

UNIVERZA V LJUBLJANI
EKONOMSKA FAKULTETA

DIPLOMSKO DELO

**PRIPRAVLJENOST TERM DOBRNA D.D. IN OBČINE DOBRNA ZA
»TURIZEM ZA VSE«**

Ljubljana, avgust 2011

MOJCA VOH

IZJAVA

Študent/ka Mojca Voh izjavljam, da sem avtor/ica te zaključne strokovne naloge, ki sem jo napisal/a pod mentorstvom mag. Janeza Siršeta, in da v skladu s 1. odstavkom 21. člena Zakona o avtorskih in sorodnih pravicah dovolim njeno objavo na fakultetnih spletnih straneh.

V Ljubljani, dne _____ Podpis: _____

KAZALO VSEBNE:

UVOD	1
1 OBČINA DOBRNA	2
2 PODJETJE TERME DOBRNA D.D.	3
2.1 ZGODOVINA IN RAZVOJ ZDRAVILIŠČA DOBRNA	4
2.2 PREDSTAVITEV DRUŽBE TERME DOBRNA D.D.	5
3 TURIZEM ZA VSE	9
3.1 POVPRŠEVANJE PO »TURIZMU ZA VSE«	10
3.2 PONUDBA »TURIZMA ZA VSE«	14
4 PRILAGODITEV PONUDBE K DOSTOPNOSTI	16
4.1 FIZIČNI DOSTOP	17
4.1.1 Javni transport	17
4.1.2 Označena parkirišča	18
4.1.3 Vhod	18
4.1.4 Recepcija	18
4.1.5 Nastanitev	18
4.1.6 Restavracije, kavarne in bari	19
4.1.7 Konferenčni prostori	19
4.1.8 Ogledi znamenitosti	19
4.2 DOSTOPNOST INFORMACIJ	19
5 AKTIVNOSTI PODJETJA TERME DOBRNA D.D. PRI PRILAGAJANJU PONUDBE »TURIZMU ZA VSE«	20
5.1 CERTIFIKAT »INVALIDOM PRIJAZNO«	21
5.2 ISKANJE PRILOŽNOSTI ZA POVEČANJE KONKURENČNOSTI	21
5.3 SPECIALIZACIJA PONUDBE ZA LJUDI S POSEBNIMI POTREBAMI	22
5.3.1 Usposabljanje kadra	22
5.3.2 Izboljšana dostopnost za invalide in prilagojeni turistični proizvodi	23
5.3.2.1 Prilagoditev hotelskih sob alergikom	24
5.3.2.2 Prilagoditev hotelskih sob ljudem s pritlikavostjo	24
6 PRIPRAVLJENOST OBČINE ZA PROJEKT »OBČINA PO MERI INVALIDOV« IN PRIPRAVLJENOST POMAGATI TERMAM DOBRNA PRI »TURIZMU ZA VSE«	25
6.1 PREDSTAVITEV LISTINE »OBČINA PO MERI INVALIDOV«	26
6.2 DOSEDANJE PRIZADEVANJE IN SKRB ZA INVALIDE	27
SKLEP	28
LITERATURA IN VIRI	30
PRILOGE	

KAZALO TABEL

<i>Tabela 1: Statistični kazalniki za Občino Dobrna za leto 2009</i>	2
<i>Tabela 2: Primerjava ključnih podatkov za leto 2009 in leto 2010</i>	7
<i>Tabela 3: Prenočitvene zmogljivosti v Termah Dobrna po vrstah nastanitvenih objektov leta 2010</i>	8
<i>Tabela 4: Število ljudi z dolgotrajnimi zdravstvenimi težavami in invalidnostjo po posameznih državah Evropske unije (od 16 do 64 let)</i>	10
<i>Tabela 5: Velikost trga po posameznih državah in tržnih segmentih (27 evropskih držav)</i>	12
<i>Tabela 6: Skupna populacija ljudi s posebnimi potrebami in skupno povpraševanje po dostopnosti po državah (v 1000)</i>	13

KAZALO SLIK

<i>Slika 1: Sektorji družbe Terme Dobrna d.d.</i>	5
<i>Slika 2: Struktura nočitev po hotelih</i>	8
<i>Slika 3: Problem informacij v zvezi z načrtovanjem počitnic ljudi s posebnimi potrebami</i>	20

UVOD

Mit o tem, da ljudje s posebnimi potrebami ne potujejo, ne drži. Ljudje s posebnimi potrebami želijo potovati, vendar jim to možnost velikokrat prepreči omejena dostopnost do turističnih proizvodov. Turizem ne sme biti privilegij, temveč je pravica vseh ljudi. »Turizem za vse« si prizadeva, da bi bile turistične destinacije, proizvodi in storitve dostopne vsem ljudem, ne glede na fizične omejitve, invalidnost ali starost. Slovenija »turizma za vse« še ni prepoznala kot tržno nišo, na tem področju še ni veliko narejeno. Dostopni turizem ponuja številne nove priložnosti za turistično destinacijo, privablja nove goste in predstavlja konkurenčno prednost.

Namen diplomskega dela je analizirati razmere za »turizem za vse« v Občini Dobrna in Termah Dobrna d.d. in ugotoviti možnosti nadaljnjega razvoja v tej smeri. Glavni cilj diplomskega dela je ugotoviti trenutno stanje v Občini Dobrna in podjetju Terme Dobrna d.d. na področju »turizma za vse« ter možnosti za bodoči razvoj. Pri tem si pomagam z opredelitvijo pojma »turizem za vse«, raziskavo njegove ponudbe in povpraševanja v Evropi in v Sloveniji in ugotovitvami kako prilagoditi ponudbo k dostopnosti, kjer sta nam v pomoč certifikatov »Občina po meri invalidov« in »Invalidom prijazno«.

V prvem poglavju je predstavljena Občina Dobrna in njeni najpomembnejši statistični ter geografski podatki.

Drugo poglavje je namenjeno zgodovinskemu razvoju zdravilišča, predstavitvi podjetja Terme Dobrna d.d. in njihove ponudbe ter predstavitvi njihovih ključnih podatkov iz poslovanja.

Tretje poglavje predstavi pojem »turizem za vse«, ter opredeli ponudbo in povpraševanje po njem na ravni Evrope in Slovenije.

V četrtem poglavju je predstavljeno, kako prilagoditi ponudbo turistične organizacije na dostopen način. Opredeljeno je, kako izboljšati fizični dostop, kako je treba prilagoditi objekte ter kako narediti informacije dostopne za vse.

Peto poglavje je osredotočeno na Terme Dobrna d.d. in njihovo prilagoditev na »turizem za vse«. Predstavljen je certifikat »Invalidom prijazno« in ukrepi, ki so jih v termah že sprejeli za izboljšanje dostopnosti. Predstavljeni so tudi novi predlogi za izboljšanje dostopnosti.

V šestem poglavju je predstavljen projekt »Občina po meri invalidov« ter projekti, ki so jih v občini izvedli za izboljšanje dostopnosti v zadnjih nekaj letih. To poglavje je namenjeno tudi predstavitvi Centra za usposabljanje, delo in varstvo Dobrna.

1 OBČINA DOBRNA

Dobrna je pridobila status občine z reformo lokalne samouprave RS leta 1998. Občina Dobrna je del savinjske statistične regije in meri 32 km² (Portal Občine Dobrna, 2011).

