupine in otrok kot ranljive skupine, 2009).

Analiza dostopnosti muzejev, opravljena leta 2006, je pokazala, da je na terenu dobro poskrbljeno za finančno dostopnost muzejev invalidom. Več kot 80% muzejev invalidom daje različne finančne ugodnosti. Glede na vrsto invalidnosti je v muzejih zelo dobro poskrbljeno za kategorijo duševno prizadetih oseb, kar gre pripisati predvsem odličnemu sodelovanju muzejev s specialnimi pedagogi. Žal pa rezultati kažejo, da je za druge vrste invalidov dostopnost muzejev precej slabša. Predvsem je kljub zakonski obvezi slabo urejen fizični dostop do muzejev, saj ima samo malo več kot tretjina muzejev urejene klančine. Muzeji kot razlog za to navajajo pomanjkanje finančnih sredstev, kar precej muzejev pa kot razlog navaja tudi specifične prostorske razmere, v katerih delujejo (muzej je v gradu ali v spomeniško zaščiteni stavbi). Le nekoliko boljša je dostopnost za gibalno ovirane osebe znotraj muzeja (dobra polovica muzejev zagotavlja gibalno oviranim ustrezen pristop do razstav in razstavnih

prostorov). Najslabše pa je, sodeč po rezultatih analize, poskrbljeno za senzorno ovirane invalide. Glavni razlog za tako stanje je zopet pomanjkanje finančnih sredstev. Specialna AV oprema za senzorno ovirane invalide je namreč zelo draga in zato spričo omejenih finančnih sredstev za večino muzejev nedostopna (Analiza dostopnosti muzejev otrokom in invalidom – rezultati in komentar, 2006, str. 13).

2.5.3 Direktorat za invalide

Direktorat za invalide sodeluje pri pripravi zakonov in drugih predpisov, ki pomembno vplivajo na položaj invalidov v družbi, ter spremlja izvajanje nacionalnega programa invalidskega varstva, socialnega varstva, programa zaposlovanja in podobno. Direktorat za invalide deluje pod okriljem Ministrstva za delo, družino in socialne zadeve (Invalidi, 2009).

Vlada Republike Slovenije je leta 2006 sprejela Akcijski program za invalide 2007 – 2013. K nalogam direktorata za invalide sodi tudi izvajanje in nadziranje Akcijskega načrta za invalide 2007 – 2013 (Poročilo o uresničevanju Akcijskega programa za invalide 2007 -2013 v letu 2008, 2009, str. 1).

Poročilo o izvajanju Akcijskega programa za invalide 2007 – 2013 vključuje 12 ciljev. V nadaljevanju bom predstavila tiste, ki so povezani z dostopnostjo in turizmom.

Tretji cilj, ki je opredeljen v Akcijskem načrtu, se nanaša na zagotavljanje dostopnosti do grajenega okolja, prevoza, informacij in komunikacij. Dostopnost je eden izmed temeljnih pogojev za samostojno življenje invalidov, zato je v Akcijskem programu kar 19 različnih ukrepov. Tudi poročilo o njegovem uresničevanju je obsežno in priča o odgovornosti države. Nekateri ukrepi so takšni, da jih je moč realizirati s sprejetjem predpisa, drugi so trajna programska naloga (Poročilo o uresničevanju Akcijskega programa za invalide 2007 -2013 v letu 2008, 2009, str. 16).

Poročilo o uresničevanju osmega cilja, ki ima enajst ukrepov, je med daljšimi in priča o odgovornosti države za urejanje področja vključenosti invalidov v kulturne dejavnosti in sodelovanje na področju dostopnosti do kulturnih dobrin na enakopravni podlagi (Poročilo o uresničevanju Akcijskega programa za invalide 2007 -2013 v letu 2008, 2009, str. 33).

Gibanje, igra in športne dejavnosti so za invalide pomembni, saj krepijo njihovo življenjsko moč, samopodobo in socialno vključenost. Zato je deveti cilj Akcijskega načrta invalidom zagotavljati sodelovanje pri športnih in rekreativnih dejavnostih. Šport je hkrati tudi sredstvo za rehabilitacijo. Vsem tistim, ki jih šport še posebno zanima, je treba omogočiti tudi tekmovanja. Cilj je zagotavljanje takih ukrepov, da bodo invalidi pri športu in športni rekreaciji imeli enake možnosti ter si s tem izboljšali kakovost življenja (Poročilo o uresničevanju Akcijskega programa za invalide 2007 -2013 v letu 2008, 2009, str. 34).

2.6 Primerjava med politikami

Slovenija je kot podpisnica konvencije Združenih narodov o pravicah invalidov zavezana za izpolnjevanje le-te. Elementi dostopnosti in mobilnosti invalidov so vidni tudi v turistični politiki naše države. Večji del členov konvencije pa lahko zasledimo v Akcijskem programu za invalide, ki ga opravlja komisija, določena od vlade, pa tudi Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve.

Svetovna turistična organizacija sama po sebi nima politike, sem pa na njihovi spletni strani zasledila publikacije, ki jih lahko uporabimo kot pripomoček pri oblikovanju turistične politike. Prva izmed teh publikacij je »Dostopni turizem za vse«, kjer lahko najdemo priporočila in zahteve, ki bi jih naj upoštevala država, destinacija, ustanova in drugi turistični objekti. Z njihovo pomočjo bodo namreč usposobljeni in pripravljeni sprejemati goste s posebnimi potrebami. Drugi dokument ima naslov »Globalni etični kodeks za turizem«. Vsaka država, organizacija ali podjetje, ki se ukvarja s turistično dejavnostjo, bi morala slediti temu kodeksu. Le tako lahko zagotovimo enakost za vse turiste, razvoj posameznega področja ter s tem trajnostni razvoj. Kodeks se spreminja glede na trende in potrebe in se mi zdi odlična podlaga za oblikovanje turistične politike.

Turistična politika Evropske unije daje državam članicam usmeritve, saj želi oblikovati tudi močnejše partnerstvo za evropski turizem. Sestavljena je na podlagi drugih dokumentov, ki so jih pripravili evropski organi (npr. dokument Situacija invalidnih ljudi v Evropski uniji: evropski akcijski načrt 2008 – 2009). Upoštevala sem samo člene, ki so pomembni za turizem za vse. Slovenija bi se morala ravnati po teh smernicah ter se zavzemati za njihovo uresničitvev.

