

UNIVERZA V LJUBLJANI
EKONOMSKA FAKULTETA

DIPLOMSKO DELO

PETER DJOKIČ KOŠAK

UNIVERZA V LJUBLJANI
EKONOMSKA FAKULTETA

DIPLOMSKO DELO
ANALIZA DOSTOPNEGA TURIZMA V LJUBLJANI

LJUBLJANA, SEPTEMBER 2011

PETER DJOKIČ KOŠAK

IZJAVA

Študent/ka Peter Djokič Košak izjavljam, da sem avtor/ica tega diplomskega dela, ki sem ga napisal/a pod mentorstvom mag. Janeza Siršeta, in da v skladu s 1. odstavkom 21. člena Zakona o avtorskih in sorodnih pravicah dovolim njegovo objavo na fakultetnih spletnih straneh.

V Ljubljani, dne _____ Podpis: _____

KAZALO

UVOD	1
1 DOSTOPNI TURIZEM	2
1.1 Dostopnost.....	3
1.1.1 Fizični dostop.....	3
1.1.2 Dostop do informacij.....	4
1.2 Razvrščanje oseb s posebnimi potrebami.....	4
1.3 Značilnosti potovanj oseb s posebnimi potrebami.....	5
2 ZAKONODAJA, PRIPOROČILA, POLITIKE IN PROGRAMI NA PODROČJU DOSTOPNEGA TURIZMA	6
2.1 Etični kodeks v turizmu.....	6
2.2 Konvencija o pravicah invalidov.....	7
2.3 Standardna pravila Združenih Narodov za izenačevanje možnosti invalidov.....	7
2.4 Akcijski program za invalide.....	8
2.5 Strategija o dostopnosti Slovenije.....	9
2.6 Turistična politika Republike Slovenije.....	9
3 EKONOMSKI VIDIKI DOSTOPNEGA TURIZMA	10
3.1 Razlogi za razvoj dostopnega turističnega produkta.....	11
3.2 Analiza privlačnosti panoge po Porterju.....	13
4 DOSTOPNI TURIZEM V LJUBLJANI	14
4.1 Aktivnosti Mestne občine Ljubljana.....	14
4.1.1 Odpravljanje arhitekturnih ovir.....	15
4.1.2 Uvajanje Evro ključev.....	15
4.1.3 Baza dostopnosti nekaterih objektov in storitev.....	16
4.2 Akcijski načrt za izenačevanje in uresničevanje enakih možnosti oseb z oviranostmi.....	16
4.3 Prevoz v mestu.....	17
4.3.1 Javni prevoz.....	17
4.3.2 Železniški prevoz.....	18
4.3.3 Letalski prevoz.....	18
4.4 Nastanitvene zmožljivosti Ljubljane.....	19
5 PRIMERI DOBRE PRAKSE	20
5.1 Raziskava o izobraževanju na področju dostopnega turizma.....	20
5.1.1 Mit-ovi tečaji usposabljanja.....	21
5.2 Zavod Premiki.....	21
5.3 Invalidom prijazno.....	22
5.4 Spletni vodnik dostopnosti Ljubljane.....	22

6 ANALIZA DOSTOPNEGA TURIZMA V LJUBLJANI.....	23
SKLEP.....	29
LITERATURA IN VIRI.....	31

KAZALO TABEL

Tabela 1: Muzeji in galerije	24
Tabela 2: Namestitveni objekti	25
Tabela 3: Turistične znamenitosti	26
Tabela 4: Restavracije	27
Tabela 5: Kinodvorane, koncertne dvorane in gledališča	28

UVOD

V sedanjem času je turizem postal uveljavljena navada za vse, vendar so na žalost ljudje s posebnimi potrebami pogosto izključeni iz tega, ker turistični sistem ni prilagojen posebnim potrebam tega tipa strank.

Potovalna izkušnja kot priložnost za spoznavanje novih stvari, novih krajev in kot priložnost za osebno rast je pravica vseh ljudi. Nekateri pa imajo na žalost pri realizaciji te izkušnje več težav kot drugi. Te težave izvirajo iz kulturnih, arhitekturnih ter informacijskih ovir. Zato dostopni turizem zadeva in vključuje celotno družbo. Dostopni turizem je skupek storitev, objektov in infrastrukture, ki omogoča ljudem s posebnimi potrebami, kot tudi ljudem z dolgotrajnim zdravstvenimi težavami ter starejšim oziroma vsem gostom, da na svojem oddihu uživajo brez ovir in težav.

Namen diplomske naloge je analizirati stanje dostopnosti turistične destinacije Ljubljana ter pripravljenost prilagoditve ponudbe za ljudi s posebnimi potrebami. Cilj diplomskega dela je spoznati termin »dostopni turizem«, spoznati goste, ki povprašujejo po tej ponudbi ter preučiti in preveriti, ali je destinacija Ljubljana pripravljena na ponudbo dostopnega turizma. Ali mesto sodeluje z organizacijami, agencijami, se vključuje v programe in projekte na tem področju? Glavni cilj pa je potrditev hipoteze, da Ljubljana še ni dovolj pripravljena na prihod turistov s posebnimi potrebami.

V prvem poglavju opredelim termin dostopni turizem. Predstavil bom tudi različne tipe oviranosti, ki jih imajo ljudje s posebnimi potrebami ter značilnosti njihovih potovanj. Drugo poglavje sestoji iz zakonodaje na področju invalidnosti in turizma. Predstavil bom katere direktive, zakone, predloge, konvencije mora Ljubljana v okviru slovenske zakonodaje upoštevati. Tretje poglavje obsega predstavitev ekonomskih vidikov dostopnega turizma, opredelitev razlogov za razvoj dostopne destinacije ter analizo privlačnosti panoge po Porterju. V četrtem poglavju bom predstavil aktivnosti mesta Ljubljana na področju dostopnega turizma. Poglavje obsega odpravljanje arhitekturnih ovir, prenovo tlakovcev, uvajanje evro ključev, projekt občina po meri invalidov, uvajanje baze dostopnosti grajenih objektov ter javni prevoz. V petem poglavju predstavim primere dobre prakse na področju izobraževanja in turistične agencije za osebe s posebnimi potrebami ter certifikat "invalidom prijazno" in spletni vodnik dostopnosti Ljubljane. V šestem poglavju bom analiziral dostopni turizem v Ljubljani s pomočjo spletnega vodnika DisabledGo. Tu bom predstavil primere ocenjevanja dostopnosti na praktičnih primerih v Ljubljani.

1 DOSTOPNI TURIZEM

Dostopnost se ne navezuje le na ljudi s posebnimi potrebami, ampak narekuje, kako vsem ljudem olajšati dostop, vstop in uporabo turističnih objektov ter storitev v smeri samostojnosti. Fizični dostop in dostop do informacij sta za goste s posebnimi potrebami pogosto pomankljiva na področju transporta, destinacij, pri namestitvi ter na področju turističnih atrakcij, dogodkov in prireditev. Taka pomankljiva dostopnost ima za posledico direkten negativen vpliv na turistična poročila in na kvaliteto turističnih destinacij ter produktov. Nekatere težave pri dostopnosti, ki jih lahko najdemo danes, so nastale zaradi preteklega ignorantskega odnosa do zahtev po dostopnosti pri planiranju, oblikovanju in upravljanju zgradb, transportnih sistemov in infrastrukture. Dosti časa so bile potrebe gostov "s posebnimi potrebami" deležne premalo pozornosti in zaradi tega niso bile širše znane, niti razumljive. Tudi danes se, kljub izboljšavam, te potrebe v turističnem sektorju ne jemlje dovolj resno.

Prednosti storitve, ki nudi informacije o dostopnosti vključuje vse potencialne goste, in ne samo tistih s posebnimi potrebami ter starejših. Storitve, ki nudi zanesljive informacije o dostopnosti tako zajame različne ciljne potrošnike. Nekateri ljudje imajo lahko potrebo po dostopnem turizmu le za določen čas (naprimer nosečnice ali ljudje z zlomljenimi udi), medtem, ko imajo drugi omenjeno potrebo za vse življenje. Vsakdo ima specifične individualne potrebe, odvisno od njegovih fizičnih sposobnosti.

Dostopni turizem prilagaja storitve in zagotavlja dostopnost različnih namestitvenih objektov, prevozov, restavracij ter prostočasnih in rekreacijskih ponudb. Namen je povezati vse zgoraj naštetih storitve na takšen način, da jih bodo lahko enakopravno, samostojno in v polni meri izkoriščali tudi ljudje s posebnimi potrebami ter njihovi družinski člani. Ta skupina gostov se že od nekdaj sooča z različnimi oblikami stigmatizacije. Na področju turizma se osebe s posebnimi potrebami še kar naprej srečujejo s skoraj nepremostljivimi težavami oziroma ovirami, ki jih povzroča nepoznavanje in nerazumevanje njihovih potreb in želja. Seveda pa nestrokovno ravnanje lahko povzroči nasproten učinek od pričakovanega. Ljudje na splošno, kot tudi turistični delavci o osebah s posebnimi potrebami razmišljajo stereotipno, saj menijo, da ti potrošniki ne morejo izrabiti svojega prostega časa tako sproščeno in organizirano kot drugi, saj imajo omejitve, ker ne vidijo, ne slišijo ali se težje gibljejo ter zato ne potujejo (Bezjak, Brenčič & Grabnar, 2008, str. 256).

Razlog za takšno neenakopravno obravnavanje turistov s posebnimi potrebami leži v kombinaciji manjkajoče ponudbe turističnih produktov ter v nezanesljivih ali nepopolnih informacijah za ta tržni segment v turizmu. Pomanjkanje zanesljivih informacij se s strani mnogih avtorjev razumeva kot eden glavnih razlogov, ki ljudem s posebnimi potrebami omejujejo kakovostno potovalno izkušnjo (Stumbo & Pegg, 2005).

Do sedaj turistična industrija ni v zadostni meri prepoznala potencialno ekonomsko vrednost v udejanjanju dostopnega turizma. Dokler turistični ponudniki ne bodo prepoznali priložnosti za konkurenčno prednost v tej tržni niši, tudi ne bodo mogli izkoriščati tega rastočega tržnega segmenta, ki bazira na naraščajočem številu potovanj željnih ljudi s posebnimi potrebami, kot tudi na naraščajoči starejši populaciji v Evropi.

1.1 Dostopnost

Beseda dostopnost se uporablja za opis objektov ter pripomočkov za pomoč ljudem, ki imajo različne oblike oviranosti. Potrebe po dostopnosti se razlikujejo glede na tip oviranosti, in so mnogo širše od zgolj potreb po fizični dostopnosti. Na dostopnost je potrebno gledati iz širšega zornega kota ter upoštevati, da imajo vsi ljudje potrebo po fizičnem dostopu, kot tudi potrebo po dostopu do informacij. Ko govorimo o potovanju gostov s posebnimi potrebami, kot tudi vseh turistov nasploh, moramo upoštevati njihove potrebe v smislu dostopnosti transporta, nastanitve, ogledov, gostinskih objektov, ulic ter komunikacijske infrastrukture. Dobro zasnovana dostopna infrastruktura je osnova za zagotavljanje turističnih produktov za vse tržne segmente (Buchalis, D., Eichorn, V., Michopoulou, E. & Miller, G., 2005, str. 20).

1.1.1 Fizični dostop

Predpogoj za dostopno infrastrukturo so turistični objekti, ki so oblikovani in zasnovani ali pa celo prilagojeni tako, da omogočajo neoviran dostop za ljudi s potrebami po dostopnosti (Shelton & Tucker, 2005). Darcy (1998, str. 2-3) je fizični dostop razdelil na tri ključne komponente. Prva se navezuje na fizični dostop, ki vključuje ljudi s fizičnimi omejitvami, ki uporabljajo invalidski voziček ali pripomočki za hojo (bergle). Pri zagotavljanju dostopnosti za prvo komponento so pomembne različne ročice za oprijemanje, klančine, dvigala ter nizki sprejemni pulti. Druga komponenta vključuje ljudi s težavami pri vidu in sluhu in se osredotoča na senzorično dostopnost. K senzoričnim aplikacijam prištevamo reliefne markacije, dobro vidne označbe, slušne pripomočke ter zvočne signale za dvigala in luči. Zadnjo komponento Darcy imenuje komunikacijska dostopnost. V to skupino združuje ljudi s težavami s pisano besedo, govornimi ter jezikovnimi omejitvami.