Tabela 1: Statistični kazalniki za Občino Dobrna za leto 2009

Kazalniki za občino za leto 2009	Občina	Slovenija
Gostota prebivalstva (preb/km ²)	68,0	101,0
Živorajeni (na 1.000 prebivalcev)	12,9	10,7
Umrli (na 1.000 prebivalcev)	10,2	9,2
Naravni prirast (na 1.000 prebivalcev)	2,8	1,5
Skupni selitveni prirast (na 1.000 prebivalcev)	-0,5	5,6
Skupni prirast (na 1.000 prebivalcev)	2,3	7,2
Povprečna starost prebivalcev (leta)	40,0	41,4
Indeks staranja	108,0	118,0
Indeks staranja za ženske	150,0	148,0
Indeks staranja za moške	75,0	90,0
Vključenost otrok v vrtce (% med vsemi otroki, starimi 1-5)	73,0	72,0
Število študentov (na 1.000 prebivalcev)	51,0	56,0
Število diplomantov (na 1.000 prebivalcev)	12,0	9,0
Povprečna mesečna bruto plača (indeks, SI=100)	86,0	100,0
Povprečna mesečna neto plača (indeks, SI=100)	89,0	100,0
Bruto investicije v nova osnovna sredstva (EUR na prebivalca)	3.130,0	2.564,0
Stopnja registrirane brezposelnosti (%)	7,8	9,1
Stopnja registrirane brezposelnosti za ženske (%)	7,5	10,2
Stopnja registrirane brezposelnosti za moške (%)	8,0	8,3
Razlika med stopnjo registrirane brezposelnosti za ženske in moške (odstotne točke)	-0,5	1,9
Stopnja delovne aktivnosti (%)	60,9	60,5
Prejemniki denarnih socialnih pomoči (na 1.000 prebivalcev)	50,4	42,8

Vir: Statistični urad RS: Statistični podatki po občinah, 2009.

Po površini se med slovenskimi občinami uvršča na 172. mesto. Sredi leta 2009 je imela občina približno 2.200 prebivalcev in se je po številu prebivalcev med občinami v Sloveniji uvrstila na 176. mesto (Statistični urad Republike Slovenije, 2009). Na kvadratnem kilometru površine občine je živel povprečno 68 prebivalcev, kar je manj kot v celotni državi (101 prebivalec na km²). Število živorojenih je bilo višje od števila umrlih. Naravni prirast na 1.000 prebivalcev v občini je bil torej v tem letu pozitiven, znašal je 2,8 (v Sloveniji 1,5). Število tistih, ki so se iz občine odselili, je bilo višje od števila tistih, ki so se vanjo priselili.

Selitveni prirast na 1.000 prebivalcev v občini je bil torej negativen, znašal je -0,5. Seštevek naravnega in selitvenega prirasta na 1.000 prebivalcev v občini je bil pozitiven, znašal je 2,3 (v Sloveniji 7,2). Povprečna starost prebivalcev je bila 40 let in tako nižja od povprečne starosti prebivalcev Slovenije (41,4 leta). Število starejših (starih 65 let ali več) je bilo leta 2009 višje od mlajših (0-14 let), saj je na 100 mlajših oseb prebivalo 108 starejših občanov, vendar pa je bila vrednost indeksa staranja za Občino Dobrna nižja od vrednosti za celotno državo (ki je bila 118). To nam pove, da se povprečna starost te občine dviga v povprečju počasneje kot v celotni državi. V občini deluje vrtec, ki ga je obiskovalo v letu 2009 69 otrok. 73% otrok v občini, starih od 1-5 let je bilo vključeno v vrtec, kar je eno odstotno točko več kot v celotni Sloveniji. V osnovno šolo je tega leta hodilo približno 200 otrok, različne srednje šole pa je obiskovalo 120 dijakov. Med 1000 prebivalci v občini je bilo približno 50 študentov ter 12 diplomantov.

Med delovno sposobnim prebivalstvom je bilo v letu 2009 približno 61% delovno aktivnih ljudi, kar je enako kot v celotni Sloveniji. 7,8% je bilo registriranih brezposelnih oseb, kar je manj kot v slovenskem povprečju (9,1%). Med brezposelnimi je bilo več moških kot žensk, kar je drugače kot povprečno v Sloveniji. Povprečna mesečna bruto plača je bila istega leta za 14% nižja od letnega povprečja mesečnih bruto plač v Sloveniji, v neto znesku pa za 11% nižja. Vsak 20. prebivalec občine je prejemal vsaj eno denarno socialno pomoč, v celotni Sloveniji jo je prejemal vsak 23. prebivalec. Vrednost bruto investicij v nova osnovna sredstva v občini (3.130 EUR na prebivalca) je bila višja od slovenskega povprečja (2.564 EUR na prebivalca).

Prioritetna dejavnost občine je turizem, nosilec turizma v občini so Terme Dobrna d.d. Tudi širša okolica Dobrne z neokrnjenim podeželjem se postopoma vključuje v turistično ponudbo občine, a še vedno prevladuje kmetijstvo z gozdarstvom. V Občini Dobrna je 11 naselij: Dobrna, Klanc, Zavrh nad Dobrno, Lokovina, Loka pri Dobrni, Parož, Pristova, Brdce nad Dobrno, Strmec nad Dobrno, Vinska Gorica in Vrba. Največje in najbolj znano naselje v občini je Dobrna, ki leži na nadmorski višini 375m. Najvišje ležeči del občine je Paški Kozjak - Štrukljev vrh 1227 m. Oddaljenost od (upravnega središča) Celja je 18 km in od mesta Velenja 10 km (Portal Občine Dobrna, 2011).

Občina ima bogato kulturno in naravno dediščino ter bogato turistično tradicijo. Dobrna je znana predvsem po termalnem vrelec, ki ga najdemo v srednjem delu Zdraviliškega doma. Voda ima ves čas temperaturo 36°C in domnevno prihaja iz globine 1200m. Termalni vrec ima izredne fizikalno-kemijske lastnosti, zaradi katerih ga uporabljajo za zdravljenje mnogih obolenj (Uradni slovenski turistični informacijski portal, 2011).

2 PODJETJE TERME DOBRNA D.D.

Terme Dobrna so sodobno zdraviliško in turistično središče, ki združuje naravne danosti ter sodobno medicinsko znanost. To ga uvršča v sam vrh slovenskega turizma. Terme Dobrna so

najstarejše delujoče slovensko termalno zdravilišče in se ponašajo z več kot šeststoletno tradicijo. Goste iz celega sveta privabljajo tradicija, neokrnjena narava, kakovostna nega in bogata kulturna dediščina podeželja.

2.1 Zgodovina in razvoj zdravilišča Dobrna

Že Rimljani so poznali in uporabljali toplo dobrnsko vodo, v pisnih virih pa so bile dobrnske terme in termalni vrelni prvič omenjeni leta 1403. Za tople vrelnce so vedeli tudi prvi slovenski naseljenci, saj so zgornje naselje poimenovali Toplice. Spodnje naselje so po dobu (hrastu) poimenovali Dobrna, saj je bil široko naokoli značilno drevo (Razvoj zdravilišča, 2010).

Prvi znani uradni lastnih toplic in gosposčine Dobrna je bil Franc pl. Dobrnski. Oboje je dobil v svoje roke leta 1582. Leta 1612 je deželni zbor odobril denarno pomoč za zidavo, leto kasneje pa je Dobrno kupil Hans Gačnik, ki jo je kasneje prodal bratu. Matija Gačnik je postavil leta 1624 prvo zdraviliško zgradbo. S tem se je začelo obdobje razcveta Dobrne. Janeza Matijo Gačnik je cesar povzdignil v plemiški stan s pridevkom »von Schlangenburg«. Dobrnski stari grad so tako poimenovali »Schlangenburg« oziroma po slovensko »Kačji grad«¹. Gačniki so bili lastniki do leta 1729. Nato so jim sledili različni lastniki, toplice pa so bile poznane že daleč naokoli. Leta 1810 se je tu zdravil Napoleonov brat, Ludvik Bonaparte (Razvoj zdravilišča, 2010).