Slovenija ima po mojem mnenju dobro sestavljeno turistično politiko. Opredeljeno ima svojo vizijo in cilje ter strategije, kako jih doseči. V dokumentu RNUST so politike razdeljene na 8 različnih sklopov. Opisani so cilji za posamezen sklop in ukrepi zanje. Zasledimo lahko vključitev evropske turistične politike ter konvencije Združenih narodov. Tudi v naši politiki so dali trajnostnemu razvoju in torej dostopnosti velik pomen in prepoznali potencial za naš trg. Da pa bi lahko to dosegli, bo potrebno povezovanje tudi z drugimi ministrstvi, spremljanje uresničevanja ciljev ter spodbude države in Evropske unije.

Za kulturno področje je odgovorno Ministrstvo za kulturo. Kot je razvidno iz poročila o stanju v muzejih, je za gibalno ovirane najboljše poskrbljeno. Da bi lahko zadovoljili potrebe drugih skupin invalidov, pa so predvsem potrebna finančna sredstva. Direktor za invalide, ki deluje pod okriljem Ministrstva za delo, družino in socialne zadeve, se trudi za uresničevanje Akcijskega programa za invalide, ki je bil zasnovan tudi na evropski ravni. Še zmeraj pa je zaznati premajhno povezovanje med različnimi organizacijami. Tudi visoki stroški uresničevanja in spodbujanja so razlog, da se stvari spreminjajo počasi.

3 PRIMER DOBRE PRAKSE

Za primer dobre prakse sem izbrala Veliko Britanijo. Na Ministrstvu za kulturo, medije in šport Velike Britanije (Department for culture, media and sport) so izdelali turistično politiko, ki jo bom na kratko predstavila v nadaljevanju.

Ministrstvo za kulturo, medije in šport je odgovorno za podpiranje turistične industrije na nacionalnem nivoju ter za umeščanje regionalne in lokalne podpore sektorju v strateški kontekst. Da bi lahko to storilo, so leta 2002 razvili širok program turističnih reform, ki temeljijo na trdnih povezavah s partnerji v javnem in privatnem sektorju in je usmerjen v izboljšave na odločilnih področjih.

Glavne točke tega programa so (Tourism policy, 2009):

- VisitBritain je bil ustanovljen aprila 2003 kot strateško-tržno usmerjen organ, ki združuje nekdanji Angleški turistični svet (angl. *English Tourism Council*) in Britanski turistični urad (angl. *British Tourist Authority*).
- Regionalne razvojne agencije imajo sedaj strateško odgovornost za turizem v svojih regijah.
- Spomladi 2004 so bili opravili večji pregledi nastanitvene kakovosti in poslovnih podatkov, vse v tesnem sodelovanju z industrijo in širšim sektorjem.
- Turistična zveza (angl. *The Alliance Tourism*) je bila ustanovljen leta 2001, da bi postala »glas« turističnega sektorja in tako bolj učinkovito seznanjala s stališči in skrbmi sektorja vlado.
- People1st se je začela maja 2004 kot nov Svet veččin sektorja turizma, gostoljubnosti in prostega časa (angl. *Sector Skills Council for Tourism, Hospitality and Leisure sectors*).

V okviru turistične politike ima »dostopen turizem« posebno mesto. Vsakdo, ki ponuja storitve javnosti, če zanjo računa ali ne, mora izpolnjevati dolžnosti po Invalidnostni deskriminatorni listini (angl. *Disability Discrimination Act*).

Med ponudnike storitev vključujejo hotele, restavracije in počitniške namestitve. Le-ti ne smejo zavrniti potrebe invalidne osebe ali mu ponuditi nižjega standarda storitve zaradi njegove invalidnosti, razen če lahko to opravičijo (Accessible tourism, 2009b).

V oviru ministrstva sta nastala dva programa:

1) Turizem za vse (angl. *Tourism for All*) - ponuja informacije o dostopnosti za podjetja na državni in regionalni ravni.

Eden izmed ciljev Turizma za vse VB (angl. *Tourism For All UK*) je podpora turistični industriji pri zagotavljanju, da se potrebe vseh ljudi, ne glede na okoliščine, razumljene in izpolnjene.

Program usposabljanja DOSTOP ZA VSE (angl. *Access For All*) je bil izdelan s pomočjo invalidnih oseb in turističnih strokovnjakov iz vse Evrope. Gre za uporabniku prijazno in temeljito usposabljanje. Programi zagotavljajo koristne informacije in so uumljivi za spremljanje. Vsak program je prilagojen delu posameznega zaposlenega in je podprt s splošnim programom - Prvi stik z gostom s posebnimi potrebami.

Podjetje se lahko tudi odloči za članstvo v TFA (Tourism For All) in tako izkoristi dodatne ugodnosti (TFA Business, 2009):

- uporabo TFA logotipa,
- prosti dostop do elektronske učne platforme,
- dostop do foruma, kjer si lahko izmenjujejo mnenja in poiščejo pomoč pri drugih članih
- itd.

2) Državna dostopna shema (angl. *National Accessible Scheme*) - namen je pomagati ponudnikom storitev v turistični industriji pri prilagoditvi svoje ponudbe, da le-ta postane dostopna, in hkrati spodbujati invalidne osebe, da storitve uporabljajo.

To je prostovoljni program, v katerem lahko sodelujejo nastanitveni ponudniki z namenom, da bi predstavili ponudbo, prilagojeno invalidnim osebam in starejšim gostom.

Organizacija ugotovi, kako dostopna je nastanitev za ljudi, ki imajo težave pri hoji, uporabi invalidskega vozička ali težave s senzoričnimi sposobnostmi.

Ocene so razdeljene v tri kategorije, za:

- ljudi z zmanjšano mobilnostjo,
- slepe ali slabovidne osebe,
- gluhe ali slušno prizadete ljudi.

Posamezne bonitetne ocene so prikazane s simboli, ki jih prikažejo na spletnih straneh in se uporabljajo v promocijskih prospektih, kot je npr. vodnik Lahek dostop Britanije (angl. *Easy Access Britain*).

Informacije o programu, s slikami in razlago simbolov vred, je na voljo na spletni strani enjoyEngland, kjer se lahko tudi poišče hotele, kampе in druge gostinske obrate, katere so ocenile te organizacije (The National Accessible Scheme, 2009).

4 KRATKA ANALIZA DEJANSKE POLITIKE V SLOVENIJI

Poglavje je namenjeno kratki analizi vprašalnika o prilagoditvi turistične ponudbe osebam s posebnimi potrebami. Ocenila bom konkretne oblike in ukrepe na področju politike v Sloveniji ter na podlagi le-teh predlagala izboljšave.