Kljub vsem prednostim pa izboljšave fizične dostopnosti turističnih produktov ter storitev niso dovolj. Zelo je pomemben tudi odnos in občutljivost turističnih delavcev. Dve najpogostejše pritožbe, ki jih je moč zaznati s strani gostov s posebnimi potrebami na račun turističnih delavcev sta podajanje nezanesljivih in zavajajočih informacij ter negativen in nezainteresiran odnos do omenjenih gostov. Za uspešno trženje dostopnih objektov ter fizičnega dostopa je

potrebno informirati vse potencialne potrošnike, ker se strateško planiranje turističnih produktov ter storitev ne začne v destinaciji sami (Buchalis et al., 2005, str. 21).

1.1.2 Dostop do informacij

Fizične ovire glede na omejitve pri dostopnosti ne vplivajo na vse ljudi enako. V nasprotnem primeru pa so informacije enako pomembne za vse skupine ljudi s posebnimi potrebami. Potemtakem je ključnega pomena, da uspešno odpravimo informacijske ovire, ki trenutno preprečujejo ali omejujejo možnost turističnega udejstvovanja za ljudi s posebnimi potrebami. Razpoložljivost zanesljivih informacij pa ni kritičnega pomena le za ljudi s posebnimi potrebami. Možnost pridobivanja adekvatnih informacij o dostopnosti na destinaciji sami je bistven kriterij, ki bo vplival na turistovo odločitev in posledično na rezervacijo. Kreativne informacijske strategije naj bodo osredotočene na kriterije, ki so pomembni za vse potencialne goste. Te strategije bodo uspešne, če bodo razvite s proučevanjem ter analiziranjem karakteristik iskanja informacij v vseh tržnih segmentih. Za uspešen destinacijski management je prikaz dostopnih informacij vitalnega pomena pri sledenju ideji o dostopnem turizmu za vse. Z razvojem informacijsko komunikacijskih tehnologij je postal dostop do interneta zelo pomembna tema v 21. stoletju. Oblikovanje dostopnih spletnih strani zahteva specifično obravnavanje vsakega tipa gostov glede na oviranost. Cilj pri oblikovanju dobrih spletnih strani je, da so le-te primerne za uporabnike z gibalno, slušno, vidno, ali kognitivno omejitvijo in tako dosežejo širše občinstvo. Primeri za spletno dostopnost vključujejo adaptacije spletnih strani, oziroma njihovih vidnih ter slušnih vsebin. Dostopna spletna stran je pri iskanju relevantnih informacij uporabna za vse njene obiskovalce. Turistična industrija mora biti v pomoč vsem gostom, tako v fazi planiranja, ki vključuje dostop do informacij in postopek rezervacije, kot tudi na potovanju ali v destinaciji sami, ki se nanaša na fizični dostop (Buchalis et al., 2005, str. 22).

1.2 Razvrščanje oseb s posebnimi potrebami

Izraz osebe s posebnimi potrebami vključuje vse osebe, ki zaradi okolja s katerim se srečujejo, trpijo omejitve zaradi svojih relacijskih sposobnosti in posebnih potreb med potovanji, v nastanitvenih objektih in drugih turističnih storitvah. Govorimo o skupini ljudi s fizičnimi omejitvami ter senzoričnimi motnjami, starejših osebah in drugih, ki zahtevajo posebno pozornost in potrebujejo pomoč (UN Resolution on Accessible Tourism for all, 2005, str. 1).

Glede na različne specifične potrebe ljudi s posebnimi potrebami, lahko le-te razdelimo v sedem skupin:

- Gibalno ovirani
- Slepí in slabovidni
- Gluhi in naglušni
- Govorno prizadeti
- Duševno prizadeti
- Starejši
- Ljudje s skritimi okvarami

Dostopnost je pravica, ki zadeva vse ljudi. Ne sme biti omejena za skupino ljudi, kot so osebe na invalidskih vozičkih in za osebe z drugimi vrstami invalidnosti (slepí, gluhi...). Zahteve po prilagoditvi za turistične proizvode, primerne tako za starejše kot invalide, so si med seboj v veliki meri enake. Mednje moramo prištevati tudi osebe z manj vidnimi bolezenskimi stanji, kot so ljudje z astmo, alergijami ter ljudje s trenutnimi okvarami (Dostopna Slovenija).

1.3 Značilnosti potovanj oseb s posebnimi potrebami

Značilnosti potovanj oseb s posebnimi potrebami, ki vključujejo potrošnikove potrebe, želje in pričakovanja, so zelo pomembne za razvijanje dobrih turističnih produktov ter storitev.

Motivi za potovanje so zelo pomemben del procesa potovanja. Motivi se pojavijo pred dejanskim planiranjem potovanja. V tej fazi potencialne stranke primerjajo prednosti potovanja s stroški in tveganji. Če stroški niso previsoki, potencialne stranke nadaljujejo na naslednji korak, ki je zbiranje informacij. V tej fazi se proces iz abstraktnega koncepta spremeni v reševanje praktičnih vprašanj, ki se pojavijo pri načrtovanju potovanja ali počitni. Shaw in Coles sta preučevala motive za potovanje pri osebah s posebnimi potrebami. Ugotovila sta, da so glavni motivi v počitku, sproščanju, v občutku svobode ter v obiskovanju novih destinacij. Ti motivi se ne razlikujejo dosti od motivov ljudi brez posebnih potreb.

V prvi fazi procesa planiranja, ljudje s posebnimi potrebami iščejo informacije o destinaciji ter o namestitvi na internetu ali pa zbirajo brošure turističnih agencij ter članke iz časopisov ali revij. Ko dobijo grobo predstavo o produktih in storitvah, ki jih želijo, iščejo nasvete pri preverjenih organizacijah za ljudi s posebnimi potrebami ali pri lokalnih turističnih agencijah. Na koncu planiranja pri ponudniku preverijo še vse prvine dostopnosti, ki jih zanimajo glede na njihovo omejitev, da se prepričajo o točnosti informacij. V nekaterih primerih ti gostje zahtevajo tudi pisno potrditev o primernosti nastanitve, še pred dejansko rezervacijo.

Pri ocenjevanju velikosti tega tržnega segmenta, moramo upoštevati tudi spremljevalce, ki osebam s posebnimi potrebami na potovanju nudijo pomoč. Dostikrat so to partnerji ali prijatelji. To pa ima pomemben multiplikacijski ekonomski učinek pri potrošnji na potovanju. Pričakovana vrednost multiplikacijskega koeficienta je 2, če upoštevamo spremljevalca ter intenziteto potovanj. Posledično se lahko zgodi, da organizacije in destinacije, ki ne bodo upoštevale potreb ljudi s posebnimi potrebami, izgubijo tudi potencialne stranke v družinskih članih ter prijateljih teh ljudi.

Ti gostje najraje potujejo v nizki sezoni, saj se želijo izogniti gneči ter masovnemu turizmu. Tudi dolžina bivanja v destinaciji je ponavadi daljša, kot pri običajnih gostih. Razlog za izbiro potovanja izven sezone leži v tem, da ti gostje niso odvisni od šole, kolektivnih dopustov ter tudi zato, ker jim klimatsko obdobje izven sezone bolj ustreza (Buchalis, D. et al., 2005, str. 55 – 62).

2 ZAKONODAJA, PRIPOROČILA, POLITIKE IN PROGRAMI NA PODROČJU DOSTOPNEGA TURIZMA

Upchurch & Seo (1996) pojasnjujeta, da ima zakonodaja dva pomembna učinka na turistično industrijo. Prvi se kaže v implementaciji dostopnih zgradb ter objektov, kar vpliva na povečanje ekonomske rasti za industrijo, ki sedaj vključuje tudi kupno moč ljudi s posebnimi potrebami. Drugi učinek direktno občutijo gostje s posebnimi potrebami, saj se njihova turistična izkušnja izboljša, prav tako tudi njihova neodvisnost.

2.1 Etični kodeks v turizmu

Etični kodeks v turizmu (angl. *The Global Code of Ethics for Tourism*) predstavlja priporočila za odgovoren in trajnosten razvoj svetovnega turizma na začetku novega tisočletja. Dokument se opira na podobne deklaracije in kodekse iz turistične in potovalne industrije iz preteklosti, pri tem pa dodaja novo razmišljanje, ki odseva našo spreminjajočo se družbo na prehodu v novo tisočletje. Ker se bo obseg mednarodnega turizma po napovedih Svetovne Turistične Organizacije (angl. *World Tourism Organisation*, v nadaljevanju WTO) v naslednjih dvajsetih letih potrojil, člani Svetovne turistične organizacije menijo, da bo prisotnost Etičnega kodeksa v turizmu zmanjšala negativen vpliv turizma na okolje in kulturno dediščino, pri tem pa povečala število prednosti, ki jih bodo imeli prebivalci turističnih krajev.

Cilj Etičnega kodeksa v turizmu je, da promovira odgovoren, vzdržljiv in vsem dostopen turizem v okviru pravice vseh ljudi, da izkoristijo svoj prosti čas za zabavo ali potujejo s spoštovanjem do različnih družb vseh narodov. Na dostopni turizem se nanaša 7. člen, oziroma pravica do turizma (Etični kodeks v turizmu, 2001, str. 5).

2.2 Konvencija o pravicah invalidov

Konvencija sama po sebi ne prinaša kakšnih novih pravic, temveč si prizadeva zagotoviti, da bi bile koristi od že obstoječih pravic v polnosti dosežene in zajamčene vsem 650 milijonom invalidnim osebam, kolikor jih živi na svetu. Z ratifikacijo Konvencije se države zavezujejo k sprejemanju in izvrševanju zakonov in drugih ukrepov za izboljšanje pravic invalidnih oseb ter za ukinitve zakonodaje, praks in običajev, ki so v odnosu do invalidnih diskriminatorni. Pred tremi leti aprila 2008 je Državni zbor Republike Slovenije ratificiral Konvencijo o pravicah invalidov, ki jo je sprejela Generalna skupščina Organizacije Združenih Narodov (v nadaljevanju OZN) 13. decembra 2006. Do danes jo je podpisalo 147 članic in ratificiralo 99 članic OZN.

Namen te konvencije je spodbujati, varovati in invalidom zagotavljati polno in enakopravno uživanje vseh človekovih pravic in temeljnih svoboščin ter spodbujati spoštovanje njihovega prirojenega dostojanstva. Invalidi so ljudje z dolgotrajnimi telesnimi, duševnimi, intelektualnimi ali senzoričnimi okvarami, ki jih v povezavi z različnimi ovirami lahko omejujejo, da bi enako kot drugi polno in učinkovito sodelovali v družbi.

Za področje dostopnega turizma, ki ga preučujem, je pomemben 9. člen Konvencije o pravicah invalidov, ki državam pogodbenicam narekuje, da naj 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 ali se zanjo opravljajo v mestu in na podeželju. Poleg devetega člena, pa je pomemben tudi 30. člen, ki se nanaša na enakopravno sodelovanje invalidov v kulturnem življenju, rekreaciji, priložnostnih dejavnostih ter v športu (Konvencija o pravicah invalidov, Ur. l. RS. št. 37/2008-MKPI).