Za nov razvoj v toplicah je poskrbel Franc Ksaverij Kajetan baron Dienersberg, ki je prevzel posest leta 1814. Leta 1820 je uredil kostanjevo alejo, ki je povezala zdraviliški kompleks z bližnjim naseljem Dobrno. Obiskanost zdravilišča je strmo naraščala. Leta 1848 je grof Ivan Hoyos kupil toplice. Postavil je zdraviliško dvorano, kapelo, kopališče za tujce in reveže ter uredil poti in počivališča v parku. Zdraviliškemu domu je dozidal še eno nadstropje in v bližini ograjenega vrelca napravil pet individualnih kadi. Preuredil je tudi še nekaj ostalih zdraviliških zgradb. Hoyos je dr. Gustava pl. Kottowitza postavil za kopališkega zdravnika. Dr. Kottowitz je leta 1855 sezidal Vilo Kottowitz, danes znano kot Vila Higiea. Izdal je tudi prvi turistični vodnik o toplicah. Leta 1851 je imelo zdravilišče 463 gostov. Leta 1852 sta bila med gosti tudi hrvaški ban Jelačić z ženo in škof Anton Martin Slomšek. Hoyos je kmalu zabredel v dolgove in leta 1858 je bilo kopališče prodano Štajerskim deželnim stanovom. Deželna zdraviliška uprava je leta 1872 zgradila Švicarski dvor, današnji hotel Park, ter Gosposko hišo, kjer je danes uprava Toplic Dobrna. Okrog leta 1870 so iz dolinskega kota napeljali v zdravilišče vodovod. Leta 1899 so odkrili nov vrelc termalne vode, ki so mu dali ime Klementinin vrelc. Leta 1908 je uprava zgradila stekleno verando in prenovila zdraviliški bazen.

Zdravilišče je imelo v tistem času zelo velik sloves, sem so zahajali pomembni ljudje, med njimi sta bila tudi nemški pisatelj Karl May in nadvojvoda Rainer. Med prvo svetovno vojno je bil v toplicah vojaški lazaret², leta 1919 so prišle pod upravo mariborske oblasti, nato pa

¹ *Die Schlange* je nemški izraz za kačo

² Lazaret je neke vrste bolnišnica oziroma karantena za ljudi, okužene z gobavostjo in kugo

leta 1929 pod takrat ustanovljeno Dravsko banovino. Za čas okupacije je bilo zdravilišče pod vojaško upravo, po vojni je bilo nekaj časa v rokah JLA, nakar je spet prišlo v civilne roke. Po zadnji vojni se je zdraviliška dejavnost v Dobrni silno razmahnila in postala množična. Če so tu leta 1870 prvič zabeležili 1000 gostov, jih je bilo sto let pozneje, leta 1970, že kar 8392. Zaradi nagle rasti zdravilišča so leta 1979 na zelenici med naseljem in zdraviliškim kompleksom zgradili nov, moderen hotel s termalnim plavalnim bazenom, zdravstvenim centrom, restavracijami, kavarno in drugimi namenskimi prostori. To je povzročilo nov razmah in prihod še večjega števila gostov (Razvoj zdravilišča, 2010).

2.2 Predstavitev družbe Terme Dobrna d.d.

Družba je organizirana kot delniška družba in kotira na Ljubljanski borzi vrednostnih papirjev na trgu delnic v vstopni kotaciji. Osnovni kapital družbe je razdeljen na 692.542 navadnih kosovnih delnic. Največji lastnik Term Dobrna je družba Zvon Ena Holding, finančna družba d.d., ki ima v osnovnem kapitalu Term Dobrna največji delež, to je 38,53 %. Drugi največji lastnik je celjsko podjetje Alea s 24,55 %, tretji pa podjetje GBD s 16,38 % (Letno poročilo Term Dobrna za leto 2010). V letu 2010 je bilo z delnico Term Dobrna d.d. za 19.592,70 € prometa. Vrednost delnice se je gibala med 6,00 € in 5,65 €. Družbo Terme Dobrna d.d. vodi enoosebna uprava – direktor Jože Duh. Uprava nima pooblastila za lastne delnice. Člani uprave in nadzornega sveta niso lastniki delnic družbe. V Termah Dobrna je bilo na dan 31.12.2010 zaposlenih 164 delavcev, od tega je 40 % zaposlenih z IV. stopnjo izobrazbe.

Osnovna dejavnost družbe Terme Dobrna d.d. je po SKD (Standardni klasifikaciji dejavnosti) G 55.100 – dejavnost hotelov in podobnih nastanitvenih obratov. Glavne dejavnosti družbe so nastanitvena, gostinska, zdravstvena in wellness dejavnost. Izvajajo se v hotelsko – gostinskem sektorju, medicinskem centru in wellness sektorju. Podporne dejavnosti za profitna sektorja se izvajajo v splošnem sektorju.

Slika 1: Sektorji družbe Terme Dobrna d.d.



Vir: Letno poročilo Term Dobrna d.d. za leto 2010

Poslanstvo Terme Dobrna je zagotavljati dobro počutje in zdravje za vse generacije, še posebej za ženske, na kakovosten način in z naravnimi zdravilnimi sredstvi.

Družba Terme Dobrna je lansko leto ustvarila 7,9 milijona evrov čistih prihodkov od prodaje, kar znaša za 2,8 % več kot prejšnje leto. Leto so zaključili z 205.138 € dobička, to je skoraj za tretjino višji kot leta 2009.

V letu 2010 so dosegli 93.166 nočitev in tako za skoraj 4 % presegli doseženo število nočitev v letu 2009. Planiranega števila nočitev za 2010 (95.000 nočitev) sicer niso dosegli, kar je razumljivo glede na zaostreno situacijo na turističnem trgu. S tem se je tržni delež term v nočitvah slovenskih naravnih zdravilišč nekoliko povečal in je znašal leta 2010 4,75 %. Terme Dobrna d.d. so lani prvič po dveh letih ponovno povečali delež tujih nočitev nad 20 %. Slovenska naravna zdravilišča beležijo 2 % porast nočitev glede na 2009, vseh prenočitev turistov v Sloveniji pa je bilo celo 1 % manj kot v letu 2009. V skladu s povečanjem nočitev je tudi povečanje zasedenosti kapacitet. V letu 2010 so tako dosegli 64 % povprečno zasedenost kapacitet, kar je 2,3 odstotne točke večja povprečna zasedenost kapacitet kot v letu 2009. V letu 2010 jih je obiskalo 19.608 gostov, kar je 3% več kot v letu 2009. Število tujih gostov se je povečalo za skoraj 34 %, medtem ko se je število domačih gostov zmanjšalo za skoraj 6 %. Tuji gostje predstavljajo 28 %, kar je 6 odstotnih točk večji delež kot v letu 2009. Trend večjega števila tujih gostov in manjšega števila domačih gostov beležijo tudi v Skupnosti naravnih zdravilišč in v celotni Sloveniji (Letno poročilo Terme Dobrna za leto 2010).

Tudi na večini ostalih področjih prodaje beležijo povečanje prodaje glede na leto 2009. Tako so se povečale količine prodanih obrokov hrane, litrov pijač in količin trgovskega blaga. Nekoliko slabša prodaja glede na leto 2009 se beleži edino v enotah wellnesa. Tržni delež Terme Dobrna d.d. glede na število nočitev se je v letu 2010 povečal glede na leto 2009 za 2 %.