4.1 Opredelitev metodologije

4.1.1 Opis vzorca in vprašalnika

V raziskavo o prilagoditvi turistične ponudbe osebam s posebnimi potrebami so bila zajeta srednja in mala podjetja na področju gostinstva oziroma turizma ter izbrane organizacije. Vzorec zajema 77 podjetij in 11 organizacij. Podjetja je izbrala Turistično gostinska zbornica Slovenije tako, da bi bil vzorec reprezentativen. Prav tako so nas opozorili na verjeten majhen odziv. Organizacije sem izbrala v dogovoru z mentorjem.

Pri raziskavi smo uporabili vprašalnik. Za podjetja smo uporabili vprašalnik, ki sta ga sestavila Nacionalno turistično združenje in Turistično gostinska zbornica Slovenije, kjer so dodali tudi moja vprašanja. Vprašalnik, ki je bil poslan organizacijam, je temeljil na prej omenjenem vprašalniku s prilagoditvami. Vprašalnik je v prilogi 1.

Vprašalnik, namenjen podjetjem, je sestavljen iz 12 vprašanj. Prvo vprašanje se nanaša na podatke o organizaciji. Drugo, tretje in četrto vprašanje zajemajo trditve, kjer reševalec označi zanj ustrezno trditev. Drugo vprašanje se nanaša na razvoj turizma za vse, možni odgovor je da ali ne. Tretje vprašanje se nanaša na tipe gostov s posebnimi potrebami, kjer so že ali bi prilagodili ponudbo zanje. Četrto vprašanje pa je namenjeno ukrepom za prilagoditev ponudbe. Pri petem vprašanju je treba vnesti številko, koliko so že in koliko bi bili pripravljeni vložiti v izboljšave. Vsa vprašanja od šestega do enajstega so zastavljena v obliki trditev, kjer je potrebno izbrati zanje ustrezni odgovor. Vsa vprašanja, razen enajstega, se nanašajo na prilagoditev turistične ponudbe za ljudi s posebnimi potrebami. Enajsto vprašanje pa obravnava indikatorje za spremljanje konkurenčnosti in trajnostnega razvoja na turističnem trgu. Dvanajsto vprašanje je namenjeno komentarjem in opombam, kjer lahko podjetje izrazi svoje mnenje.

Vprašalnik, ki sem ga poslala organizacijem, je sestavljen iz 8 vprašanj. Prvo vprašanje se nanaša na podatke o organizaciji. Vprašanja od drugega do sedmega so oblikovana tako, da so podane trditve in je potrebno označiti ustrezen odgovor. Vsa vprašanja izhajajo iz prvotnega vprašalnika, kjer sem jih skrčila tako, da ustrezajo tudi za organizacije. Osmo vprašanje je namenjeno komentarjem in opombam, kjer lahko organizacija izrazi svoje mnenje.

4.1.2 Opis zbiranja podatkov

Vprašalniki so bili poslani po elektronski pošti na kontaktne naslove podjetij, in sicer iz Turistično gostinske zbornice Slovenije. Sledil je tudi opomnik, ki je bil prav tako poslan po elektronski pošti, tokrat iz Nacionalnega turističnega združenja. V zadnjem tednu pred koncem določenega roka so sledili tudi telefonski klici, ko sem podjetja ponovno prosila za izpolnjevanje vprašalnika. Reševalec je imel omejen čas reševanja. Posamezno podjetje je dobilo svoj izvod vprašalnika. Vrnjenih je bilo 8 vprašalnikov.

Zaradi izjemno slabega odziva podjetij je sledil posvet z mentorjem. Tokrat sem izbrala 11 organizacij. Vprašalnik sem priredila tako, da so bila primerna za organizacije. Poslala sem ga po elektronski pošti na kontaktne naslove. Po telefonu je sledila prošnja za izpolnjevanje vprašalnika. Žal sem izpolnjene vprašalnike dobila samo iz treh organizacij: Turistično gostinske zbornice Slovenije, Območne obrtno-podjetniške zbornice Maribor (Sekcija gostincev) in Zavoda za turizem Maribor.

4.2 Rezultati vprašalnika in njegova analiza

4.2.1 Analiza vprašalnika za podjetja

Pri prvem vprašanju so podjetja navedla svoje podatke.

Drugo vprašanje je bilo namenjeno ugotavljanju razvoja turizma za vse. Prva trditev se nanaša na seznanjenost s trendom razvoja turizem za vse, kjer je polovica podjetij odgovorila, da trend pozna. Od osmih podjetij so samo tri podjetja seznanjena z dokumentom Turistična politika za leto 2009 z usmeritvami za leto 2010 Ministrstva za gospodarstvo. Do sedaj je šest podjetij razmišljalo o tem, da bi razvijali turizem za vse in svojo ponudbo prilagodili vsem/nekaterim tipom gostov. Zelo pohvalno pa je, da so vsa podjetja svojo ponudbo deloma že prilagodila gostom s posebnimi potrebami. Izdelano politiko razvoja »turizma za vse« imata le dve izmed osmih podjetij. Nobeno izmed podjetij ni član kakšnega združenja ali organizacije, ki spodbuja razvoj turizma za vse. To kaže na nezadostno delovanje organizacij, tako državnih kakor lokalnih, ki bi morala podjetja spodbujati k trajnostnemu razvoju ter na ta način k turizmu za vse. Podjetja niso seznanjena s turistično politiko RS in podcenjujejo izdelavo lastne politike razvoja. Ta nezainteresiranost verjetno izvira iz podjetij, kjer se jim zdi branje dokumentov in izdelava lastnih prevelika dodatna obremenitev. Vendar bi se morala tudi država ukvarjati s promocijo turistične politike in poudarjati njen pomen za razvoj turizma v Sloveniji.

Iz odgovorov na tretje vprašanje je razvidno, da je do sedaj najbolje poskrbljeno za gibalno ovirane goste, za druge pa izredno slabo. To verjetno izvira iz mišljenja, da je invalidna oseba gibalno ovirana oseba ter se potrebe drugih ljudi s posebnimi potrebami zato zanemarjajo.