2.3 Standardna pravila Združenih Narodov za izenačevanje možnosti invalidov

Da bi izboljšali način in kakovost življenja invalidov, je Generalna skupščina Združenih narodov sprejela dvaindvajset standardnih pravil za izenačevanje možnosti invalidov. Invalidi kot državljani naše države Slovenije bi morali imeti enake pravice in obveznosti kot ostali državljani, pri tem pa moramo upoštevati njihove posebne potrebe, stališča, jim zagotavljati enakopravno obravnavanje oziroma spoštovati načela nediskriminiranosti pri uresničevanju človekovih pravic (Nacionalni svet invalidskih organizacij Slovenije). V Sloveniji je v veljavi

Zakon o izenačevanju možnosti invalidov. Namen tega zakona je preprečevanje in odpravljanje diskriminacije invalidk in invalidov (v nadaljevanju invalidov), ki temelji na invalidnosti. Cilj tega zakona je za invalide ustvarjati enake možnosti na vseh področjih življenja. Temeljna načela tega zakona so spoštovanje in zagotavljanje človekovih pravic invalidov in njihovega dostojanstva, zagotavljanje enakih možnosti za invalide in njihova nediskriminacija ter spoštovanje in sprejemanje različnosti zaradi invalidnosti (Uradni list RS, št. 94/2010).

2.4 Akcijski program za invalide

Z dopolnitvijo 14. člena Ustave Republike Slovenije, ki je začela veljati 15. junija 2004, je kot osebna okoliščina navedena tudi invalidnost. Ustava Republike Slovenije s tem izrecno poudarja pravico do enakosti invalidov pred zakonom oziroma da ne sme biti nihče zapostavljen zaradi invalidnosti.

Splošna načela in obveznosti Akcijskega programa za invalide 2007–2013, ki izhajajo iz mednarodnih in slovenskih dokumentov, bi lahko strnjeno povzel takole (Akcijski program za invalide 2007 - 2013, str. 3):

- spoštovanje različnosti in sprejemanje invalidnosti kot dela človeške različnosti in zagotavljanje enakosti možnosti: načelo zagotavlja pozitivne ukrepe za zagotavljanje enakih možnosti na vseh področjih, ki so potrebna za uresničevanje polnopravnega državljanstva;
- nediskriminacija: načelo nediskriminacije zagotavlja invalidom preprečevanje razlikovanja, izključitve ali omejevanja pri uživanju njihovih pravic, tako kot to velja za vse druge člane skupnosti;
- na ravni družbe zagotavljati polno in učinkovito sodelovanje ter vključenost v družbo: invalidi morajo imeti enake možnosti kot drugi državljani, da dejavno sodelujejo pri razvoju skupnosti, v kateri živijo, na lokalni, regionalni in državni ravni ter prevzemajo odgovornost za njen razvoj;
- na ravni posameznika zagotavljati spoštovanje človekovih pravic – dostojanstva in neodvisnosti posameznika, kar vključuje svobodo do lastne izbire in samostojnost oseb;
- individualni pristop do zagotavljanja in izvajanja storitev in programov, namenjenih invalidom, in
- dostopnost kot temeljni pogoj za uresničevanje pravic in socialno vključenost.

V veljavnem dokumentu na področju turizma »Razvojni načrt in usmeritev slovenskega turizma 2007-2011« so opredeljeni glavni cilji, naloge in aktivnosti za razvoj turizma v Sloveniji. Med njimi žal ni zaslediti usmeritve slovenskega turizma v smeri prilagajanja turističnih proizvodov prilagojenih za invalide oziroma opredeljenega pomena razvoja in prilagajanja proizvodov za vedno večjo ciljno skupino - starejših (ljudje starejši nad 65 let). Zahteve po prilagoditvi za

turistične proizvode primerne tako za starejše kot invalide so si med seboj v veliki meri enake. S tem ko bi turistični ponudniki prilagodili proizvode eni izmed populacij, bi istočasno poskrbeli za kvalitetno izvedbo storitve tudi za ostale.

2.5 Strategija o dostopnosti Slovenije

Nastale starostne razlike med prebivalci, kulturo in zmožnostmi so danes v Evropi večje in bolj poudarjene kot kdajkoli prej. Invalidnost, kronične ali akutne bolezni, ki za omejen čas ali trajno omejijo gibanje ali onemogočijo in otežijo komunikacijo, zahtevajo, da temu primerno prilagodimo življenjsko in delovno okolje.

Za uspešno uveljavljanje enakih možnosti za vse ljudi so ključni pogoji, ki jih mora oblikovati družba, na primer urediti dostopnost do dela, do znanja, informacij, ustvarjati enake možnosti do enakih življenjskih priložnosti za invalide in neinvalidne oziroma ljudi s posebnimi potrebami, zagotavljati tehnično podporo tistim, ki jo potrebujejo za uspešno vključitev v življenje in delo. Cilj, ki ga želi država doseči s tem projektom, je ustvariti okolje, ki bo prijazno in prijetno za življenje in delo vseh ljudi ter vsem skupinam ljudi omogočiti izenačene pogoje bivanja in sodelovanja v družbenih procesih tako na področju izobraževanja, kulture, rekreacije, obveščanja, odločanja.

Dostopnost do storitev javnega in zasebnega sektorja ter do fizičnega okolja je ena izmed pravic invalidov in vseh drugih funkcionalno oviranih ljudi (Strategija o dostopnosti Slovenije, Ur. l. RS, št. 113/2005).

2.6 Turistična politika Republike Slovenije

Z letom 2007 se je pričelo petletno strateško obdobje, za katero je Ministrstvo za gospodarstvo na podlagi 5. člena Zakona o spodbujanju razvoja turizma (Ur. l. RS, št. 2/04) pripravilo strateški dokument kot temeljni dokument načrtovanja razvoja turizma na nacionalni ravni. Nov, ključni strateški dokument na področju razvoja turizma je Razvojni načrt in usmeritve slovenskega turizma 2007-2011, ki bolj kot kdajkoli prej opredeljuje vlogo in pomen posameznih akterjev na področju razvoja turizma (in jih tudi opredeli kot nosilce ali sodelujoče pri izvajanju posameznih ukrepov). V okviru Ministrstva za gospodarstvo je za načrtovanje in izvajanje politike spodbujanje razvoja turizma na nacionalni ravni zadolžen Direktorat za turizem. Na podlagi 6. člena Zakona o spodbujanju razvoja turizma je Turistična politika temeljni izvedbeni dokument, v katerem Vlada RS na predlog ministra, pristojnega za turizem, opredeli kratkoročne cilje, ukrepe in aktivnosti za spodbujanje razvoja turizma ter določi obseg

sredstev državnega proračuna za spodbujanje razvoja turizma. Turistična politika je dokument, ki je usklajen z vsemi akterji na področju turizma. Pred sprejetjem na Vladi RS je bil dokument obravnavan s strani predstavnikov turističnega gospodarstva, pristojnih ministrstev in drugih inštitucij, pomembnih za razvoj turizma v Sloveniji (Turistična politika za leto 2011 z usmeritvami za leto 2012, 2011, str. 3).

V turistični politiki Slovenije za leto 2010 z usmeritvami za leto 2011 je podrobno opisana politika trajnostnega in regionalnega razvoja, ki vključuje tudi socialno komponento, oziroma komponento »Turizma za vse«. Uveljavljanje načel trajnostnega razvoja v turizmu 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 (Evropska Unija, v nadaljevanju EU), kot mednarodne skupnosti na tem področju (WTO) in mednarodnih organizacij, kot je Organizacija za gospodarsko sodelovanje in razvoj (angl. *Organization for Economic Co-operation and Development*, v nadaljevanju OECD), katerim se Slovenija pridružuje.

V ukrepu spodbujanja uveljavljanja načel trajnostnega razvoja turizma bi opozoril na ukrep spodbujanja razvoja turističnih produktov in storitev t.i. »socialnega turizma« oz. »Turizma za vse«, ki ob seniorjih, ljudeh z omejenimi zmožnostmi vključuje še socialno skupino mladih, družin in materialno de-priviligiranih (Turistična politika za leto 2010 z usmeritvami za leto 2011, 2010, str. 17). Projekt je eden izmed prioritarnih socialno-ekonomskih trajnostnih ukrepov evropskega turizma

3 EKONOMSKI VIDIKI DOSTOPNEGA TURIZMA

Ko govorimo o velikosti trga za dostopni turizem, moramo upoštevati vse vrste telesnih okvar in dolgotrajnih zdravstvenih težav. Tudi starejša populacija predstavlja pomemben del trga za dostopni turizem. Ker se verjetnost telesnih okvar oziroma zdravstvenih težav z leti povečuje ima starejša populacija ljudi, ki potujejo tudi širše zahteve glede svojega potovanja. Tako lahko rečemo, da ima starejša populacija široko paleto zahtev po dostopnosti.

Dostopnost lahko nudi pozitivne učinke tudi ostalim ljudem. Na primer staršem z majhnimi otroki v otroških vozičkih, nekomu, ki je pozabil svoje očala, majhnemu otroku, nosečnici, osebi, ki govori tuj jezik, in še mnogo drugim. Če k ljudem s posebnimi potrebami, h katerim spadajo tudi starejši, prištejemo še zgoraj navedene primere, lahko povzamemo, da potencialni trg za dostopni turizem ni tako homogen, ampak zaobjema široko paleto potrošnikov. Ko govorimo o poslovnih potovanjih in o izkoriščanju prostega časa za počitnice, predstavljajo

ljudje s posebnimi potrebami v Evropski Uniji velik in rastoč trg. V Evropski Uniji ta tržni segment zaobsega 37 milijonov ljudi. V prihodnosti pa se ocenjuje, da se bo ta številka še povečala, zaradi trenda staranja populacije. Skupaj s starejšo populacijo, ki jo lahko prištevamo v skupino ljudi s posebnimi potrebami, pridemo do trga, ki obsega 120 milijonov ljudi v EU (Westcott, 2004).

Invalidi predstavljajo najštevilnejšo manjšinsko skupino v svetu in so edina skupina, katere član lahko postane vsak od nas v vsakem trenutku. Po oceni Svetovne zdravstvene organizacije je skoraj 10 % prebivalstva oziroma 650 milijonov ljudi na svetu invalidnih, med temi pa jih je več kot 60 % starih med 15 in 64 let. Invalidnost prizadene povprečno 15–20 % prebivalstva vsake države.

Po podatkih, objavljenih v publikacijah EU z naslovoma »The European Disability Forum Response to the Consultation on the EU 2020 Strategy«in »Towards a Barrier Free Europe for People with Disabilities, 2000«, je v EU, ki ima preko 500 milijonov prebivalcev, okoli 80 milijonov (16 %) invalidnih oseb. To je približno toliko, kot je prebivalcev Belgije, Češke, Grčije in Nizozemske skupaj. Vsak četrti Evropejec ima družinskega člana, ki je invalid.

Ljudje z omejeno mobilnostjo predstavljajo več kot 40% prebivalstva EU. Šest od desetih Evropejcev pozna vsaj eno osebo s posebnimi potrebami v svoji neposredni bližini ali v bolj oddaljenem okolju.

V Sloveniji je invalidom zagotovljeno vstopanje v celoten sistem socialnih in drugih pravic, da lahko živijo enako kot drugi. Trendi pojavnosti invalidnosti in dolgotrajnih obolenj so tudi v Sloveniji podobni kot v Evropi, in sicer je v Sloveniji med 160.000 in 170.000 invalidov (delovnih invalidov, otrok in mladostnikov s posebnimi potrebami, vojaških in vojnih invalidov ter zmerno, težje ali težko duševno in najtežje telesno prizadetih oseb). Poleg teh živi v Sloveniji tudi okoli 230.000 bolnikov z dolgotrajnimi boleznimi (Statistični urad Republike Slovenije).

3.1 Razlogi za razvoj dostopnega turističnega produkta

Tržni segment, ki ga predstavljajo ljudje s posebnimi potrebami ter starejši, ima dejansko visok potencial, ki pa še ni tako prepoznaven. Ti gostje ponavadi potujejo več kot enkrat na leto, tudi v času nizke sezone, na njihovem potovanju pa jih ponavadi spremljajo sorodniki, prijatelji ali osebni spremljevalci.

Prisotnost spremljevalcev, ki potujejo skupaj z ljudmi s posebnimi potrebami, ustvarja multiplikacijski učinek, ki poveča število potencialnih turistov, kar se kaže v povečanju povpraševanja.