Tabela 2: Primerjava ključnih podatkov za leto 2009 in leto 2010

	2010	2009	I _{2010/2009}
FINANČNI PODATKI (v €)			
Čisti prihodki od prodaje	7.931.301	7.716.102	102,8 %
Poslovni izid iz poslovanja	455.435	367.639	123,9 %
Poslovni izid pred davki	247.852	181.539	136,5 %
Poslovni izid obračunskega obdobja	205.138	155.311	132,1 %
Kapital	14.678.284	14.473.147	101,4 %
ZAPOSLENI			
Število zaposlenih na dan 31.12.	164	168	97,6 %
DELNICA			
Število delnic	692.542	692.542	100,0 %
Knjigovodska vrednost delnice	21,19 €	20,90 €	101,4 %
Tržna vrednost delnice (na 31.12.)	5,80 €	6,00 €	96,7 %
Čisti dobiček na delnico (v €)	0,30 €	0,22 €	132,1 %
KOLIČINSKI PODATKI			
Število nočitev	93.166	89.894	3,6 %
Število gostov	19.608	19.034	3,0 %
Število tujih gostov	5.507	4.120	33,7 %
Število domačih gostov	14.101	14.914	-5,5 %
Povprečna zasedenost kapacitet	65,2 %	64 %	101,9 %
TRŽNI DELEŽ TERM DOBRNA			
Delež TD v nočitvah	4,75 %	4,67 %	101,8 %

Vir: Letno poročilo Term Dobrna d.d. za leto 2010.

Zdravilišče združuje naravne danosti in sodobno medicinsko znanost. V okviru priznanih indikacij se v zdravilišču ukvarjajo z ginekološkimi, urološkimi, revmatskimi, ortopedskimi in nevrološkimi obolenji, poškodbami lokomotornih organov, degenerativnim izvensklepnim revmatizmom, motnjami mikrocirkulacije, poškodbami in športnimi poškodbami (Ponudba

Term Dobrna, 2011). V zdravilišču opravljajo programe rodnosti, akupunkturo v nosečnosti, preventivne programe za menedžerje, programe oblikovanja telesa in hujšanja ter druge sprostivne programe. Terme ponujajo tri različne nastanitvene zmogljivosti: Hotel Vita****, Vila Higiea**** in Hotel Park***. . Hotelsko – gostinski sektor poleg nastanitve v treh hotelih in gostinskih storitev ponuja še izvedbo raznovrstnih dogodkov, catering, organizacijo prireditev, animacijo ter ponudbo izdelkov in spominkov.

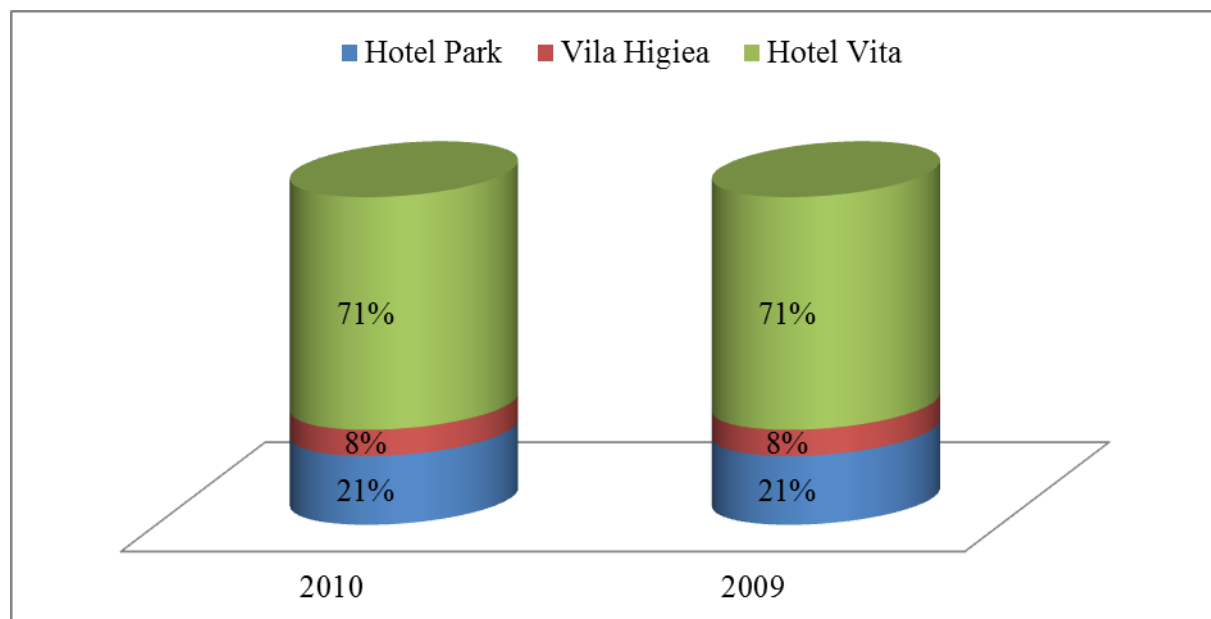
V okvir zdravilišča spada tudi ponudba wellnessa. Nudijo številne masaže, aromaterapijo, limfno drenažo, lepotno in zdravilno maziljenje, programe za zmanjševanje teže, nekirurški lifting obraza, kisikovo kapsulo ter raznovrstne termalne kopeli. V hotelu Vita so zunanji in notranji bazen ter whirlpool. K zdravilišču spada tudi lepotni center Hiša na travniku ter Dežela savn s sedmimi finskimi in parnimi savnami ter različnimi programi knajpanja.

Tabela 3: Prenositvene zmogljivosti v Termah Dobrna po vrstah nastanitvenih objektov leta 2010

		2010	
		Število sob	Zmogljivosti ležišča
Dobrna	Hotel Park****	45	93
	Hotel Vita**** in Vila Higiea****	202	306

Vir: Statistični urad Republike Slovenije, 2010.

Slika 2: Struktura nočitev po hotelih



Vir: Letno poročilo Term Dobrna d.d. za leto 2010.

Kot je razvidno iz slike 2, struktura po hotelih v letu 2010 ostaja enaka kot v letu 2009 in je enaka planirani. V Hotelu Vita tako realizirajo 71 % vseh nočitev in hkrati dosegajo najboljšo povprečno zasedenost kapacitet, ki je v letu 2010 znašala 72 % (Letno poročilo Term Dobrna d.d. za leto 2010).

3 TURIZEM ZA VSE

Svetovna turistična organizacija UN WTO opredeljuje turizem kot »aktivnosti, ki so povezane s potovanjem in z bivanjem oseb izven običajnega življenjskega okolja, za ne več kot eno leto zaradi zabave, poslov in drugih motivov«. Opredelitev določa dva bistvena pogoja, ki morata biti izpolnjena, da govorimo o turizmu. Gre za potovanje in bivanje izven kraja običajnega življenjskega okolja (Mihalič, 2006, str. 6).

Turizem se močno širi, število turističnih destinacij narašča. Značilnost enaindvajsetega stoletja je, da prebivalstvo razvitih držav potuje vedno več in vedno dlje. Število potovanj že nekaj desetletij neprestano raste. Povečalo se je število turistov, še bolj pa njihovi izdatki. Trend počitniškega turizma je bil v petdesetih letih usmerjen predvsem v toplejše predele, na »morje-sonce-plaže«, v zadnjih desetih letih pa so se začele spremembe v trendu. Razvile so se nove oblike turizma kot so npr. urbani turizem, strokovni, zdravstveni in podobno. (Mihalič, 2008, str. 52, 55, 56).

Med nove oblike turizma spada tudi t.i. »turizem za vse«. »Turizem za vse« (angl. *Tourism4All*) oziroma »dostopni turizem« (angl. *accessible tourism*) je vrsta turizma, ki si prizadeva zagotoviti turistične destinacije, proizvode in storitve dostopne za vse ljudi, ne glede na njihove fizične omejitve, invalidnost in starost. Veliko je takšnih ljudi, ki zaradi svojih posebnih potreb in nezmožnosti ne morejo normalno potovati in potrebujejo svojemu položaju primerno oblikovano turistično ponudbo. Takšen gost potrebuje za bivanje in gibanje posebne prilagoditve.