Ukrepi, s katerimi so že ali bi bili pripravljene prilagoditi svojo ponudbo, kažejo, da je dostop do objekta večinoma zelo dobro urejen. Kar se tiče funkcionalnosti, je še najbolj poskrbljeno za sanitarije in s tem povezano kopalniško opremo. Na področju informacij in storitev pa je stanje zelo slabo. Omenim lahko eno samo storitev, in sicer ukrep, da vsak gost ve, kam se obrniti, če potrebuje zdravniško pomoč. Ti odgovori nam povedo, da bo potrebno na tem področju postati bolj aktiven, predvsem glede seznanjanja podjetij s trendom »turizem za vse« in glede načinov, kako postati bolj dostopen.

Na peto vprašanje, kolikšna finančna sredstva so podjetja že vložila in koliko bi bili pripravljene še investirati za prilagoditve, pa je odgovorilo samo eno podjetje. To podjetje je do sedaj vložilo 15.000€, pripravljene bi bili vložiti nadaljnjih 5.000€. Druga podjetja bodisi ne želijo odgovoriti na ta tip vprašanj ali sploh nimajo podatkov oziroma pregleda nad tem.

Na vprašanje, zakaj so že oziroma bi bili pripravljene prilagoditi svojo ponudbo, so tri od petih podjetij odgovorila, da so svojo ponudbo že prilagodili zaradi naraščajočega povpraševanja po tem tipu turizma, ustvarjanja konkurenčne prednosti in zato, ker moramo vsem ljudem omogočiti počitnice. Le eno izmed štirih podjetij pa je prilagodilo svojo ponudbo zaradi priporočil RNUST, naj razvijamo trajnostni turizem. To ponovno kaže na nepoučenost o dokumentih in politikah, ki jih je izdelala država, vendar imajo odločilen pomen za razvoj.

Sedmo vprašanje se nanaša na to, ali je za prilagoditev turistične ponudbe za goste s posebnimi potrebami na voljo dovolj informacij, dovolj programov izobraževanja in usposabljanja za zaposlene v turizmu, dovolj javnih finančnih in drugih spodbud in dovolj strokovne pomoči. Iz odgovorov je razvidno, da ni. Samo eno podjetje je odgovorilo pritrdilno, da je na voljo dovolj informacij.

Nobeno izmed podjetij do sedaj za prilagoditev turistične ponudbe gostom s posebnimi potrebami ni uporabilo finančne ali druge pomoči občine, države ali mednarodnih virov/organizacij. Morda jih ni uporabilo zato, ker jih ne pozna ali niso dostopne oziroma so dostopne v omejenih zneskih.

Vsa podjetja se strinjajo, da bi pri prilagoditvi turistične ponudbe za goste s posebnimi potrebami občina morala več investirati v ustrezno prilagojeno lokalno infrastrukturo, več investirati v ustrezno prilagojene lokalne turistične privlačnosti in dajati finančno ali drugo podporo. Samo eno podjetje se ne strinja, da bi morala občina dajati finančno ali drugo podporo.

Prav tako se vsa podjetja strinjajo pri desetem vprašanju. Pri prilagoditvi turistične ponudbe za goste s posebnimi potrebami bi morala država več investirati v ustrezno prilagojeno javno infrastrukturo, turističnim podjetjem sofinancirati prilagoditev turistične ponudbe,

sofinancirati posebne promocijske materiale tistih ponudnikov, ki imajo ponudbo prilagojeno osebam s posebnimi potrebami, in zaposlene v turizmu izobraževati o »turizmu za vse« (seminarji, delavnice, spletna stran z nasveti itd.). To kaže na veliko potrebo podjetij, da jih država podpira in tako omogoča razvoj na področju turizma za vse.

Enajsto vprašanje je bilo namenjeno indikatorjem za spremljanje konkurenčnosti in trajnosti na turističnem trgu. Zanimalo nas je, iz katerih indikatorjev sta najbolj razvidna njihova konkurenčnost in trajnostni položaj na turističnem trgu. Ti indikatorji so povprečna zasedenost, zadovoljstvo gostov, število gostov povratnikov, zadovoljstvo zaposlenih in poraba energije iz obnovljivih virov. Zanimalo nas je tudi, na katere indikatorje bi po njihovem mnenju uvajanje ukrepov za razvoj »turizma za vse« najbolj pozitivno vplivalo. Izbrali so naslednje indikatorje: tržni delež, realizirani prihodki in njihove spremembe, čisti poslovni izid in njegove spremembe, donos na kapital, prihodki na sobo, prilagojeno osebam s posebnimi potrebami, število gostov s posebnimi potrebami in njihovo gibanje, število gostov povratnikov s posebnimi potrebami in število zaposlenih in njihovo gibanje.

Nobeno izmed podjetij ni imelo nadaljnjih komentrov ali opomb.

Na vprašalnik je odgovorilo zgolj 8 podjetij, kar je premalo, da bi lahko ugotovitve posplošili za ves slovenski prostor. S to raziskavo so se zgolj pokazale nekatere smernice. Trend »turizem za vse« je med podjetij še zmeraj premalo znan. Podjetja se ne zavedajo vseh razsežnosti tega pojma. Pričakujejo pomoč države in občin. Prav tako bi bilo potrebno poskrbeti za promocijo sprejetih politik in drugih dokumentov, saj se bo le tako lahko stanje na področju »turizma za vse« in tudi trajnostnega razvoja turizma izboljšalo.

4.2.2 Analiza vprašalnika za organizacije

Prvo vprašanje je bilo takšno kot pri vprašalniku za podjetja, namenjeno podatkom o organizacijah.

Pri drugem vprašanju so se vprašanja nanašala na razvoj turizma za vse. Vse tri organizacije so pritrdilno odgovorile na vprašanje, ali so seznanjene s trendom razvoja turizma za vse, z dokumentom Turistična politika za leto 2009 z usmeritvami za leto 2010 Ministrstva za gospodarstvo ter ali v okviru organizacije spodbujajo razvoj turizma za vse. Vendar samo Turistično gostinska zbornica Slovenije in Zavod za turizem Maribor sodelujeta v projektih, ki spodbujajo turizem za vse. Prav tako se prej omenjeni organizaciji strinjata, da so slovenska podjetja premalo prilagodljiva. Iz zadnje trditve je razvidno, da se vse organizacije strinjajo s trditvijo, da je za izboljšave v podjetju potrebno najprej razviti politiko razvoja turizma za vse. S tem so podprle mojo tezo, da se lahko le z dobro politiko razvoja uresničijo predvidene izboljšave in je to za podjetja temeljni dokument na področju razvoja.