Raziskave kažejo, da je delež starejših ljudi v evropski populaciji v zadnjih letih v stalnem porastu. To lahko prevedemo v povečanje trga za dostopni turizem, saj so ciljna skupina tega trga tudi starejši ljudje.

Ljudje s posebnimi potrebami ponavadi neradi potujejo v daljne destinacije, saj to za njih lahko predstavlja dodatne ovire. Zato lahko dostopni turizem pozitivno vpliva na razvoj domačega turizma (obisk kulturnih in športnih prireditev ter namestitvenih objektov v Ljubljani).

Dostopni turizem lahko stranke spodbudi h večkratnemu obisku, zadovoljne stranke pa lahko postanejo močan trženjski kanal, saj informiranje od ust do ust velja za enega najbolj učinkovitih načinov promocije.

Ljudje s posebnimi potrebami raje potujejo v nizki sezoni. To pa zato, ker takrat lažje najdejo prosto namestitev in ker v nizki sezoni ni gneče, ki tem gostom predstavlja še dodatno oviro. Zapolnitev kapacitet v nizki sezoni vpliva na izkoriščenost ponudbe skozi celotno turistično sezono.

Dostopni turizem prinaša prednosti tudi za druge skupine gostov. To so družine z majhnimi otroki, starejši ljudje in tudi za tiste ljudi, ki nimajo trajnih posebnih potreb.

Dostopna destinacija nudi prednosti tudi za lokalno prebivalstvo, saj jim omogoči lažje premagovanje ovir ter izboljšave njihovega življenjskega prostora. Tako so tudi lokalni prebivalci naklonjeni spremembam v smeri dostopnosti.

Znanje o dostopnih storitvah, paketih ter izobraženih turistični delavci lahko povečajo prepoznavnost destinacije oziroma turističnega produkta, kar pa vodi v povečanje števila teh gostov.

Dostopni turizem je podlaga za sporazumevanje med turističnimi operaterji ter ponudniki turističnih storitev. Dostopni turizem nam prinaša višjo konkurenčno prednost napram našim tekmecem (Catera, D., Ligorio, D., Pansonlini, R., Rosseti, A., 2004).

3.2 Analiza privlačnosti panoge po Porterju

Michael Porter v svojem modelu predstavi pet silnic, ki bistveno vplivajo na strukturo panoge in s tem tudi na privlačnost za vstop:

- Nevarnost vstopa konkurentov
- Nevarnost substitutov
- Pogajalska moč kupcev
- Pogajalska moč dobaviteljev
- Vstopne ovire v panogo

Konkurenti so vsi, ki ponujajo podobno storitev ali produkt. Ker ta trg še ni dosti izkoriščen, ni veliko konkurentov.

Porterjev model petih silnic je bil narejen za industrijski sektor: tipični primer je ponavadi razmerje nadomeščanja med maslom in margarinom. Ko je cena masla zelo visoka, bodo kupci maslo nadomestili z nakupom margarine. To pa ne velja vedno tudi za storitve, še posebno, ko govorimo o nadomeščanju turističnega produkta. Kljub težavnemu iskanju **substitutov** za turistični produkt, lahko rečemo da so to druge prostočasne aktivnosti, kot kino, gledališče ali telovadnica.

Ponudbe je glede na prisotno povpraševanje premalo, zato ta tržni segment deluje v ogliopolnem trgu. To pomeni, da imajo **kupci** nizko pogajalsko moč.

Ker je **dobaviteljev** bolj malo, imajo ti visoko pogajalsko moč, kar vodi v višje stroške.

Vstopne ovire so vsi faktorji, ki otežujejo vstop na določen trg. Razdelimo jih lahko na dve vrsti: naravne in umetne. Naravne ovire za vstop na ta trg so visoke investicije, še posebno če moramo infrastrukturo prilagoditi dostopni ponudbi po končani gradnji (če je objekt grajen v skladu s standardi dostopnosti, so to normalne investicije v gradnjo) ter pomanjkanje profesionalizma, ker na tem področju ni zadosti izobraževanj. V tem primeru umetnih ovir ni (umetne ovire ponavadi uvede vlada, ko želi uveljaviti protekcionistično politiko, kot so posebne carine).

4 DOSTOPNI TURIZEM V LJUBLJANI

Ljubljana je sicer srednje veliko evropsko mesto, ki je ohranilo prijaznost in sproščenost manjšega kraja, hkrati pa premore vse, kar imajo velike prestolnice. Živahno mesto pod Ljubljanskim gradom omogoča bogato kulturno in družabno življenje. Zaradi svoje geografske lege je prestolnica odlično izhodišče za odkrivanje izjemno raznolikih obrazov in lepot Slovenije. V bližini so številne naravne in kulturne znamenitosti ter možnosti za rekreacijo. (Premiki).

Turistična destinacija Ljubljana ima glede na analizo okolja možnost in velik razvojni-trženjski potencial za diverzifikacijo, kar je zapisano tudi v Strateškem razvojnem in trženjskem načrtu turistične destinacije Ljubljana 2007 do 2013. To lahko doseže na naslednje načine:

- Nadgradnja **obstojećih** proizvodov/storitev, infrastrukture za **obstoječe** trge in tržne segmente (njihova oblika, kakovost, procesi v ponudbi proizvodov, razvoj podpornih storitev, investicije v infrastrukturo, v tehnološko nadvlado)
- Nadgradnja **obstojećih** proizvodov/storitev za **novе** trge in tržne segmente (proizvodi so prilagojeni novim trgom in novemu povpraševanju, v skladu s trendi)
- Razvoj **novih**, inovativnih, kreativnih in trendovskih proizvodov, storitev, infrastrukture za **obstoječe** trge
- Razvoj **novih** trendovskih proizvodov za **novе** trge - pritegnitev novih tržnih segmentov z večjo dodano vrednostjo (še posebej razvijanje tržnih niš)

Tu pa se razvojna usmeritev Ljubljane sreča z dostopnim turizmom. Ljubljana lahko v okviru diverzifikacije razširi in obogati svojo ponudbo z dostopnim turizmom in tako postane privlačnejša in bolj znana destinacija.

4.1 Aktivnosti Mestne občine Ljubljana

Mestna občina Ljubljana si prizadeva svojo infrastrukturo in s tem tudi turistično ponudbo prilagajati v smeri dostopnosti. To je v Ljubljani vidno predvsem pri odpravljanju arhitekturnih ovir, uvajanju Evro ključev ter v uvedbi spletne baze dostopnosti objektov v javni rabi, kar bom podrobneje opisal v naslednjih podpoglavjih.

4.1.1 Odpravljanje arhitekturnih ovir

Pri odpravljanju ovir so doslej na oddelku za urejanje prostora v mestni občini Ljubljana uredili klančine na pločnikih od Plave lagune do Filozofske fakultete ter na celotnem območju mestnega središča med Tivolsko cesto in Njegoševu ulico od Trga OF do Aškerčeve (primera ureditve klančin za invalide na vozičkih na Cankarjevem nabrežju in Čevljarskem mostu). Poleg tega so uredili dostope za invalide na vozičkih v:

- Filozofsko fakulteto,
- Opero,
- Narodni muzej in
- Frančiškansko cerkev.

Preuredili so javna stranišča v Plečnikovem podhodu ter Plavi laguni (vključno s toaletnimi prostori za invalide na vozičkih in previjalnico za dojenčke). Podhod Ajdovščino so opremili z dviznimi ploščadmi. Semaforne naprave vseh pomembnejših ljubljanskih križišč so dopolnili z zvočnimi napravami za slepe. Ljubljanski potniški promet je začel uvajati v Ljubljani nizkopodne avtobuse, ki omogočajo prevoze tudi invalidom na vozičkih. V okviru akcije so bile izdelane taktilne karte (do sedaj žal le nekaterih območij), ki slepim in slabovidnim omogočajo orientacijo v prostoru. Od prenove Ciril-Methodovega trga, Stritarjeve ulice, Mestnega trga, Brega in Krakovskega nasipa ter drugih površin, ki so sicer ohranile prvotno sestavo, so ulice znatno prijaznejše tudi za uporabnike invalidskih vozičkov. Prostori med granitnimi kockami so namreč ustrezno zapolnjeni, prehodi med posameznimi površinami pa so urejeni z minimalnimi višinskimi razlikami, ki ne predstavljajo večjih ovir (Mestna občina Ljubljana).

4.1.2 Uvajanje Evro ključev

Evro ključi so predvsem dvigala in razne dvizne ploščadi ter invalidske sanitarije v javnih zgradbah, na avtocestnih počivališčih, bencinskih črpalkah, železniških postajah, šolah, rekreacijskih objektih, oddelkih trgovin ipd. Ta rešitev zagotavlja dostop le omejeni skupini oseb, ki potrebuje posebno opremo in ustrezno dostopnost za gibanje z invalidskim vozičkom. Uporabniku, ki poseduje evro ključ, namreč tega ni več potrebno iskati pri raznih vratarjih in uslužbencih, ampak samostojno in neodvisno vstopa v kapacitete. V tujini je pridobitev evro ključa navadno vezana na upravni postopek oziroma zahteven postopek v okviru invalidskih organizacij, prosilec pa je dolžan predložiti ustrezna dokazila o upravičenosti. Neposredno pri dobavitelju ga torej lahko kupijo invalidske organizacije, redkeje pa posamezniki. Do sedaj so v Ljubljani z evro ključji opremljene le dvizne naprave v podhodu Ajdovščina, dvigalo za gibalno ovirane v Zdravstvenem domu Bežigrad in dvizna ploščad na železniški postaji, v bodoče pa naj

bi bili vsi javni prostori in naprave, namenjeni osebam z oviranostmi v MOL, opremljeni s takimi ključavnicami. Svet za odpravljanje arhitekturnih in komunikacijskih ovir (SOAKO), posebno posvetovalno telo župana MOL, bo prav tako pozval vse lastnike gostinskih in drugih objektov na območju MOL, da le-te opremijo z evro ključem. MOL je vsled pričetka uvajanja rešitve dostopa do objektov, namenjenih osebam z oviranostmi, s pomočjo evro ključa nabavila 300 evro ključev, katere je razdelila invalidskim organizacijam, ki združujejo osebe z gibalnimi oviranostmi in delujejo na območju MOL (Društvo paraplegikov ljubljanske pokrajine, 2009).

4.1.3 Baza dostopnosti nekaterih objektov in storitev

V letošnjem letu je MOL naročila raziskavo o dostopnosti 200 objektov v javni rabi v Ljubljani (npr. kulturni in športni objekti, knjižnice, enote Zdravstvenega doma Ljubljana, lekarne). Objekti, ki so bili vključeni v raziskavo, so poleg analize stanja z vidika dostopnosti za osebe z različnimi oblikami oviranosti (gibalne, senzorne in intelektualne) prejeli tudi splošne in konkretne smernice za izboljšanje dostopnosti tako objektov kot storitev, ki se v njih izvajajo (npr. ravnanje osebja s stranko z okvaro sluha). Rezultati o dostopnosti posameznih objektov, ki so bili vključeni v raziskavo, so že dostopni tudi na spletnih straneh MOL. S to raziskavo si bom pomagal pri šestem poglavju, ko bom analiziral dostopni turizem v Ljubljani. Ta raziskava razpolaga z zelo uporabnimi podatki tudi za turistične ponudnike v Ljubljani (Mestna občina Ljubljana).