Dostopnost je pravica vseh ljudi. Ne sme biti omejena za skupino ljudi, kot so osebe na invalidskih vozičkih in osebe z drugimi vrstami invalidnosti (slepi, gluhi...). Zahteve po prilagoditvi turističnih proizvodov, ki bodo primerni tako za starejše kot invalide, so si med seboj v veliki meri enake. Zraven moramo upoštevati tudi osebe z manj vidnimi bolezenskimi stanji: ljudje z astmo, alergijami, ljudje s trenutnimi okvarami. Dostopnost turistične ponudbe opredelimo kot sposobnost vključevanja čim več ljudi v posamezne turistične proizvode in storitve. Pri tem moramo upoštevati dejstvo, da potrebujejo nekateri ljudje za enakopravno koriščenje proizvodov in storitev določene prilagoditve (Dostopna Slovenija, 2011).

Zakaj bi se turistična organizacija odločila za »turizem za vse«? Turistični ponudniki tekmujejo med sabo v kvaliteti, ceni in ponudbi storitev in atrakcij. Dodatno privlačnost za goste in večjo prednost pred konkurenco pa nudi turistična ponudba, dostopna vsem in dobra informiranost o dostopnosti. Ljudje s posebnimi potrebami predstavljajo velik in naraščajoč trg v Evropski uniji, tako za poslovni kot tudi za počitniški turizem. V EU je kar 37 milijonov

ljudi s posebnimi potrebami. Predvidevajo, da bo to število v prihodnosti še naraslo, saj narašča tudi povprečna starost prebivalstva. V celotno Evropi je več kot 120 milijonov starejših ljudi in ljudi s posebnimi potrebami, ki bi bili veseli izboljšane dostopnosti. Raziskave kažejo tudi, da so ti ljudje zelo zvesti kupci, ki se pogosto vračajo tja, kjer so imeli lažjo dostopnost (Westcott, 2004, str.5).

3.1 Povpraševanje po »turizmu za vse«

Analiza velikosti trga za »turizem za vse« prikazuje, da splošno povpraševanje po dostopnosti že samo v Evropi presega 127 milijonov ljudi. To so predvsem ljudje s posebnimi potrebami in starejše prebivalstvo, ki predstavljajo več kot 27 % celotne evropske populacije. Skupaj tako predstavljajo za turizem velik in rastoč trg. Predvideno je, da ima okoli 70 % teh ljudi tako finančne kot tudi fizične zmogljivosti za potovanje. Poleg starejših ljudi in ljudi s posebnimi potrebami načeloma potujejo zraven še njihovi prijatelji, sorodniki in skrbniki, saj ti le redko lahko potujejo sami. To povzroči še multiplikacijski efekt, tako da je končna skupna ocena velikosti potencialnega turističnega trga krepko čez 80 milijonov evrov. Na celotnem svetu je približno okoli 600 do 900 milijonov prebivalcev, ki imajo posebne potrebe. Dejansko je število še večje, če upoštevamo tudi to, da vsi rabimo določeno mero dostopnosti za udobje med potovanjem (ENAT, 2010).

Tabela 4: Število ljudi z dolgotrajnimi zdravstvenimi težavami in invalidnostjo po posameznih državah Evropske unije (od 16 do 64 let)

Država	%	Število v 1000	Država	%	Število v 1000
Malta	8,5	23	Romunija	5,8	901
Luksemburg	11,7	36	Finska	32,2	1.123
Ciper	12,2	64	Švedska	19,9	1.173
Litva	8,4	208	Belgija	18,4	1.253
Estonija	23,7	214	Portugalska	20,1	1.409
Slovenija	19,5	277	Češka	20,2	1.470
Irska	11,0	299	Španija	8,7	2.386
Slovaška	8,2	317	Italija	6,6	2.556
Norveška	16,4	495	Nizozemska	25,4	2.823
Avstrija	12,8	710	Nemčija	11,2	6.161
Danska	19,9	715	Francija	24,6	9.726
Grčija	10,3	734	Velika	27,2	10.930
Madžarska	11,3	782	Britanija		

Vir: Buhalis et al., 2005, str. 36, tabela 6.

V Tabeli 4 opazimo, da imajo največji delež prebivalstva z dolgotrajnimi zdravstvenimi težavami in invalidnostjo na Finskem (32,2 %), sledita Velika Britanija (27,2 %) in Nizozemska (25,4 %). Slovenija se s 19,5 % deležem nahaja na 10. mestu v EU in je 3,7

odstotnih točk nad evropskim povprečjem (15,8 %). Najmanjši delež ljudi z dolgotrajnimi zdravstvenimi težavami in invalidnostjo imajo v Romuniji (5,8 %) in v Italiji (6,6 %). V Tabeli 1 ni prikazano kakšen je delež populacije z dolgotrajnimi zdravstvenimi težavami in invalidnostjo pri prebivalcih, ki so mlajši od 16 let in starejši od 64 let. Vendar pa so analize posameznih držav pokazale, da je pri prebivalcih, mlajših od 16 let delež 2 - 5 %, medtem ko je pri ljudeh nad 55 let delež kar 75 %. Ti podatki podpirajo domnevo, da se večina invalidnosti in dolgotrajnih zdravstvenih težav pojavi v času po rojstvu, oziroma, da je le malo število ljudi rojenih s tem (Buhalis et al., 2005, str. 36, 37).

Kljub temu, da te številke jasno prikazujejo stanje v posamezni težavi, se zdi, da so pristranske zaradi različnega dojemanja invalidnosti in dolgotrajnih zdravstvenih težav. Najverjetneje so povezane tudi z zdravstvenim sistemom in njegovih koristi v posamezni državi. V državah, ki imajo velikodušne socialne dodatke, kot so na primer skandinavske države, obstaja večji delež invalidov, medtem ko je delež manjši v državah z omejenimi dodatki in koristmi za invalide ter v državah kjer so strožji kriteriji za to, kdo dejansko šteje za invalida. Zato je ta dejstva nujno potrebno upoštevati pri obravnavi teh statističnih podatkov.

Da bi pridobili bolj celovito sliko velikosti trga za »turizem za vse« v posameznih državah EU in skupne velikosti trga, je bilo treba združiti statistične podatke o številu oziroma deležu ljudi z dolgotrajnimi bolezenskimi težavami in invalidnostjo po državah EU in absolutno število starejšega prebivalstva. Starejši ljudje imajo namreč potrebe po dostopnosti, ne glede na to ali so te visoke ali nizke. Naslednji tabeli prikazujeta pregled velikosti trga po večini evropskih držav in po vrstah povpraševanja glede na ljudi s posebnimi potrebami in starejše ljudi. Na podlagi pridobljenih podatkov skupna velikost trga za »turizem za vse« predstavlja več kot 127 milijonov evropskih prebivalcev. Sem pa niso vključeni ljudje s posebnimi potrebami, ki so mlajši od 16 in starejši od 65 let. V statistiko prav tako niso všteti drugi prebivalci, ki potrebujejo nizko ali zmerno dostopnost za izboljšanje udobja in kakovosti, ter tiste osebe, ki potrebujejo izboljšanje dostopnosti za kratek čas (ljudje z zlomljeno nogo, nosečnice, družine z majhnimi otroki,...). Zato se torej sklepa, da je dejanska zahteva po dostopnosti v Evropi še višja (Buhalis et al., 2005, str.52).