Tretje vprašanje je bilo namenjeno ukrepom, s katerimi so že ali bi bili pripravljene narediti izboljšave pri dostopnosti objektov, funkcionalnosti, informacijah in storitvah. Največ je narejenega na področju dostopnosti do objekta, glede funkcionalnosti in informacij je za dostopnost najbolje poskrbel Zavod za turizem Maribor, storitve pa so pri vseh slabo razvite. Zelo pohvalno pa je, da vse tri organizacije kažejo interes za izboljšave. Na tem mestu je potrebno tudi omeniti, da nimajo vse organizacije veliko obiskovalcev oziroma strank in je bilo na ta vprašanja težko odgovoriti.

Pri četrtem vprašanju je bilo potrebno označiti, zakaj so že ali bi bili pripravljene spodbujati turizem za vse. V Turistično gostinski zbornici Slovenije so bili do sedaj že zelo aktivni, saj so odgovorili, da so razlogi za spodbujanje bili naraščajoče povpraševanje po tem tipu turizma, ustvarjanje konkurenčne prednosti, ker je potrebno vsem ljudem omogočiti počitnice ter zaradi priporočil RNUST, naj se razvija trajnostni turizem. Tudi na Zavodu za turizem Maribor so do sedaj spodbujali ta tip turizma zaradi vseh razlogov razen zaradi ustvarjanja konkurenčne prednosti. Območno-obrtna zbornica Maribor pa je bila do sedaj na tem področju neaktivna, vendar so pokazali interes.

Pri vprašanju, ali je za prilagoditev turistične ponudbe za goste s posebnimi potrebami na voljo dovolj programov izobraževanja in usposabljanja za zaposlene v turizmu, dovolj javnih finančnih in drugih spodbud ter dovolj strokovne pomoči, so se vse organizacije strinjale, da se to ni. Turistično gostinska zbornica Slovenije in Zavod za turizem Maribor sta pritrdilno odgovorila na trditev, da je na voljo dovolj informacij.

Vse organizacije se strinjajo s tem, da bi pri prilagoditvi turistične ponudbe za goste s posebnimi potrebami občina morala več investirati v ustrezno prilagojeno lokalno infrastrukturo, več investirati v ustrezno prilagojene lokalne turistične privlačnosti in dajati finančno ali drugo podporo. To kaže na nerazvitost programov in spodbud v občinskem okviru, ki pa je še posebej za mala in srednja podjetja vitalnega pomena.

Prav tako so se vse organizacije strinjale, da bi morala država pri prilagoditvi turistične ponudbe za goste s posebnimi potrebami več investirati v ustrezno prilagojeno javno infrastrukturo, turističnim podjetjem sofinancirati prilagoditev turistične ponudbe, sofinancirati posebne promocijske publikacije tistih ponudnikov, ki imajo ponudbo prilagojeno osebam s posebnimi potrebami, in zaposlene v turizmu izobraževati o »turizmu za vse« (seminarji, delavnice, spletna stran z nasveti itd.). Tukaj se ponovno vidi, da je sodelovanje države z gospodarstvom nujnost ter da obstaja velika potreba po tem.

Nobeno izmed organizacij ni imelo nadaljnjih komentarjev ali pripomb.

Ugotovitve na podlagi raziskave nakazujejo zgolj smernice, saj je sodelovalo premalo organizacij, da bi lahko ugotovitve posplošili za Slovenijo. Iz te analize lahko sklepamo, da je organizacijam pojem »turizem za vse« znan, vendar je za realizacijo tega koncepta potrebno

razviti programe in spodbude tako na občinskem kot na državnem področju. Pri tem pa ima dobro zastavljena politika razvoja temeljni pomen.

Dokument Turistična politika RS za leto 2009 z usmeritvami za leto 2010 je znan vsem vprašanim organizacijam in je z mojega stališča dobro sestavljen, vendar pa ni njegove realizacije. Žal so v dokumentu opredeljene le zasnove in usmeritve za »turizem za vse«, ni pa opredeljenih ukrepov ali programov. Še zmeraj je premajhna povezanost med gospodarsko in obrtno zbornico, kar je razvidno iz vprašanja, ali so že spodbujali razvoj turizma za vse. Povezovanje med gospodarstvom in državo ter tudi z lokalnimi organizacijami je edini način za kakovosten in hiter razvoj turizma za vse. Programe je potrebno razviti tako, da bodo zajemali vse ravni gospodarstva in bodo temeljili na dobro izdelanih politikah razvoja. Potrebno je ozaveščanje o pojmu »turizem za vse«, predvsem pa so potrebne finančne spodbude države in Evropske unije.

4.3 Ugotovitve in priporočila

Prva ugotovitev: Pojem »turizem za vse« je premalo znan. Potrebno bo spodbujati promocijo tega pojma s publikacijami, dokumenti in politikami. Predvsem bo potrebno poudariti pomen trajnostnega razvoja turizma. To lahko dosežemo tako, da se organizirajo seminarji za podjetja in organizacije, kjer bi se seznanili s trendi razvoja »dostopnega turizma« in možnimi prilagoditvami. Država in organizacije bi morale izdelati programe, s katerimi bi se spodbujal razvoj trajnostnega turizma in predvsem tudi dostopnega turizma. Potrebno bi bile tudi finančne in druge spodbude občine, države in Evropske unije. Zgledujemo se lahko po Veliki Britaniji, kjer so že na dobri poti – v turistični politiki ima »dostopen turizem« posebno mesto, izdelane imajo programe, država spodbuja podjetja itd.

Druga ugotovitev: Podcenjevanje pomena politike razvoja. Področje, na katerem so se organizacije izkazale, je poznavanje Turistične politike Slovenije, vendar tega za podjetja žal ne moremo trditi. Podjetja, ki delujejo v turizmu in ne poznajo turistične politike, podcenjujejo pomen le-te ter tako tudi zavirajo njeno izvajanje. To se kaže tudi v tem, da ima zelo malo podjetij izdelano politiko razvoja »turizma za vse«.

Tretja ugotovitev: Diskriminacija se nadaljuje. V Sloveniji se še zmeraj prepisuje prevelik pomen omogočanju enakih možnosti za zaposlovanje invalidov, diskriminacija na področju turizma in preživljanja prostega časa pa se nadaljuje. Do sedaj je opravljenih le malo prilagoditev za ljudi s posebnimi potrebami, največ prilagoditev je za gibalno ovirane, druge skupine pa so zapostavljene. Verjamem pa, da si Slovenija kot podpisnica Konvencije ZN in članica Evropske unije prizadeva, da se bo stanje izboljšalo (npr. Akcijski program za invalide).