4.2 Akcijski načrt za izenačevanje in uresničevanje enakih možnosti oseb z oviranostmi

Na osnovi 21. člen Zakona o lokalni samoupravi (Uradni list RS, št. 94/07 - UPB2, 27/08 - Odl. US, 76/08) in 27. člen Statuta Mestne občine Ljubljana (Uradni list RS, št. 66/07 - uradno prečiščeno besedilo) je Mestni svet Mestne občine Ljubljana na 22. seji dne 24. 11. 2008 sprejel Akcijski načrt za izenačevanje in uresničevanje enakih možnosti oseb z oviranostmi v Mestni občini Ljubljana za obdobje od 2008 do 2010. Mestna občina Ljubljana (v nadaljevanju: MOL) se je k pripravi in sprejetju Akcijskega načrta za izenačevanje in uresničevanje enakih možnosti oseb z oviranostmi v Mestni občini Ljubljana (v nadaljevanju: akcijski načrt) zavezala s pristopom k projektu pridobitve listine »Občina po meri invalidov« (v nadaljevanju: projekt LOMI), h kateremu je bila povabljen s strani Društva invalidov Ljubljana Center. Ljubljana je listino »Občina po meri invalidov« prejela konec leta 2009. Nosilec projekta »Občina po meri invalidov«, v okviru katerega poteka podeljevanje omenjene listine v Sloveniji, je Zveza delovnih invalidov Slovenije (v nadaljevanju ZDIS). Postopke in kriterije za vključitev posamezne občine v projekt in podelitev omenjene listine je ZDIS opredelila v Pravilniku o

podelitvi listine »Občina po meri invalidov« (sprejel Upravni odbor ZDIS, junija 2003). Za zagotavljanje pogojev ter pripravo, sprejemanje in izvrševanje ukrepov za polno vključenost oseb z oviranostmi v družbo je v prvi vrsti pristojna država. Lokalne skupnosti se v uresničevanje te politike vključujejo preko izvrševanja zakonskih obveznosti, v okviru možnosti pa delujejo tudi širše (Akcijski načrt za izenačevanje in uresničevanje enakih možnosti oseb z oviranostmi v MOL za obdobje 2008 – 2010, 2008, str. 2).

4.3 Prevoz v mestu

Prevoz lahko na prvi pogled opišemo kot del turističnega sistema, ki je zadolžen za fizičen prihod turista v destinacijo, sredstvo za odkrivanje destinacije ter po končanem obisku tudi za fizičen odhod turista. Ker je prevoz velik del turistične izkušnje, je le-ta za turista zelo pomemben. Prevoz do destinacije ter po destinaciji sami tako pomembno vpliva na odločitev o izbiri destinacije, še posebno pri turistih z oviranostmi.

4.3.1 Javni prevoz

Kot ponudnik pomembne javne storitve – javnega prevoza potnikov – si tudi Javno podjetje Ljubljanski potniški promet (v nadaljevanju LPP) prizadeva, da bi bili mestni avtobusi v Ljubljani kar najbolj dostopni in varni za prav vse potnike.

LPP ob nakupih novih avtobusov zahteva izključno nizkopodna vozila, ki jih je v njihovem voznem parku trenutno 131, oziroma približno dve tretjini. Vsi nizkopodni avtobusi imajo tudi nagibno tehniko, ki omogoča, da se vozilo nagne proti pločniku, s čemer se razmik v višini še zmanjša ali pa ga sploh ni. Nizkopodni avtobusi so pomembni, saj se z ovirami srečujejo mnogi, bodisi zaradi starosti, zaradi malčka v otroškem vozičku ali trajnih poškodb, zaradi katerih morajo uporabljati invalidski voziček. Na samem postajališču potnik avtobus, ki je opremljen s klančino, prepozna po posebnih nalepkah, ki so modre barve z napisom vstopna ploščad, nahajajo pa se na desnem boku avtobusa v neposredni bližini drugih vstopnih vrat in s tem v neposredni bližini vstopne ploščadi. Tudi v notranjosti avtobusa nalepke označujejo prostor, rezerviran za invalide na vozičkih (modra nalepka) in sedež, rezerviran za invalide (bela nalepka neposredno za voznikovim sedežem). Besedila na vseh nalepkah so zapisana tako v slovenskem kot v angleškem jeziku.

Nizkopodni avtobusi v ljubljanskem mestnem potniškem prometu so opremljeni tudi s tehnologijo, ki mobilnost močno olajša slepim in slabovidnim potnikom. Prikazovalniki s številko in imenom linije so namreč sestavljeni iz oranžnih led diod na črni podlagi, ki so

odlično vidne tako po kontrastu kot svetilnosti, v notranjosti avtobusa pa slepim in slabovidnim potnikom pri orientaciji pomagajo zvočni napovedniki postajališč. Staro mestno jedro je po novi ureditvi prometa v Ljubljani zaprto za promet. Za vse, ki potrebujejo prevoz po območju za pešce starega mestnega jedra, vozita dva tako imenovana London taksija (Društvo paraplegikov ljubljanske pokrajine, 2009)

4.3.2 Železniški prevoz

V daljinskem oziroma medmestnem prometu je prevoz oseb na invalidskih vozičkih mogoč na vlakih Inter City Slovenija (v nadaljevanju ICS), kjer sicer velja obvezna rezervacija sedežev. Za potovanje z vlakom ICS je potrebno plačati ICS dodatek v polnem znesku. Mogoč je tudi na večini vlakov Euro City (EC) in na nekaterih vlakih InterCity. Vlaki, ki imajo v sestavi vagona za prevoz oseb na invalidskih vozičkih, so v voznih redih posebej označeni. V lokalnem prometu je prevoz potnikov na invalidskih vozičkih mogoč v elektromotornih nizkopodnih garniturah (Siemens/Desiro) na progah: Ljubljana–Maribor, Ljubljana–Dobova, Ljubljana–Jesenice in Ljubljana–Sežana. Slepe osebe in osebe, obolele za distrofijo ter podobnimi nevromišičnimi obolenji, imajo 75 odstotkov popusta za dvanajst voženj na leto v 1. ali 2. razredu vseh vlakov. Spremljevalec takih oseb potuje brezplačno, kar velja tudi za psa vodnika slepe osebe. Ugodnost se uveljavi s knjižico za uveljavitev popusta, ki jo izdajata Zveza društev slepih in slabovidnih Slovenije oziroma Društvo mišično obolelih Slovenije. Spremljevalci oseb na invalidskih vozičkih potujejo brezplačno; brezplačno vozovnico prejmejo na prodajnih mestih. Z ustreznimi dvigali je opremljena železniška postaja Ljubljana, sicer pa je dostop do peronov in do vlakov mogoč s pomočjo železniškega osebja. V mednarodnem prometu je prevoz oseb na invalidskih vozičkih mogoč na vlakih Euro City (EC), ki imajo v sestavi vagona za prevoz oseb na invalidskih vozičkih. Vlaki so v voznem redu posebej označeni. Za prevoz invalidov na progah tujih železniških uprav velja Posebni dodatek k tarifi TCV za prevoz potnikov na invalidskih vozičkih in njihovih spremljevalcev (Slovenske železnice).

4.3.3 Letalski prevoz

Potniki, katerih zdravstveno stanje zahteva pomoč, so na letališču Jožeta Pučnika deležni posebne pozornosti. V to skupino spadajo potniki, katerih zdravstveno stanje zahteva pozornost in pomoč ob vkrcanju in izkrcanju, med letom, v primeru hitre evakuacije ter med zemeljsko oskrbo. To so: invalidi, bolniki, poškodovanci, nosečnice, starejši ljudje, za katere je določena posebna pomoč. Vodja letala lahko v posebnih pogojih (izredni pogoji letenja, izredno slabi vremenski pogoji) zavrne prevoz katerekoli kategorije potnikov, katerih zdravstveno stanje zahteva pomoč. Nosečnice potrebujejo zdravniško potrdilo, če so noseče več kot 28 tednov.

Potrdilo o tem, da poroda v roku štirih tednov še ni pričakovati in da ni zdravstvenih ovir za potovanje, mora biti izdano največ sedem dni pred potovanjem. Slepe potnike lahko na Letališču Jožeta Pučnika Ljubljana sprejemajo na prevoz brez spremljevalca in brez zdravniškega potrdila pod pogojem, da ne potrebujejo posebne pomoči. Potnike, starejše od 80 let, lahko sprejmejo na prevoz pod pogojem, da ne potrebujejo posebne pomoči. Nudimo jim pomoč pri opravljanju formalnosti, nošenju ročne prtljage in prevzemanju registrirane prtljage (Aerodrom Ljubljana).

4.4 Nastanitvene zmogljivosti Ljubljane

Število gostov, ki so v Ljubljani prenočevali, se je v tem desetletju več kot podvojilo, v lanskem letu je bilo v Ljubljani že 392.159 gostov. Število turističnih nočitev tujih gostov je naraslo iz 391.421 v letu 2001 na 736.844 v letu 2010. Narašča tudi število vodenih ogledov, v letu 2010 je bilo le teh že 1.760. Javni zavod turizem Ljubljana nudi tujim obiskovalcem vodenje z visoko usposobljenimi vodniki v kar 17 jezikih. Sicer pa je turistična ponudba Ljubljane preko spletnega mesta Visit Ljubljana dostopna vsem uporabnikom svetovnega spleta (Ljubljana, Pametno mesto).

Delež stalnih ležišč mesta Ljubljane v enaki kategoriji na slovenski ravni v opazovanem obdobju postopno narašča od 5,1 % v letu 2004 do 6,3 % v letu 2009. Delež vseh hotelskih ležišč Ljubljane v vseh slovenskih hotelskih ležiščih pa je porasel od 8,5% v letu 2004 do 10,1% v letu 2009, vendar s padcem v letih 2006 in 2009. Turistična destinacija Ljubljana od leta 2007 naprej ponuja več kot 10% vseh hotelskih ležišč v Sloveniji. Struktura nastanitvene turistične ponudbe v Ljubljani je s tem tudi na kakovostnejši ravni, kot je povprečje v Sloveniji (Turistična destinacija Ljubljana, povzetek analize stanja, 2010).

V uredbi o kategorizaciji namestitvenih obratov, ki velja v Slovenij od 1. 1. 2009, je v neobveznem delu kategorizacije usmeritev za specializacijo namestitvenega objekta brez ovir, oziroma za invalide. Tak obrat zagotavlja specializirano opremo in urejenost prostorov za nemoteno gibanje starejših ljudi s telesnimi okvarami. Ta normativna ureditev daje osnovne smernice za minimum tehničnih elementov in za področje namestitev. Za turizem pa vemo, da je kompleksna dejavnost, oprema in tehnični elementi ponudbe pa so le manjši del celovite kakovosti v turizmu. Najpomembnejša je funkcionalna kakovost, ki govori o načinu posredovanja storitev (Sirše & Kores, 2009).

5 PRIMERI DOBRE PRAKSE

Dostopni turizem je razmeroma nova tržna niša za ponudnike turističnih storitev, zato bom v tem poglavju predstavil primere dobre prakse na področju izobraževanja, na primeru specializirane turistične agencije za dostopni turizem ter predstavil certifikat Invalidom prijazno. V zadnjem delu poglavja se bom osredotočil na bazo dostopnih objektov v Ljubljani.

5.1 Raziskava o izobraževanju na področju dostopnega turizma

V tej raziskavi so raziskovali mnenje turističnih delavcev o dodatnih oblikah njihovi motivi za vseživljenjsko izobraževanje, katere bi morale biti izobraževalne vsebine za delo z gosti s posebnimi potrebami ter na kakšen način bi se turistični delavci najraje seznanili z invalidsko problematiko. Rezultati raziskave pomagajo pri pripravi izhodišč razvoja novih izobraževalnih programov za delo z osebami s posebnimi potrebami za zaposlene v turizmu. Populacijo so predstavljali vsi turistični ponudniki na področju HoReCa/Ta v mestu Ljubljana, ki so jo določili na podlagi statističnih podatkov SISTAT-a. Vzorec je sestavljalo 105 turističnih delavcev z vseh štirih področij HoReCaTa (hoteli, restavracije, bari in potovalne agencije) v Ljubljani. Realiziran vzorec predstavlja le 45 respondentov, ki so bili pripravljeni sodelovati pri tej raziskavi. Z raziskavo so ugotovili, da je znanja s področja invalidske problematike v turizmu zelo malo, predvsem pa so potrebe te skupine gostov velikokrat nerazumljene in zato ostanejo neizpolnjene. Pridobivanje dodatnih znanj se je treba lotiti celostno in to najmanj na dveh ravneh.