Tabela 5: Velikost trga po posameznih državah in tržnih segmentih (27 evropskih držav)

Država	TRŽNI SEGMENTI (podatki v 1000)					
	Ljudje z gibalnimi težavami	Slepi in ljudje z oslabljenim vidom	Ljudje z oslabljenim sluhom	Ljudje z govornimi težavami	Ljudje s skritimi oslabitvami	Duševna prizadetost
Avstrija	353,6	23,4	17,8	5,0	271,9	36,9
Belgija	536,3	60,1	18,8	8,8	537,5	91,5
Ciper	24,1	2,2	0,7	*-	*29,3	6,5
Češka	529,2	91,1	17,6	5,9	*765,9	58,8
Danska	321,0	15	12,9	2,9	298,2	64,4
Estonija	77,3	14,8	*-	*-	*98,4	11,6
Finska	362,7	15,7	11,2	*-	657,0	59,5
Francija	3.764	943,4	252,9	48,6	3.832,0	885,1
**Nemčija	1.124,4	109,5	136,6	4,3	1.373,8	731,5
Grčija	166,6	38,2	7,3	*4,4	449,2	67,2
Madžarska	242,4	14,1	7,8	*3,1	*406,6	107,1
Irska	81,9	5,1	6	*-	172,2	31,4
Italija	981,5	89,5	43,5	17,9	1.155,3	263,3
Latvija	*-	*-	*-	*-	*-	*-
Litva	*39,9	*-	*-	*-	*119,4	30,2
Luksemburg	19,4	2,1	-	-	*12,1	*1,4
Malta	*8,4	*-	*-	*-	*8,5	*3,1
Nizozemska	1.284,5	56,5	53,6	14,1	1.019,1	285,1
Norveška	238,1	18,3	16,8	*1,5	*115,3	52,0
Poljska	*-	*-	*-	*-	*-	*-
Portugalska	546,7	77,5	19,7	*-	573,5	183,2
Romunija	202,7	26,1	9,0	8,1	563,1	92,8
Slovaška	125,5	8,2	4,8	*-	145,5	29,5
Slovenija	117,4	9,4	*3,3	*-	*132,1	14,7
Španija	932,9	83,5	40,6	11,9	952,0	365,1
Švedska	500,9	21,1	42,2	*-	507,9	96,2
Velika Britanija	3.486,7	185,8	262,3	109,3	5.989,6	950,9
Skupaj	16.068,1	1.910,6	985,4	245,8	20.185,4	4,519

Legenda: *Podatki vsebujejo nezanesljive vire za nekatere tržne segmente

**Navedeni podatki za Nemčijo se nanašajo le na hujše bolezni/oslabitve in ne upoštevajo blagih ali skritih. Zato se pričakuje, da so številke za Nemčijo še višje od navedenih.

Vir: Buhalis et al., 2005, str. 53, tabela 17.

Tabela 6: Skupna populacija ljudi s posebnimi potrebami in skupno povpraševanje po dostopnosti po državah (v 1000)

Država	Skupno število ljudi s posebnimi potrebami vključno z ljudmi z dolgotrajnimi boleznimi (16-64 let)	Starejše prebivalstvo (>62 let)	Skupno povpraševanje po dostopnosti po državah
Avstrija	708,6	1.357,0	2.065,6
Belgija	1.253,0	1.807,0	3.060,0
Ciper	62,8	89,0	151,8
Češka	1.468,5	1.458,0	2.926,5
Danska	714,4	817,0	1.531,4
Estonija	202,1	224,0	426,1
Finska	1.106,1	831,0	1.937,1
Francija	9.726,0	9.962,0	19.688,0
Nemčija	*6.161,0	15.577,0	21.738,0
Grčija	732,9	2.007,0	2.739,9
Madžarska	781,1	1.507,0	2.288,1
Irska	296,6	636,0	932,6
Italija	2.551,0	11.289,0	13.840,0
Latvija	*-	370,0	370,0
Litva	189,5	546,0	735,5
Luksemburg	35,0	68,0	103,0
Malta	20,0	54,0	74,0
Nizozemska	2.712,9	2.313,0	5.025,9
Norveška	442,0	681,0	1.123,0
Poljska	*-	5.094,0	5.094,0
Portugalska	1.400,6	1.802,0	3.202,6
Romunija	901,8	3.255,0	4.156,8
Slovaška	313,5	643,0	956,5
Slovenija	276,9	309,0	585,9
Španija	2.386,0	7.103,0	9.489,0
Švedska	1.168,3	1.568,0	2.736,3
Velika Britanija	10.984,6	9.536,0	20.520,6
Skupaj	***46.594,2	80.903,0	127.498,2

Legenda: *Podatki vsebujejo nezanesljive vire za nekatere tržne segmente

**Navedeni podatki za Nemčijo se nanašajo le na hujše bolezni/oslabitve in ne upoštevajo blagih ali skritih. Zato se pričakuje, da so številke za Nemčijo še višje od navedenih.

***Pri podatkih za Nemčijo se uporablja ocena Eurostata, ki upošteva še lažja in skrita obolenja.

Vir: Buhalis et al., 2005, str.53, tabela 17.

Iz tabel 5 in 6 je razvidno, da je v EU skoraj 50 milijonov ljudi z dolgotrajnimi zdravstvenimi težavami in invalidnostjo. Znotraj te kategorije predstavlja največje število ljudi s skritimi oslavitvami (npr. diabetiki, srčni bolniki...) in z omejenimi gibalnimi sposobnostmi (npr. ljudje na invalidskem vozičku), sledijo pa jim slepi in slabovidni. Države, kjer je največje povpraševanje po dostopnosti, so večje države, med njimi vodi Nemčija, ki ji sledijo Velika Britanija, Francija in Španija. V povprečju okoli 25 % prebivalcev vsake posamezne evropske države povprašuje po dostopnosti. V Sloveniji povprašuje po dostopnosti okoli 586.000 prebivalcev. To predstavlja 28,5 % od celotne populacije, kar je nad evropskim povprečjem

»Trg dostopnosti« je večkrat pojmovan kot »niche« trg. Če predpostavljamo, da ima večina evropskih držav v povprečju okoli 25 % delež ljudi, ki povprašujejo po dostopnosti, postane jasno obstaja ogromen trg za dostopne izdelke in storitve v vseh državah (Buhalis et al., 2005, str.54).

3.2 Ponudba »turizma za vse«

Koristi izboljšane dostopnosti in informiranosti v turističnem sektorju so dvojne. Po eni strani predstavlja zelo privlačno komercialno ponudbo, po drugi strani pa prispeva k družbeni skrbi in odgovornosti za invalide in starejše ljudi, ki so tako ali drugače pogosto izključeni iz osnovnih turističnih storitev. Z izboljšanjem dostopnosti se izboljša raven storitev za vse, odpirajo se novi trgi, spodbujajo se bolj raznolike turistične ponudbe in narašča konkurenčna prednost posameznega turističnega ponudnika (Buhalis et al., 2005, str.68).

V zadnjih letih so opaženi obetavni premiki in širitve v dostopnem turizmu. Turistični operaterji so začeli ceniti potencial tega trga, ki je bil tradicionalno slabo izkoriščen. Obnovljena turistična politika EU: Na poti k močnejšemu partnerstvu za evropski turizem (2007, str.7) že ima opredeljen pojem »dostopni turizem«. Parlament spodbuja uskladitev informacij o dostopnem turizmu na evropski ravni, kar bi turistom s posebnimi potrebami omogočilo lažje iskanje podatkov o dostopnosti turističnih destinacij. Parlament EU poziva države članice in Komisijo, da začnejo postopek uvedbe posebne oznake ES »dostop za vse«, ki bi jamčila osnovno dostopnost objektov za turiste z omejeno mobilnostjo in bi zajemala ponudbe dostopnih turističnih objektov in destinacij.

Vsaka turistična dejavnost, ki ima cilj poskrbeti za turiste s posebnimi potrebami, mora meriti svoje spretnosti in sposobnosti za oblikovanje, upravljanje in prodajo turističnih proizvodov, ki združujejo kakovost in gospodarsko trajnost (Laura, 2009). Vsaka turistična destinacija, ki želi pritegniti goste s posebnimi potrebami, mora imeti srednjeročno in dolgoročno strategijo sodelovanja med javnim in zasebnim gospodarskim sektorjem, s katerima sodeluje v turistični promociji.