SKLEP

Živimo v času, ko je postal trend zdravega življenja in individualizma vsakdanjost. Na področju turizma se je iz tega razvil trend »turizem za vse«, imenovan tudi »dostopen turizem«. Trg je velik, saj je samo v Evropi 130 milijonov potencialnih turistov. Zaradi staranja prebivalstva pa pričakujem, da se bo ta trend le še potenciral.

Na mednarodni, tako kot na državni ravni, je nastalo že nekaj dokumentov, v katerih se poudarja enakopravnost invalidnih oseb. V Sloveniji smo sprejeli Konvencijo ZN, izvajamo Akcijski program za invalide, ki ga je oblikovala Evropska unija, in se zavzemamo za zmanjšanje diskriminacije na vseh področjih. Vendar je povezovanje med organizacijami še zmeraj slabo, predvsem pa primanjkuje finančnih sredstev.

Na področju turizma je Ministrstvo za gospodarstvo oziroma Direktorat za turizem, ki deluje pod njegovim okriljem, izdelal turistično politiko, kjer je pomembna točka tudi trajnostni razvoj turizma, znotraj te pa »turizem za vse«. Žal pa je iz raziskave razvidno, da premalo podjetij pozna ta dokument, kar seveda otežuje njegovo izvajanje. Prav tako se podcenjuje pomen dobro napisane politike razvoja kot temeljnega dokumenta podjetja.

V diplomskem delu sem poskušala predstaviti različne politike in programe, ki so zasnovani za spodbujanje in izvajanje »turizma za vse«. Pri oblikovanju politike razvoja »dostopnega turizma« je potrebno upoštevati Konvencijo Združenih narodov, turistično politiko Evropske unije, priporočila Svetovne turistične organizacije ter turistično politiko Republike Slovenije. Iz osnov menedžmenta nam je znano, da mora imeti vsako podjetje izdelano vizijo in poslanstvo ter s tem povezano politiko, ki nam bo pomagala uresničiti zastavljene cilje. Podjetje, ki se v današnjem dinamičnem okolju ne bo zmožno prilagajati in odzivati na potrebe trga, bo propadlo. Zato je potrebno razmišljati o prihodnosti, ki je na turističnem trgu zagotovito v »turizmu za vse«.

Raziskava, ki smo jo opravili, nam je pokazala smernice v slovenskem prostoru. Predvsem se bo potrebno posvetiti promociji »turizma za vse«, organizirati izobraževanja, se ukvarjati s povezovanjem med organizacijami, podjetji in državo ter oblikovati programe, ki bodo spodbujali razvoj. Pred nami je še veliko dela, vendar verjamem, da nam lahko uspe, če bomo zasledovali isti cilj – poskrbeti, da bomo vsi enakopravni. Tudi invalidne osebe si zaslužijo oddih, kvalitetno preživljanje prostega časa ter udobno potovanje. Prvi korak k spremembam je narejen, sedaj pa si je potrebno zastaviti cilje, jih opredeliti ter oblikovati metode, kako jih doseči. Če želimo uresničiti naše načrte, potrebujemo dobro zastavljeno pot in zato je politika razvoja tako vitalnega pomena. Prepričana sem, da je slovensko gospodarstvo sposobno sprejeti ta izziv in se spoprijeti z vsemi ovirami, ki so na poti.

LITERATURA IN VIRI

- 1) Accessible tourism (2009a). *Wikipedia*. Najdeno 19. maja 2009 na spletnem naslovu http://en.wikipedia.org/wiki/Accessible_tourism
- 2) *Accessible tourism*. (2009b). Najdeno 5. avgusta 2009 na spletnem naslovu <http://www.culture.gov.uk/3443.aspx>
- 3) *Accessible tourism for all [World tourism organization]*. Najdeno 11. maja 2009 na spletnem naslovu <http://www.unwto.org/sdt/fields/en/social.php?op=2&subop=3>
- 4) *Analiza dostopnosti muzejev otrokom in invalidom – rezultati in komentar [Vlada Republike Slovenije. Ministrstvo za kulturo]*. Najdeno 21. julija 2009 na spletnem naslovu http://www.mk.gov.si/fileadmin/mk.gov.si/pageuploads/Ministrstvo/raziskave-analize/analiza_dostopnosti-rezultati-MUZEJI-komentar-koncno.pdf
- 5) Belak, J. (1999). *Politika podjetja in strateški management*. Gubno: MER Evrocenter
- 6) *Countries and Regional Integration Organizations [United Nations]*. Najdeno 25. maja 2009 na spletnem naslovu <http://www.un.org/disabilities/countries.asp?id=166>
- 7) Edgell, D. L. Sr., Delmastro Allen, M., Smith, G. & Swanson, J. R. (2008). *Tourism policy and planning: yesterday, today and tomorrow*. Amsterdam: Butterworth – Heinemann
- 8) *Frequently Asked Questions regarding the Convention on the Rights of Persons with Disabilities [United Nations]*. Najdeno 25. maja 2009 na spletnem naslovu <http://www.un.org/disabilities/default.asp?id=151#iq2>
- 9) *Global code of ethics for tourism [World tourism organization]*. Najdeno 11. maja 2009 na spletnem naslovu <http://www.unwto.org/ethics/index.php>
- 10) *Invalidi [Vlada Republike Slovenije. Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve. Direktorat za invalide]*. Najdeno 21. julija 2009 na spletnem naslovu http://www.mddsz.gov.si/si/delovna_podrocja/invalidi/
- 11) *Konvencija o pravicah invalidov [Združeni narodi]*. Najdeno 11. maja 2009 na spletnem naslovu <http://www.un.org/disabilities/default.asp?navid=12&pid=150>
- 12) *Kulturne pravice invalidov kot ovirane skupine in otrok kot ranljive skupine [Vlada Republike Slovenije. Ministrstvo za kulturo]*. Najdeno 21. julija 2009 na spletnem naslovu http://www.mk.gov.si/si/delovna_podrocja/kulturne_pravice_manjsin_in_razvoj_kulturne_raznolikosti/predstavitev_podrocja/pravice_invalidov/
- 13) *Obnovljena turistična politika EU [Evropski parlament]*. Najdeno 11. maja 2009 na spletnem naslovu <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//TEXT+TA+P6-TA-2007-0575+0+DOC+XML+V0//SL>