Prvo raven predstavljajo formalne oblike izobraževanja, ki ga ponujajo strokovne srednje, višje in visoke šole in fakulteta za turistične študije. V študijske programe bi bilo potrebno vključiti vsebine znanj s področja invalidnosti ter s področja posebnosti seniorjev predvsem s področja komunikacijskih tehnik, znanja s področja psihologije (razumevanje oseb s motnjami v duševnem razvoju in težavami v duševnem zdravju) ter znanja za ustrezno oblikovanje turističnih produktov.

Drugo raven predstavljajo neformalne oblike izobraževanja, kjer se kot enega od pomembnih dejavnikov za prenos znanj na turistične delavce zaznava invalidske organizacije in društva, ki imajo največ znanja in izkušenj za delo z osebami s posebnimi potrebami. Večina invalidskih organizacij in društev že organizira turistično in gostinsko ponudbo, čeprav jim manjka strokovnega znanja s področja turizma. Svoje izkušnje s tem delom bi lahko uspešno prenašali na turistične delavce (Bizjak, Benčič & Grabar, 2008).

5.1.1 Mit-ovi tečaji usposabljanja

MIT!ovi tečaji usposabljanja naslavljajo vodje hotelov in njihovo osebje, nosilce interesov v turizmu, predstavnike regionalnega razvoja, institucije regionalnega ekonomskega razvoja in turistično industrijo. Na tem tečaju usposabljanja se imajo turistične institucije možnost profilirati na rastočem razponu inovativnih produktov in storitev evropskega trga. Tečaji usposabljanja dajejo specifične in praktične informacije o ciljnih skupinah o njihovih turističnih potrebah, pričakovanjih in željah, definirajo prepreke in pokažejo, kako se jih lahko razreši za večjo dostopnost. Koncept je osnovan na raznolikem učenju: po uvodni predstavitvi, kjer se udeleženci spoznajo, se večino tečajnih modulov opravi preko interneta in/ali učenja platforme Moodle8, ki je fleksibilna glede časa kot tudi virtualne izmenjave. Udeleženci lahko sami organizirajo svoje usposabljanje in se učijo z in od drugih v skupini (Make it accessible).

5.2 Zavod Premiki

Zavod PREMIKI je zavod za svetovanje, promocijo in razvoj dostopnega turizma Ljubljana, ki se ukvarja s svetovanjem in razvojem turistične ponudbe dostopne za vse, s poudarkom na razvoju dostopnosti za osebe s posebnimi potrebami. Zavod Premiki je neprofitni zavod, ki deluje kot socialno podjetje. Z metodami socialne ekonomije izvajajo različne projekte na področju razvoja trajnostnega turizma in razvoja lokalnega okolja. Sledijo socialni integraciji, zaposlovanju težje zaposljivih in načelom enakopravnosti.

V agenciji Premiki si prizadevajo, da turizem ne bi bil več le privilegij, ampak pravica vseh ljudi. Pa vendar, ljudje s posebnimi potrebami se na potovanju prepogosto srečujejo z ovirami, kot so pomanjkanje ustreznih informacij, predsodki drugih ljudi, neustreza nastanitev, prevoz in ostale težave. Da bi izboljšali izkušnje te skupine gostov, v agenciji na eni strani spodbujajo razvoj dostopne turistične ponudbe v Sloveniji, na drugi strani pa priskrbijo ustrezne informacije, ki pomagajo pri odločitvah o potovanju (Turistična agencija za dostopni turizem Premiki).

Svetovna organizacija Združenih narodov za turizem je prestižno nagrado Ulysses na področju inovacij za nevladne organizacije za leto 2011, podelila Šent Slovenskemu združenju za duševno zdravje za projekt Premiki - razvoj dostopnega turizma v Sloveniji. Že od leta 2006 Šent izvaja različne projekte na področju dostopnega turizma. Nagrajen projekt Premiki - razvoj dostopnega turizma v Sloveniji, je nastajal v okviru mednarodnih projektov: NETMEN, E.T, ITTI in TURAG4ALL, ki so financirani iz sredstev Evropske Unije, programa EGP, Norveškega mehanizma in proračuna Republike Slovenije. V projektih, katerih rezultati se zrcalijo in uporabljajo v zavodu Premiki, ki deluje kot socialno podjetje, so vseskozi strmeli k razvoju

dostopnega turizma v Sloveniji, hkrati pa aktivno vključevali končne uporabnike dostopnega turizma.

5.3 Invalidom prijazno

Blagovna znamka Invalidom prijazno zasleduje cilj ustvarjanja okolja, kjer invalidi in osebe s posebnimi potrebami ne bodo več prikrajšani pri koriščenju turističnih storitev. Zaradi spodbujanja zmanjševanja razlik med invalidi, osebami s posebnimi potrebami in "neinvalidi", predvsem v času dopusta in preživljanja prostega časa, zasledujejo cilje, ki temeljijo na vrednotah svobode, enotnosti in strpnosti. Namen blagovne znamke je tudi ozaveščanje ljudi o težavah invalidov in vseh funkcionalno oviranih oseb, v preseganju predsodkov in posledično tudi v spreminjanju odnosa do invalidov. Blagovna znamka je namenjena turističnim organizacijam, vsem ki so povezani s turističnimi storitvami in invalidom ter osebami s posebnimi potrebami. Pomemben segment blagovne znamke je informiranje invalidov in oseb s posebnimi potrebami o turistični ponudbi, zato na podlagi podeljenih certifikatov »Invalidom prijazno« ustvarjajo bazo turističnih ponudnikov, ki je dostopna na njihovi spletni strani. Na podlagi izpolnjenih kriterijev in natančnega opisa dostopnosti, lahko vsak posameznik, ne glede na vrsto funkcionalne oviranosti, pridobi verodostojne informacije o dostopnosti turističnega objekta, aktivnostih in drugih turističnih storitvah. Večja dostopnost pomeni večjo možnost participacije in lažjo izbiro za invalide ter osebe s posebnimi potrebami v turistični dejavnosti in aktivnostih, pomeni pa tudi boljšo turistično ponudbo in večjo konkurenčnost turističnih ponudnikov (Invalidom prijazno).

City hotel v Ljubljani je prvi in zaenkrat edini hotel s srebrnim znakom »Invalidom prijazno« v Sloveniji. Certifikat mu je podelil ŠENT – Slovensko združenje za duševno zdravje. Gostom s posebnimi potrebami so zagotovljene enake možnosti uporabe in vključevanja v celotno ponudbo hotela. V hotelu so za gibalno ovirane, slepe in slabovidne ter gluhe in naglušne goste uvedene tehnične rešitve, ki jim omogočajo lažje gibanje. Skupnim prostorom v pritličju in šestim prostornim sobam so dodali kopalnice s prilagojeno sanitarno opremo, rezervirana so parkirna mesta s širokim dostopom, prilagojen pa je tudi računalniški kotiček.

5.4 Spletni vodnik dostopnosti Ljubljane

DisabledGo je organizacija, ki pripravlja spletne vodnike dostopnosti krajev, med katerimi najdemo tudi Ljubljano, kot sem že omenil v poglavju Aktivnosti mestne občine Ljubljana. S svojimi raziskavami pokrivajo in ocenjujejo dostopnost različnih objektov, med katerimi lahko najdemo kinematografe, hotele, bolnišnice, fakultete, športne centre, restavracije, zgodovinske

točke ter turistične atrakcije. Informacije, zbrane preko te organizacije pomagajo ljudem s posebnimi potrebami pri izbiri lokacije, ki jo želijo obiskati. Spletna stran je na voljo v slovenskem in angleškem jeziku. Omenjena organizacija je izvedla raziskavo, v kateri je analiziralo dostopnost 200 pomembnih objektov v javni rabi v Ljubljani. Izkušeni raziskovalci so obiskali vsak objekt posebej in za opis posameznega uporabili enake kriterije. Poleg nabora podatkov so raziskovalci izdelali tudi priporočila za izboljšanje dostopnosti posameznih objektov ter jih posredovali lastnikom oziroma upraviteljem objektov. Rezultati raziskave, poleg interpretacije zbranih podatkov, odražajo tudi vsebine večletnih posvetovanj in povratnih informacij oseb z različnimi oblikami oviranosti. Spletna stran organizacije DisabledGO je prijazna do vseh uporabnikov. Možna je nastavitve velikosti črk ter kontrasta barv, za osebe z okvaro vida pa je mogoče spletno stran tudi poslušati preko zvočnikov (DisabledGo).

Skupine grajenih objektov, za katere je organizacije DisabledGo pripravila raziskavo se v prvi razvrstitvi razdelijo na:

- Zabavo, kulturo in prosti čas,
- Javne in poslovne storitve,
- Potovanje in nastanitev ter
- Trgovine in nakupovanje



















V nadaljni razvrstitvi pod točko zabava, kultura in prosti čas najdemo športna igrišča in centre, stadione, bare, bazene, kinematografe, gledališča, koncertne dvorane, knjižnice, muzeje, galerije, nočne klube, parke in vrtove, restavracije ter turistične znamenitosti. Pri drugi točki sledi opis javnih in poslovnih storitev, ki zajema bolnišnice in zdravstvene domove, cerkve in pokopališča, izobraževalne ustanova, javne storitve, kongresne centre in najem dvoran, lekarne ter zobozdravnike. Pri točki potovanje in nastanitev je analizirana dostopnost železniške in avtobusne postaje, hotelov, penzionov in hostlov ter parkirišč. Pri zadnji točki trgovine in nakupovanje so predstavljeni trgovski centri.

6 ANALIZA DOSTOPNEGA TURIZMA V LJUBLJANI

Pri analizi dostopnega turizma v Ljubljani bom za primer uporabil spletni vodnik oziroma bazo dostopnosti, ki jo je organizacija DisabledGo pripravila za mesto Ljubljana. V tej bazi sem za mesto Ljubljana našel 200 opisov objektov. Ti opisi so bili pripravljene s strani strokovnjakov omenjene organizacije. Ker je baza zelo obširna, se bom osredotočil na turistične objekte, oziroma na objekte, ki bi jih po vsej verjetnosti obiskal potencialen turist s posebnimi potrebami. S pomočjo baze dostopnosti bom analiziral dostopnost namestitvenih objektov, restavracij, muzejev in galerij, turističnih znamenitosti ter kinodvoran, koncertnih dvoran in gledališč v

Ljubljani. Pri opisu si bom pomagal z devetnajstimi simboli, ki so opredeljeni v prilogi. Pri posamezni vrsti objektov bom s pomočjo simbolov ugotavljal kako je objekt prilagojen osebam s posebnimi potrebami, oziroma osebam z različnimi oblikami oviranosti. Z zeleno sem obarval tiste simbole, ki so jih dobili vsi objekti, z rdečo pa tiste, ki jih ni dobil noben.




















Tabela 1: Muzeji in galerije

	Arhitekt. muzej	Mestni muzej	Mestna galerija ljubljanska	Moderna galerija	Muzej novejše zgod.	Narodna galerija	S.E.M.	Zavod Bunker
	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Od desetih muzejev in galerij jih bom v analizi preučil osem, ki so navedeni v razpredelnici na drugi strani. Za uporabnike invalidskih vozičkov je dostopen le Mestni muzej ter Slovenski etnografski muzej. Za osebe na invalidskem vozičku, ki jih spremlja spremljevalec, pa so poleg omenjenih dostopni še Muzej novejše zgodovine, Narodna galerija ter Zavod Bunker, ki imajo tudi dostopen vhod ter notranjost. Vsi preučevani kulturni objekti imajo na voljo sedež za svoje stranke, v vse objekte je dovoljen vstop za pse vodnike, na voljo pa imajo tudi druge možnosti za vzpostavitev stika z objektom. Sanitarije za osebe z oviranostmi ima Mestni muzej, Narodna galerija ter Slovenski etnografski muzej. Poleg teh treh kulturnih objekto ima dostop do sanitarij

brez stopnic le še Muzej novejšje zgodovine. Noben od objektov nima na voljo garderobe za osebe z oviranostmi, pripomočkov za osebe z okvaro sluha, informacij v povečanem tisku, niti v Braillovi pisavi. Lastno parkirišče ima Arhitekturni muzej ter Muzej novejšje zgodovine. Nobena kulturna ustanova ne izobražuje svojega osebja na področju potreb oseb z različnimi oblikami oviranosti. Jasno pa je tudi, da kulturne ustanove ne nudijo nastanitve in storitev na domu.




