Ugotavljanje potovalnih vzorcev kupcev s posebnimi potrebami, kar vključuje njihove potrebe, preference, zahteve in pričakovanja kakovosti, je zelo pomembno za pravilni razvoj turističnih proizvodov in storitev za te tržne segmente. Poleg tega predstavlja ocena tržnega potenciala spodbudo za turistične ponudnike, da razširijo svojo ponudbo in storitve ter ciljajo

na tržne segmente, ki zahtevajo dostopnost na vseh področjih. Motivi za potovanje so pomemben del procesa potovanja in nastanejo še pred začetkom potovanja. Potencialni gostje tehtajo med koristmi, ki naj bi jih pridobili s tem potovanjem in med stroški in tveganji, povezanimi s potovanjem. Motivi za potovanje ljudi s posebnimi potrebami so predvsem počitek in sprostitev, sledita zdravilna klima in zdravljenje. Ko se potencialni gost odloči, da so motivi za potovanje močnejši od stroškov in tveganj, začne zbirati informacije (Buhalis et al., 2005, str.55).

Za turistično destinacijo, organizacijo in državo je koristno sodelovati v različnih mednarodnih ali nacionalnih projektih za »turizem za vse«. Razvili so se nacionalni in mednarodni programi, ki zagotavljajo neodvisno dostopnost objektov z uporabo priznane znamke, ki označuje raven dostopnosti. To zagotavlja povečanje trženjske prednosti za objekte, ki dosegajo visoko raven dostopnosti in olajša odločitve za turiste s posebnimi potrebami (Westcott, 2004).

V Sloveniji na področju »turizma za vse« in izboljševanju dostopnosti za ljudi s posebnimi potrebami delujeta predvsem Nacionalno turistično združenje (v nadaljevanju NTZ) in ŠENT – Slovensko združenje za duševno zdravje. Sodelujeta pri različnih mednarodnih in slovenskih projektih, ki si prizadevajo k prilagoditvi turističnih storitev za ljudi s posebnimi potrebami, osveščanju in informiranosti invalidov o prilagojeni turistični ponudbi in dostopnosti turistične ponudbe.

Projekt Razvoj turistične ponudbe za osebe s posebnimi potrebami se je uradno začel junija 2008, trajal pa je 18 mesecev. Poleg Nacionalnega turističnega združenja in vodje projekta, slovenskega združenja za duševno zdravje ŠENT, sta v projektu sodelovala še zveza društev za cerebralno paralizo Slovenije Sonček in Zveza paraplegikov Slovenije. Osrednji cilji projekta so bili prispevati k večji dostopnosti turističnih storitev za invalide in osebe s posebnimi potrebami, z vzpodbujanjem razvoja in prilagoditvami turističnih organizacij povečevati konkurenčnost slovenskega turizma, prispevati k zmanjševanju diskriminacije do invalidov in oseb s posebnimi potrebami, osveščati in informirati invalide in osebe s posebnimi potrebami o možnostih enakopravnega vključevanja pri preživljanju prostega časa oz. koriščenju turističnih storitev. NTZ je konec leta 2009 uspešno zaključil projekt Razvoja turistične ponudbe za ljudi s posebnimi potrebami, kjer so nadgradili certifikat »Invalidom prijazno«. Certifikat so podelili turističnim organizacijam in s turizmom tesno povezanim organizacijam (nastanitveni, gostinski, kulturni in drugi objekti), ki so dostopne za invalide in osebe z najrazličnejšimi ovirami. S svojimi aktivnostmi je NTZ prispeval k izboljšanju dostopnosti preko izobraževanja v turizmu ter z razvojem turistične agencije za osebe s posebnimi potrebami (Razvoj turistične ponudbe za osebe s posebnimi potrebami, 2008).

Nacionalno turistično združenje je v začetku leta 2009 postalo partner v projektu CETA³. Cilj projekta CETA je mrežiti mala in srednje velika turistična podjetja (MSP-je) ter širiti znanje

³ CETA je kratica za projekt Konkurenčnost evropskega »turizma za vse« (angl. *Competitiveness for European Tourism for All*).

in razumevanje dobrih praks, ki vzpodbujajo tako trajnost in trajni razvoj kot tudi konkurenčnost. Mednarodno partnerstvo CETA bo pod vodstvom Evropskega združenja za dostopen turizem ENAT turističnim MSP-jem pokazalo, kako lahko s prilagoditvijo ponudbe dvignejo zadovoljstvo gostov, pridobivajo konkurenčne prednosti in zagotavljajo trajnost svojega delovanja. Prvi večji CETA dogodek je potekal 12. marca 2009 na GZS, kjer je Nacionalno turistično združenje v sodelovanju s projektnimi partnerji organiziralo brezplačno mednarodno delavnico »Turizem za vse«. (CETA vzpostavlja mrežo dostopnih turističnih podjetij, 2009).

Oktober 2009 se je začel dvoletni projekt MIT!⁴, ki stremi k izboljšanju dostopnosti turizma za starejše in osebe s posebnimi potrebami. V projektu sodelujejo partnerji iz Grčije, Poljske, Finske in Slovenije. Projekt financira Evropska unija v okviru programa Leonardo da Vinci. Slovenski partner v projektu je Nacionalno turistično združenje, ki je v zadnjih letih intenzivno vključuje v projekte in aktivnosti s področja dostopnosti turizma (EU projekti: MIT! - Make it accessible!, 2009).

15. oktobra 2009 se je začel tudi dvoletni projekt ITTI, ki skrbi za izboljšanje dostopnosti preko izobraževanja v turizmu (angl. *Improving accessibility trough training in tourism*). Namen projekta ITTI je nadgraditi dosedanje dosežke pri zagotavljanju večje dostopnosti turistične ponudbe za vse v Sloveniji. S projektom bodo iz tujine prenašali module in metodologijo za izobraževanje turističnih delavcev o dostopnosti turizma za invalide in osebe s posebnimi potrebami. Za doseg glavnega cilja – prenosa in adaptacijo modulov bodo izvajali več aktivnosti in sicer: analizo stanja in potreb glede dostopnosti turizma, izobraževali bodo trenerje, ki bodo nato izobraževali turistične delavce, izvedli bodo nekaj študijskih obiskov v tujini in promovirali izobraževalne module med vsemi vpletenimi deležniki projekta (EU projekti:ITTI, 2009).

Novembra 2009 je NTZ začela s projektom TURAG4ALL⁵. Cilj projekta je ustanoviti novo delovno enoto, ki bo invalidom in osebam s posebnimi potrebami predstavljala in ponujala dostopne turistične ponudbe. Po desetih mesecih uvajanja bo enota dobila status turistične agencije. Agencija bo specializirana za razvoj in promocijo invalidom in osebam s posebnimi potrebami prilagojene turistične ponudbe ter bo zaposlovala ljudi z dolgotrajnimi težavami na odprtem trgu dela (EU projekti: TURAG4ALL, 2009).

4 PRILAGODITEV PONUDBE K DOSTOPNOSTI

Pojem dostopnost se uporablja za opis zmogljivosti, ki so na voljo za pomoč osebam s posebnimi potrebami. Zahteve po dostopnosti se razlikujejo glede na vrsto posebnih potreb. Slepí in slabovidni ljudje imajo precej drugačne potrebe in zahteve kot ljudje z okvaro sluha. Ravno tako se lahko razlikujejo potrebe dveh oseb na invalidskem vozičku (zahteve so lahko odvisne na primer od starosti ali bolezni). Vsi ljudje imamo različne fizične in informacijske

⁴ MIT! je kratica za projekt Make It Accessible!