- 14) *The National Accessible Scheme*. Najdeno 5. avgusta 2009 na spletnem naslovu http://www.direct.gov.uk/en/DisabledPeople/TravelHolidaysAndBreaks/TravelAndHolidaysInTheUk/DG_4016120
- 15) Planina, J. & Mihalič, T. (2002). *Ekonomika turizma*. Ljubljana: Ekonomska fakulteta
- 16) *Poročilo o uresničevanju Akcijskega programa za invalide 2007 -2013 v letu 2008 [Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve. Direktorat za invalide]*. Najdeno 25. julija 2009 na spletnem naslovu http://www.mddsz.gov.si/fileadmin/mddsz.gov.si/pageuploads/dokumenti__pdf/api_07_13_poroc08.pdf
- 17) Pučko, D. (2008). *Strateški management 1*. Ljubljana: Ekonomska fakulteta
- 18) *Reiseinfos*. Najdeno 19. maja 2009 na spletnem naslovu <http://www.natko.de/index.php/reiseinfos>
- 19) Sirše, J. & Kores Šent, D. (2009). *Invalidom prijazno – kriteriji za turistično ponudbo*. Prosojnice delavnice Turizem za vse. Najdeno 19. maja 2009 na spletnem naslovu <http://www.ntz-nta.si/default.asp?k=search&SearchAll=slohotels>
- 20) *Situation of disabled people in the European Union: the European Action Plan 2008-2009 [Commission of the European communities]*. Najdeno 18. maja 2009 na spletnem naslovu <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=430&langId=en>
- 21) Šterbenk, E. & Pavšek, Z. (2002). Sistemski vidik priprave programa varstva okolja oziroma lokalne Agende 21. *Dela 18*. Najdeno 18. maja 2009 na spletnem naslovu http://www.ff.uni-lj.si/oddelki/geo/publikacije/dela/files/Dela_18/42%20sterbenk%20pavsek.pdf
- 22) *TFA Business*. Najdeno 5. avgusta 2009 na spletnem naslovu <http://www.tourismforall.org.uk/TFA-Business.html>
- 23) *Tourism accessibility [European Commission. Enterprise and industry. Tourism]*. Najdeno 19. maja 2009 na spletnem naslovu http://ec.europa.eu/enterprise/tourism/major_activities/accessible_tourism/index_en.htm
- 24) *Tourismus für alle*. Najdeno 19. maja 2009 na spletnem naslovu http://www.natko.de/index.php/news/28/106/d,projekte_detail
- 25) *Tourism policy*. Najdeno 5. avgusta 2009 na spletnem naslovu http://www.culture.gov.uk/what_we_do/tourism/4249.aspx
- 26) *Trajnostni razvoj*. Najdeno 18. maja 2009 na spletnem naslovu http://www.planbz slovenijo.si/sl/trajnostni_razvoj
- 27) *Turistična politika za leto 2009 z usmeritvami za leto 2010 [Vlada Republike Slovenije. Ministrstvo za gospodarstvo. Direktorat za turizem]*. Najdeno 11. maja 2009 na spletnem naslovu http://www.mg.gov.si/si/delovna_podrocja/turizem/

PRILOGE

Priloga 1: Vprašalnik

PRILAGODITEV TURISTIČNE PONUDBE OSEBAM S POSEBNIMI POTREBAMI Vprašalnik

Nacionalno turistično združenje sodeluje v mednarodnem projektu CETA (Competitiveness for European Tourism for All), v sklopu katerega v sodelovanju s Turistično gostinsko zbornico Slovenije preučujemo stanje na področju razvoja turizma, prilagojenega gostom s posebnimi potrebami, v Sloveniji.

Pri prilagajanju ponudbe gostom s posebnimi potrebami govorimo o razvoju »**dostopnega turizma**« oz. »**turizma za vse**«. Dejstvo je namreč, da si tudi osebe s posebnimi potrebami želijo potovati, a se že pri načrtovanju potovanja pogosto soočijo s težavami, ki se nadaljujejo na poti in na destinaciji. Med osebe s posebnimi potrebami prištevamo gibalno ovirane, slepe in slabovidne, gluhe in naglušne, goste s težavami in motnjami v duševnem razvoju, alergike, diabetike in druge osebe s trajnimi boleznimi in ovirami, poleg pa njih pa tudi starejše, saj se ti pogosto srečujejo s starostnimi težavami in boleznimi.

1. Podatki o ponudniku

Naziv organizacije:	
Naslov:	
Poštna številka in kraj:	
Velikost podjetja (število zaposlenih):	
Odgovorna oseba:	
Kontaktna oseba:	
Telefon:	Faks:
E-pošta:	Spletna stran:

2. Razvoj turizma za vse

	DA	NE
Ali ste seznanjeni s trendom razvoja »turizma za vse«?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ali ste seznanjeni z dokumentom Turistična politika za leto 2009 z usmeritvami za leto 2010 Ministrstva za gospodarstvo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ali ste že kdaj razmišljali o tem, da bi razvijali turizem za vse in svojo ponudbo prilagodili vsem/več tipom gostov?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ali ste svojo ponudbo deloma že prilagodili gostom s posebnimi potrebami?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ali imate v podjetju izdelano politiko razvoja »turizma za vse«?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ali ste član kakšnega združenja ali organizacije, ki spodbuja razvoj turizma za vse? Če da, katerega?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. Za katere tipe gostov s posebnimi potrebami ste že prilagodili svojo ponudbo oz. bi bili pripravljene prilagoditi svojo ponudbo?

	ŽE	BI
gibalno ovirani	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
slepi in slabovidni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
gluhi in naglušni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
osebe s težavami v govoru	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
osebe s težavami in motnjami v duševnem razvoju	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
diabetiki	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
astmatiki	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
alergiki	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
drugo (opredeli) _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. S katerimi ukrepi ste že prilagodili oz. bi bili pripravljene prilagoditi svojo ponudbo?