Tabela 2: Namestitveni objekti

	Austria trend hotel	Hostel Celica	Hotel City	Hotel Lev	M Hotel	Hotel Mons	Hotel Slon	Grand Hotel Union
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Od dvanajstih namestitvenih objektov iz baze dostopnosti, sem si izbral osem, na podlagi katerih bom napravil analizo. Če začnem pri zgornjem delu razpredelnice, lahko opazim, da imata samo hotela Lev in Mons označbo, ki predstavlja samostojno dostopnost objekta za uporabnike invalidskega vozička. To sta tudi najboljše ocenjena objekta v Ljubljani. Vsi drugi objekti, vključno z zgoraj omenjenima imajo dostopen vhod v stavbo, na voljo pa imajo tudi sedež za stranke. Za dodelitev označbe za sanitarije za osebe z oviranostmi morajo sanitarije izpolnjevati določene zahteve, ki so opisane v prilogi. Označbo za standardne sanitarije (brez stopnic ali z

dvigalom) kot tudi za sanitarije za osebe z oviranostmi imajo skoraj vsi objekti, razen hotela Slon. Nobeden od objektov, ki sem jih analiziral nima garderob za osebe z oviranostmi, pripomočkov za osebe z okvaro sluha, niti informacij v povečanem tisku in v Braillovi pisavi. Objekti nimajo na voljo osebja, izurjenega v uporabi znakovnega jezika, niti ne izvajajo izobraževanja za svoje osebje na področju potreb oseb z različnimi oblikami oviranosti. Vsi objekti imajo na voljo lastno parkirišče za obiskovalce ter druge možnosti za stik z objektom (minicom, textphone, telefaks, e-pošta). Psi vodniki niso dobrodošli le v Austria Trend hotelu. Hotel Slon je edini, ki nima ustrezno dostopne nastanitve, niti ni dostopen za uporabnike invalidskih vozičkov s pomočnikom.




















Tabela 3: Turistične znamenitosti

	Botanični vrt	Frančišk. Cerkev	KUD F.P.	Lj. grad	Prešern. Trg	Trg republike	Stara mest. elektr.	ZOO Lj.
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Analiziral bom vseh osem turističnih znamenitosti Ljubljane, navedenih v vodniku dostopnosti. Nobena od znamenitosti ni samostojno dostopna za uporabnike invalidskega vozička, kar lahko vidimo v prvi vrstici razpredelnice. Razen Ljubljanskega gradu, so vsi objekti dostopni za

uporabnike invalidskih vozičkov. Ljubljanski grad poleg omenjenega nima dostopnega vhoda, je pa edini, ki ima informacije na voljo v povečanem tisku. Prešernov trg je edini od znamenitosti, ki nima na voljo sedeža za obiskovalce, so pa v bližini razni gostinjski obrati, kjer je možno najti sedež. Sanitarije za osebe z oviranostmi so na voljo le v KUD-u France Prešeren ter v ZOO Ljubljana. Velja opozoriti, da nobena preučevana turistična znamenitost nima na voljo informacije v Braillovi pisavi. Lastno parkirišče ima Ljubljanski grad, Trg republike ter ZOO Ljubljana. Turistične znamenitosti jasno ne ponujajo namestitve ali garderobnih prostorov, kot tudi ne storitev na domu. Na vseh turističnih znamenitostih so dobrodošli psi vodniki, pri vseh pa so na voljo tudi druge možnosti vzpostavitve stika z objektom.




















Tabela 4: Restavracije

	AS	Bachus	Cubo	Figovec	Kratochwill	La Storia	Lj. Dvor	Šestica
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

V četrti razpredelnici najdemo restavracije v Ljubljani. V bazi dostopnosti jih je sicer 22, v okviru moje analize, pa sem izbral osem znanih ljubljanskih restavracij. Vse navedene restavracije v razpredelnici imajo za stranke na voljo sedež, poleg telefona pa imajo tudi druge načine vzpostavitve stika s strankami. Psi vodniki so dobrodošli v vseh restavracijah. Razen

restavracije Figovec, so vsi ostali gostinjski objekti dostopni za uporabnike invalidskega vozička s spremljevalcem, imajo pa tudi dostopen vhod ter notranjost. Dostopa do sanitarij brez stopnic nimata restavraciji Figovec ter Ljubljanski Dvor, medtem ko imata sanitarije, prilagojene za osebe z oviranostmi le restavraciji Kratochwill ter Bachus. Nobena od navedenih restavracij nima garderobe za osebe z oviranostmi, informacij v povečanem tisku ali v Braillovi pisavi, pripomočka za osebe z okvaro sluha, niti možnosti dostave na dom. Lastno parkirišče imajo restavracije Bachus, Cubo, Kratochwill ter La Storia. Preučevane restavracije nimajo navzočega člana osebja, ki je izurjen v uporabi znakovnega jezika, niti ne izobražujejo svojega osebja na področju potreb oseb z različnimi oblikami oviranosti.

Tabela 5: Kinodvorane, koncertne dvorane in gledališča

	CUK Kino Šiška	Kinoteka	Kolosej	Križanke	MGL	SNG Drama	Slov. Filharm.	XpanD dvorana
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Vseh kulturno prireditvenih objektov v bazi dostopnosti Ljubljane je šestnajst. V razpredelnici lahko najdemo osem kinodvoran, koncertnih dvoran, oziroma gledališč. Objekti, dostopni za uporabnike invalidskega vozička s spremljevalcem, ter objekti, ki imajo dostopen vstop ter

notranjost so vsi navedeni objekti, razen dvorane XpanD, ki je tudi edina, ki nima niti standardnih sanitarij brez stopnic, niti sanitarij, prilagojenih za osebe z oviranostmi. Prilagojene sanitarije imajo CUK Kino Šiška, Kinoteka, Kolosej ter MGL. Noben objekt, naveden v razpredelnici, nima garderobe za osebe z oviranostmi, niti informacij v povečanem tisku ali v Braillovi pisavi. Psi vodniki niso dobrodošli le v Kinoteki. Pripomoček za osebe z okvaro sluha ima le CUK Kino Šiška. Vzpostavitev stika tudi z drugimi možnostmi, razen telefona, imajo vsi navedeni objekti. Jasno je, da noben od kinematografov, koncertnih dvoran ali gledališč ne nudi storitev na domu ali nastanitve. Lastnega parkirišča, ali parkirišča v neposredni bližini objekta, nimajo Križanke ter Slovenska Filharmonija. Kot večina objektov v prejšnjih razpredelnicah, tudi kulturno prireditveni objekti nimajo na voljo člana osebja, izurjenega v uporabi zankovnega jezika, niti ne izvajajo izobraževanja za svoje osebje, na poročju potreb oseb z oviranostmi.

SKLEP

V zadnjih letih so predvsem v tujini razumeli potrebe populacije oseb s posebnimi potrebami in zato se razvijajo nove oblike turistične ponudbe, ki je prilagojena le-tem. V tretjem poglavju sem omenil, da predstavljajo osebe s posebnimi potrebami skoraj 10 odstotkov svetovne populacije, 16 odstotkov populacije Evropske Unije, oziroma 8,5 odstotkov prebivalstva Slovenije. V to skupino sodijo še seniorji, ki postajajo ena največjih turističnih ciljnih skupin in tako skupaj predstavljajo skoraj tretjino celotne svetovne populacije. Turistična industrija mora upoštevati, da je ta skupina prebivalstva vedno bolj samostojna, da jim posebne oblike socialnega varstva in enakopravne možnosti zaposlovanja počasi, a zagotovo povečujejo družbeno moč in ekonomski položaj. Trenutno je ponudba, in to ne samo pri nas, še razdrobljena in majhna, lahko pa za državo, kot je Slovenija ter tudi za turistično destinacijo Ljubljana, pomeni konkurenčno prednost pred že uveljavljenimi destinacijami, ki se bodo težko hitro prilagodile novim gostov.

Kar se tiče namestitvenih objektov, ugotavljam, da so objekti v večini primerov dostopni za uporabnike invalidskega vozička, vendar zaradi različnih ovir, le v spremstvu pomočnika. Opaziti je tudi pomanjkanje informacij v braillovi pisavi. Kar se tiče sob v namestitvenih objektih, je praksa taka, da imajo ti objekti na voljo majhno število sob za osebe s posebnimi potrebami, ali pa celo samo eno tako sobo. Veliko je potrebno narediti tudi na izboljšanju področja izobraževanja turističnih delavcev v hotelih in hostlih na poročju dostopnega turizma. Srebrni certifikat Invalidom prijazno ima v Ljubljani do sedaj le hotel City.

Na področju kulturnih objektov v Ljubljani, lahko v okviru svoje analize ugotovim, da ima Ljubljana sicer široko in pestro kulturno ponudbo, ki pa osebam z oviranostmi ni v celoti dostopna (pogoste so arhitekturne in komunikacijske ovire). Udejstvovanje v kulturi se tako lahko konča že pri nedostopnem vhodu različnih kulturnih ustanov, z izjemo nekaterih. V

ljubljskih muzejih na primer ni posebnih naprav za slušne opise razstavljenih umetnin, s katerimi bi se osebe z okvarami vida lahko same odpravile po muzeju. V številnih gledališčih ni indukcijskih zank za osebe z okvarami sluha. V nekaterih ljubljanskih gledališčih dvorane niso dostopne uporabnikom vozičkov.

Ljubljanske restavracije so za turista s posebnimi potrebami težko dostopne, saj vstop v te objekte ni možen brez pomoči spremljevalca. Tudi jedilni listi in informacije niso zapisani v povečanem tisku, ali v braillovi pisavi. Nekatero turistične znamenitosti se (npr. Frančiškanska cerkev, Ljubljanski grad ali Prešernov trg) zaradi svoje arhitekturne dediščine, ne morejo v veliki meri prilagajati v smeri dostopnosti.

Razmere se glede dostopnosti grajenega okolja, informacij in prevozov v Mestni občini Ljubljana izboljšujejo, še vedno pa osebe z oviranostmi pestijo številne težave, ki se rešujejo postopoma. V mestu je še vedno preveč avtobusov s previsokimi stopnicami, premalo je primernih javnih sanitarij in parkirišč za osebe z oviranostmi, treba pa je omeniti da se stanje na teh področjih postopoma izboljšuje.

Izboljšave na področju informacij za turiste s posebnimi potrebami so vidne pri bazi dostopnosti Ljubljane, saj lahko vsak, ki ga zanima dostopnost izbranega objekta, prek spletnega vodnika preveri, ali je objekt zanj primeren, ali ne. To velja za tuje in domače goste, saj je vodnik na voljo v slovenskem in angleškem jeziku.

Iz analize dostopnege turizma v Ljubljani lahko povzamem, da Ljubljana še ni popolnoma dostopna destinacija, s čimer sem tudi potrdil svojo hipotezo. Če pogledam aktivnosti, ki se dogajajo v Ljubljani v smeri dostopnega turizma, lahko ugotovim, da mesto počasi, a vztrajno postaja prijaznejše do prebivalcev in obiskovalcev s posebnimi potrebami. Ponudniki turističnih storitev v Ljubljani bi se lahko v večji meri vključevali na razpise Evropske unije, ter s tem pridobili sredstva za prilagajanje svoje ponudbe gostom s posebnimi potrebami. Pri tem bi jim lahko v večji meri pomagala občina. Mestna občina Ljubljana, kot vidimo v četrtem poglavju, aktivno odpravlja ovire kar se tiče infrastrukture mesta. Po mojem mnenju bi bilo dobro, če bi v tej smeri spodbujala tudi zasebne turistične ponudnike, ter postala znana kot dostopna destinacija za vse turiste.