	ŽE	BI
<i>DOSTOP DO OBJEKTA</i>		
invalidom omogočiti nemoteno parkiranje v bližini objekta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
invalidom omogočiti nemoten dostop od parkirišča do objekta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
invalidom, ki prispejo z javnim prevozom, omogočiti nemoten dostop do objekta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
invalidom prilagoditi vstop v objekt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>FUNKCIONALNOST</i>		
prilagoditi recepcijski pult	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
prilagoditi označbe v objektu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
prilagoditi vsa vrata v objektu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
prilagoditi prehod med višinskimi nivoji z namestitvijo dvigala oz. stopnic z ograjo ali oprijemalom	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
daljše hodnike opremiti s »počivališči« s sedišči in oprijemali	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
invalidom prilagoditi razporeditev v sobah	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
v sobe namestiti dodatno opremo (prosimo, označite: ambulift, negovalna postelja, višja postelja, videotelefon, telefon z izpisom besedila, lupa, računalnik z lupo, drugo _____)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
invalidom prilagoditi kopalniško opremo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
sobe opremiti s klicno napravo za goste z okvaro sluha	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
skupne sanitarije prilagoditi invalidom	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
mize v jedilnicah prilagoditi invalidom	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
invalidom prilagoditi samopostrežne otoke v restavracijah	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
dvorane za kongrese, seminarje in prireditve narediti invalidom dostopne brez arhitekturnih in komunikacijskih ovir	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
v dvorani zagotoviti prostor za najmanj dva invalidska vozička	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
vsaj eno dvorano opremiti s tehnično opremo, ki omogoča nemoteno spremljanje dogajanja gluhih, naglušnih, slepih in slabovidnim (prosimo, označite: indukcijska zanka, zvočniki oziroma ojačevalci zvoka, podnapisi, lupe, drugo _____)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
rekreacijske površine, kot so bazen, fitnes, savne, narediti invalidom	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

dostopne brez arhitekturnih in komunikacijskih ovir		
skupne javne površine, kot so klubska soba, čitalnica ipd., narediti invalidom dostopne brez arhitekturnih in komunikacijskih ovir	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
računalnik, namenjen gostom, opremiti tako, da ga lahko uporabljajo tudi slepe in slabovidne osebe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
knjige in dnevne časopise nuditi v Braillovi pisavi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
prostore opremiti z lupami	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
prostor za intervencijo narediti invalidom dostopen brez arhitekturnih in komunikacijskih ovir	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
INFORMACIJE		
gluhim gostom na recepciji posredovati informacije v vizualni obliki	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
slepim gostom na recepciji posredovati informacije v avdio obliki	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
objekt opremiti z jasnimi, standardnimi mednarodnimi simboli	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
informacije o objektu objaviti na spletni strani v povečani pisavi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
tiskano gradivo z izborom pomembnejših informacij, kot so ceniki, jedilniki in obvestila, objaviti v povečani pisavi velikosti najmanj 16	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
informacije o sestavi hrane navesti v tiskani obliki oz. usposobiti osebje, da jih po potrebi zagotovi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
izdelati načrt evakuacije za osebe s posebnimi potrebami	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
STORITVE		
poskrbeti, da vsak gost ve, kam se obrniti, če potrebuje zdravniško pomoč	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
vodstvo podjetja in zaposlene, ki so v neposrednem stiku z gosti, izobraziti o osnovah dela z osebami s posebnimi potrebami	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
poskrbeti, da lahko gost najame zunanjo strokovno pomoč, kot je osebni negovalec, znakovni tolmač, spremljevalec ipd.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
osebam z okvaro vida omogočiti bivanje s psom spremljevalcem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
nuditi posebne storitve za osebe s posebnimi potrebami (prosimo, označite: posebne terapije, programi sproščanja, zdravstveni programi, drugo _____)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DRUGO		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. Ocenite, kolikšna finančna sredstva ste oz. bi bili pripravljene vložiti v te prilagoditve.

Vložili smo _____ €.

Pripravljene bi bile vložiti _____ €.

6. Zakaj ste prilagodili oz. bi bili pripravljene prilagoditi svojo ponudbo?

	ŽE	BI
zaradi naraščajočega povpraševanja po tem tipu turizma	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
zaradi ustvarjanja konkurenčne prednosti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
zato, ker moramo vsem ljudem omogočiti počitnice	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
zaradi priporočil RNUST-a, naj razvijamo trajnostni turizem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. Za prilagoditev turistične ponudbe za goste s posebnimi potrebami je na voljo:

	DA	NE
dovolj informacij	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
dovolj programov izobraževanja in usposabljanja za zaposlene v turizmu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
dovolj javnih finančnih in drugih spodbud	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
dovolj strokovne pomoči	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. Za prilagoditev turistične ponudbe gostom s posebnimi potrebami smo se že poslužili finančnih ali drugih pomoči s strani:

	DA	NE
občine	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
države	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
mednarodnih virov/organizacij	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9. Pri prilagoditvi turistične ponudbe za goste s posebnimi potrebami bi morala OBCINA:

	DA	NE
več investirati v ustrezno prilagojeno lokalno infrastrukturo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
več investirati v ustrezno prilagojene lokalne turistične privlačnosti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
nuditi finančno ali drugo podporo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
drugo		

10. Pri prilagoditvi turistične ponudbe za goste s posebnimi potrebami bi morala DRŽAVA:

	DA	NE
več investirati v ustrezno prilagojeno javno infrastrukturo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
turističnim podjetjem sofinancirati prilagoditev turistične ponudbe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
sofinancirati posebne promocijske materiale tistih ponudnikov, ki imajo ponudbo prilagojeno osebam s posebnimi potrebami	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
zaposlene v turizmu izobraževati o »turizmu za vse« (seminarji, delavnice, spletna stran z nasveti ...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
drugo		

11. Podajamo izbor indikatorjev za spremljanje konkurenčnosti in trajnosti na turističnem trgu. Zanima nas,

A) kateri indikatorji najbolj odražajo vašo konkurenčnost in trajnostni položaj na turističnem trgu,

B) na katere indikatorje bi po vašem mnenju uvajanje ukrepov za razvoj »turizma za vse« najbolj pozitivno vplivalo.

	A	B
tržni delež	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
realizirani prihodki in njihove spremembe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
čisti poslovni izid in njegove spremembe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
donos na kapital	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
dodana vrednost na zaposlenega	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
prihodki na sobo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
prihodki na sobo, prilagojeno osebam s posebnimi potrebami	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
povprečna realizirana cena sobe in njene spremembe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
povprečna zasedenost	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
št. gostov in njihovo gibanje	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
št. gostov s posebnimi potrebami in njihovo gibanje	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
zadovoljstvo gostov	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
št. gostov povratnikov	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
št. gostov povratnikov s posebnimi potrebami	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
št. zaposlenih in njihovo gibanje	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
zadovoljstvo zaposlenih	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
št. pridobljenih znakov kakovosti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
poraba energije	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
poraba energije iz obnovljivih virov	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
poraba in stroški vode	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
količina odpadkov	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
emisije CO ₂	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12. Komentariji, opombe:

Dodatne informacije:

Lucija Adamič, 040 677 322, lucija.adamic@gmail.com

Sandra Brence, 041 259 315, sandra.brence@gmail.com