LITERATURA IN VIRI

1. *Aerodrom Ljubljana, potniki s posebnimi potrebami*. Najdeno 14. maja 2011 na spletnem naslovu <http://www.lju-airport.si/potniki-in-obiskovalci/zmogljivost-in-storitve/posebne-zmogljivosti/?url=/potniki-in-obiskovalci/zmogljivost-in-storitve/posebne-zmogljivosti/&ID=&fName=vsebina.asp&IDm=43>
2. Akcijski načrt za izenačevanje enakih možnosti oseb z oviranostmi v MOL za obdobje 2008 – 2010. Najdeno 13. maja 2011 na spletnem naslovu <http://www.ljubljana.si/si/zivljenje-v-ljubljani/osebe-z-oviranostmi/>
3. Akcijski program za invalide 2007-2013 (2006, november). *Vlada RS, Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve*.
4. Bizjak, B., Benčič, M., Grabar, M. (2008, november). *Funkcionalno izobraževanje turističnih delavcev za delo z gosti s posebnimi potrebami*.41(6). Univerza na Primorskem, Razprave. Najdeno 15. aprila 2011 na spletnem naslovu <http://organizacija.fov.uni-mb.si/index.php/organizacija-si/article/viewFile/898/767>
5. Buchalis., D., Eichhorn , V., Michopoulou & E., Miller, G. (2005). *One stop shop for accessible tourism in Europe, Accessibility Market and Stakeholder Analysis*. Univerza Surrey. Najdeno 17. maja 2011 na spletnem naslovu http://www.ossate.org/doc_resources/OSSATE_Market&Stakeholder%20Analysis_Public_Version_Fina..pdf
6. Catera, D., Ligorio, D., Pansonlini, R., Rosseti, A. (2004). *Promotion and Marketing of accessible tourism product*, Eu For Me (str. 14-16). Najdeno 14. aprila 2011 na spletnem naslovu http://www.euforme.net/css/uk/project_work/promotion.pdf
7. Darcy, S. (1998). *Tourism patterns and experiences of New South Wales people with a physical disability* (str. 2-3). Sydney: University of technology
8. *DisabledGo, Baza dostopnosti grajenih objektov v Ljubljani*. Najdeno 1. junija 2011 na spletnem naslovu <http://www.disabledgo.com/sl/org/ljubljana>
9. *Dostopna Slovenija*. Najdeno 20. maja 2011 na spletnem naslovu <http://dostopna-slovenija.com/>
10. *Društvo paraplegikov ljubljanske pokrajine* (2009, 12. december). Najdeno 12. maja 2011 na spletnem naslovu http://www.drustvo-paralji.si/index.php?option=com_content&view=article&id=1054:dostopna-mestna-hia-euro-kljui-prenova-tlakov-pobude-&catid=54:leto-2009
11. Etični kodeks v turizmu. *Generalna skupščina svetovne turistične organizacije (UNWTO) A/RES/56/212*
12. *Invalidom prijazno*. Najdeno 15. maja 2011 na spletnem naslovu <http://www.invalidom-prijazno.eu/>
13. Konvencija o pravicah invalidov. *Uradni list RS št. 37/2008-MKPI*

14. *Make it accessible*. Najdeno 13. aprila 2011 na spletnem naslovu <http://www.mit-makeitaccessible.eu/MIT%20Make%20it%20accessible%20-%20Guidelines%202011%20%28Si%29.pdf>
15. *Mestna občina Ljubljana*. Najdeno 29. maja na spletnem naslovu <http://www.ljubljana.si/si/>
16. *Nacionalni svet invalidskih organizacij Slovenije*. Najdeno 14. aprila 2011 na spletnem naslovu <http://www.nsios.si/>
17. *Povzetek analize stanja, Turistična destinacija Ljubljana, končna verzija*. Najdeno 7. aprila 2011 na spletnem naslovu <http://www.visitljubljana.si/si/novinarji/ztl/>
18. Shelton, E. J. & Tucker, H. (2005). Tourism and disability: Issues beyond access. *Tourism review international*, 8(3), 211 – 219
19. Sirše, J. & Kores, D. (2009, marec). *Invalidom prijazno, kriteriji za turistično ponudbo*. Najdeno 21. aprila 2011 na spletnem naslovu http://www.invalidom-prijazno.eu/datoteke/6_janez_sirse_dolores_kores.pdf
20. *Slovenske železnice, invalidi in osebe z omejeno mobilnostjo*. Najdeno 10. maja 2011 na spletnem naslovu <http://www.slo-zeleznice.si/sl/potniki/dobro-je-vedeti/osebe-z-omejeno-mobilnostjo>
21. Standardna pravila ZN o izenačevanju možnosti invalidov. *Generalna skupščina ZN Resolucija 48/96*.
22. *Statistični urad Republike Slovenije*. Najdeno 20. maja 2011 na spletnem naslovu http://www.stat.si/novica_prikazi.aspx?id=3606
23. Strategija o dostopnosti Slovenije. Nacionalne usmeritve za izboljšanje dostopnosti grajenega okolja, informacij in komunikacij za invalide. Uradni list RS št. 113/2005.
24. *Strateški razvojni in trženjski načrt turistične destinacije Ljubljana 2007 do 2013*. Najdeno 20. aprila na spletnem naslovu <http://www.ljubljana.si/file/138934/06.-tdl---strategija--akcijski-nacrt.pdf>
25. Stumbo, N. & Pegg, N. A. (2005). Travelers and tourists with disability: A matter of priorities and loyalties, *Tourism review international* 8(3), 195 – 209.
26. *Turistična agencija za dostopni turizem Premiki*. Najdeno 25. maja 2011 na spletnem naslovu <http://www.premiki.com/slo>
27. Turistična destinacije Ljubljana, Povzetek analize stanja. (2010, 30. september). Najdeno 20. maja 2011 na spletnem naslovu <http://www.visitljubljana.si/file/302154/tdl-povzetek-analize-stanja---konna-verzija-30--09-2010-2.pdf?download>
28. Turistična politika Republike Slovenije, št. 32200-1/2011/5. *Turistična politika za leto 2011 z usmeritvami za leto 2012*.
29. UN Resolution on Accessible Tourism for All (UNWTO) (2005). Najdeno 30. maja 2011 na spletnem naslovu http://www.accessibletourism.org/resources/unwto_a_res_492xvi_10_accessibility-2.pdf

30. Upchurch, R. S. & Seo, J. W. (1996). Civic responsibility and market positioning: Complying with the Americans with the Disability Act. *Facilities*, 14(5/6)
31. Wescott, J. (2004). *Improving information on accessible tourism for disabled people*. Luxemburg: Office for Official Publications of the European Communities. Najdeno 13. aprila 2011 na spletnem naslovu http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/files/studies/improving_information_on_accessibility/improving_accessibility_en.pdf
32. Zakon o spodbujanju razvoja turizma, *Uradni list RS* št. 2/2004.

PRILOGE

PRILOGA 1

Priloga 1 vključuje predstavitev simbolov, ki jih za ocenjevanje dostopnosti grajenih objektov uporablja organizacija DisabledGo. S temi simboli sem si pomagal pri šestem poglavju. Ta organizacija je pripravila spletni vodnik dostopnosti mesta Ljubljana.

Uporabnik invalidskega vozička

Za dodelitev tega simbola mora objekt izpolnjevati naslednje zahteve:



- dostop do vhodnih vrat brez klančin ali stopnic,
- notranji dostop brez klančin ali stopnic ali nizke klančine/standardno ali ploščadno dvigalo za dostop v nadstropja,
- avtomatska vhodna vrata, ki se odpirajo s senzorjem ali gumbom ali vhod brez vrat,
- vrata s širino odprtine vsaj 75 cm.

Uporabnik invalidskega vozička s pomočnikom

Za dodelitev tega simbola mora objekt izpolnjevati naslednje zahteve:



- dostop brez klančin ali stopnic ali nizka/srednja klančina in/ali ena nizka stopnica (10 cm),
- notranji dostop je urejen z nizkimi/srednjimi klančinami ali standardnim/ploščadnim dvigalom ali eno nizko stopnico (10 cm),
- ročna ali avtomatska vrata,
- vrata s širino odprtine vsaj 75 cm.

Oseba z gibalno oviranostjo



Ta simbol prejme objekt, ki na vhodu v stavbo nima več kot tri srednje visoke stopnice. Če ima več kot eno stopnico, mora biti na voljo oprijemalo. Notranji dostop je urejen z nizkimi/srednjimi klančinami in/ali dvigali.



Sedež na voljo

Ta simbol prejme objekt, kjer je strankam na voljo sedež.

Sanitarije za osebe z oviranostmi

Za dodelitev tega simbola morajo sanitarije izpolnjevati naslednje zahteve:



- vrata s širino odprtine vsaj 75 cm,
- dostop brez stopnic,
- dovolj velik prostor za gibanje osebe z oviranostjo,
- na voljo so oprijemala in premična oprijemala.

Standardne sanitarije



Za dodelitev tega simbola mora biti dostop do sanitarij brez stopnic ali z dvigalom.

Garderoba za osebe z oviranostmi

Za dodelitev tega simbola mora garderoba izpolnjevati naslednje zahteve:



- vrata s širino odprtine vsaj 75 cm,
- dostop brez stopnic,
- dovolj velik prostor za gibanje osebe z oviranostjo,
- na voljo so oprijemala in premična oprijemala.



Povečan tisk

Za dodelitev tega simbola mora imeti objekt na voljo informacije v velikosti pisave 16 pt ali več.



Braillova pisava

Za dodelitev tega simbola mora imeti objekt na voljo informacije v Braillovi pisavi.



Pes vodnik

Za dodelitev tega simbola mora objekt dovoljevati vstop psom vodnikom (psom, ki so izurjeni za pomoč osebam z različnimi oblikami oviranosti).



Pripomoček za osebe z okvaro sluha

Za dodelitev tega simbola mora imeti objekt na voljo pripomoček za osebe z okvaro sluha.

Stik z objektom

Za dodelitev tega simbola mora imeti objekt poleg telefona na voljo druge možnosti, s katerimi je mogoče vzpostaviti stik z njim. To je lahko:



- minicom,
- textphone,
- telefaks,
- e-pošta.



Storitve na domu

Za dodelitev tega simbola mora objekt omogočati dostavo na dom oziroma storitve na domu. To ne vključuje prodaje po spletu.



Parkirišče s tremi zvezdicami

Za dodelitev tega simbola mora imeti objekt lastno parkirišče, ki je na voljo obiskovalcem.

Parkirišče z dvema zvezdicama

Ta simbol se dodeli, kadar:



- je v neposredni bližini objekta na voljo obcestno parkirno mesto ali
- objekt lahko zagotovi parkirišče, če je to vnaprej rezervirano.

Parkirišče z eno zvezdico



Ta simbol se dodeli, kadar je javno parkirišče od objekta oddaljeno manj kot 200 m.

Nastanitev za osebe z različnimi oblikami oviranosti

Ta simbol se dodeli le tistim nastanitvenim objektom, katerih sobe izpolnjujejo naslednje zahteve:



- dostop do spalnic brez stopnic, po klančini ali z dvigalom,
- soba za osebe z oviranostmi z lastno kopalnico za osebe z oviranostmi,
- vsa vrata, ki vodijo do sobe za osebe z oviranostmi, in notranja vrata morajo imeti širino odprtine vsaj 75 cm,
- kopalnica za osebe z oviranostmi ima več oprijemal, ki so osebam z oviranostmi v pomoč pri sedanju na WC-školjko in, če je to mogoče, premično oprijemalo za ravnotežje ter dovolj obstranskega prostora (vsaj 60 cm),
- v kopalnici za osebe z oviranostmi je vgrajena nižja kopalna kad ali je omogočen dostop do prhe brez stopnice ali klančine.



Uporaba znakovnega jezika

Ponudnik je obvestil nadzornika DisabledGo, da je stalno navzoč član osebja, ki je izurjen v uporabi znakovnega jezika.



Izobraževanja s področja potreb oseb z različnimi oblikami oviranosti

Ponudnik je obvestil nadzornika DisabledGo, da za svoje osebje izvaja izobraževanja s področja potreb oseb z različnimi oblikami oviranosti.