⁵ TURAG4ALL je angleška kratica za turistično agencijo za osebe s posebnimi potrebami.

zahteve glede dostopnosti. Stopnja občutljivosti, varnosti in udobja, ki je upoštevana pri oblikovanju dostopne infrastrukture, tako koristi vsem gostom in ne le tistim s posebnimi potrebami.

Potrebni predpogoji v turistični destinaciji, ki želi biti dostopna so:

- odprava arhitektonskih in kulturnih ovir,
- zagotavljanje zanesljivih in ažurnih informacij,
- poudarek mora biti na profilu strank in njihovih potreb.

Kvaliteta storitev je odvisna od poznavanja in seznanjenosti s kupčevimi potrebami ter od odnosa in interakcije s kupci (Laura, 2009).

Pomembno je torej poudariti, da se dostopnost ne nanaša zgolj na prevoz do destinacije ampak je prisotna pri vseh elementih turističnega proizvoda. V nadaljevanju bom obravnavala dve vrsti dostopnosti, to sta fizični dostop in dostopnost informacij.

4.1 Fizični dostop

Ko potujejo, imajo ljudje s posebnimi potrebami ter na splošno vsi ljudje posebne individualne zahteve glede dostopnosti prevoza, nastanitve, znamenitosti, restavracij in komunikacije. Dobro oblikovana in dostopna infrastruktura mora zagotavljati, da bodo turistični proizvodi na voljo za vse segmente ciljnih kupcev.

Osnovni predpogoj za dostopno infrastrukturo je, da so turistični objekti oblikovani oziroma prirejeni tako, da omogočajo ljudem z različnimi zahtevami po dostopnosti popoln fizični dostop. Fizični dostop je eden najpomembnejših dejavnikov na strani turistične ponudbe. Pri osredotočanju na fizični dostop, moramo upoštevati tri različne skupine ljudi s posebnimi potrebami z različnimi potrebami po dostopu. Prva skupina vključuje ljudi na invalidskih vozičkih oziroma ljudi z omejeno mobilnostjo. Za lažjo dostopnost morajo biti v objektu na voljo posebej prilagojena dvigala, dovolj široka vrata, hodniki, prehodi in poti, varnostne ograje, prilagojena višina pulta v recepciji, rezervirani parkirni prostori za invalide in podobno. Druga skupina zajema ljudi s težavami sluha in vida, ki imajo zahteve po senzoričnem dostopu. To vključuje zvočne in svetlobne signale (npr. prilagojeni semaforji za pešce), Braillovo pisavo in drugo. Tretja skupina vključuje ljudi, ki potrebujejo dostop do komunikacije. To so ljudje, ki imajo težave z branjem, pisanjem in govorjenjem (Buhalis et al., 2005, str.20).

Westcott (2004) opisuje, kako prilagoditi objekte za boljšo dostopnost.

4.1.1 Javni transport

V turistični destinaciji morajo zaposleni znati posredovati gostom informacije o najbližjem javnem prevozu in njegovi oddaljenosti od objekta. Prav tako morajo biti seznanjeni o

dostopnosti javnega prevoza za ljudi z različnimi potrebami po dostopnosti (Westcott, 2004, str.12).

4.1.2 Označena parkirišča

Parkirišča za invalidne voznike morajo biti večja kot navadna, široka naj bi bila vsaj 3,3 metra, da imajo ljudje dovolj prostora za transfer med njihovimi invalidnimi vozički in avtomobili. Takšna parkirišča morajo biti posebej označena z simbolom invalidskega vozička. Pomembno je zagotoviti tudi, da ta posebna parkirišča ne uporabljajo drugi vozniki, zato morajo biti avtomobili, katere vozijo invalidni vozniki še posebno označeni. Vsako parkirišče naj bi imelo vsaj eno parkirno mesto za invalidne voznike, vendar je najboljša praksa 6% parkirnih mest za invalidne voznike (Westcott, 2004, str.12).

4.1.3 Vhod

Če ima objekt več kot en vhod, morajo biti informacije o tem podane na vhodu, ki je najlažje dostopen. Poti morajo biti dovolj široke (vsaj 900 mm) tako da lahko gredo ljudje brez težav mimo in se lahko izognejo različnim oviram na poti. Stopnice morajo biti zavarovane z ograjo. Začetek in konec stopnišča ter rob stopnic morajo biti jasno označeni s kontrastnimi barvami. Vrata morajo biti dovolj široka za normalen prehod, enako velja za vhod v dvigalo (Westcott, 2004, str.14).

4.1.4 Recepcija

Pomembno je, da je del pulta v recepciji znižan, da lahko invalidi ali starejši ljudje, ki pri registraciji raje sedijo, udobno izpolnijo potrebne obrazce. Če to ni mogoče, morajo uslužbenci priti do njih in jim izročiti obrazce v podložni mapi, da jih bodo lažje izpolnili. Pulti in mize, ki so prilagojene za invalide, naj bi bile visoke okoli 750 mm (Westcott, 2004, str.14).

4.1.5 Nastanitev

Dostopne nastanitve morajo biti blizu centralnim storitvam v objektu in v pritličju, če je to le mogoče. Na voljo mora biti primeren telefon, alarm ali kakšna druga sredstva za klic na pomoč. Višina praga, širina vrat in prostor za premikanje so ključnega pomena za ljudi na invalidskih vozičkih. Oprema, kot so skodelice, vtičnice, stikala, kljuke in podobno, morajo biti na dosegu rok z invalidskega vozička. Najboljša praksa je, da so te stvari od tal oddaljene od 850 mm do 1200 mm. Zahteve strank, ki imajo okvare sluha, morajo biti opredeljene ob njihovem prihodu in morajo biti obveščeni o vseh procedurah, ki lahko vplivajo na njihovo zasebnost in varnost (npr. čiščenje sob, sobna strežba, itd.). Televizija s teletekom in programi s podnapisi so koristni za ljudi z okvaro sluha. Če oseba z okvaro vida stanuje v sobi sama, je pomembno da ji osebje ponudi pomoč pri orientaciji po sobi in namestitvenem objektu. Gostje lahko zahtevajo tudi nastanitev, primerno za ljudi z alergijami ali astmo. Za goste na invalidskem vozičku je pomembno, da je v sobi dovolj prostora za obračanje in manevriranje invalidskega vozička. To je še posebej pomembno v kopalnici in v stranišču, saj

mora biti omogočenega dovolj prostora za prenos vozička pod tuš ali na WC (Westcott, 2004, str.17, 18).

4.1.6 Restavracije, kavarne in bari

Prehodi morajo biti tu dovolj široki, da se lahko obiskovalci enostavno premikajo po prostoru kljub stolom in mizam. Dobro je, da so nekatere mize brez stolov in da je pod mizo dovolj prostora za invalidski voziček. Psi spremljevalci morajo imeti v te objekte dovoljen vstop. Jedilni list mora biti na voljo tudi v velikem tisku za ljudi z okvaro vida, osebje pa mora biti pripravljeno gostom prebrati jedilni list. Gostinski objekti se morajo zavedati tudi zahtev ljudi z najrazličnejšimi alergijami (Westcott, 2004, str.18).

4.1.7 Konferenčni prostori

V konferenčnih dvoranh, kinodvoranh, gledališčih in podobno velja splošno pravilo, da je najmanj 6 sedežev namenjenih invalidom, z dodatnimi sedeži za spremljevalce. Dobra kakovost razsvetljave in zvočnih sistemov bo pomagala ljudem z okvarami vida in sluha. Zagotoviti je treba tudi tolmača za znakovni jezik ali pa predstavitve s podnapisi (Westcott, 2004, str.20).

4.1.8 Ogledi znamenitosti

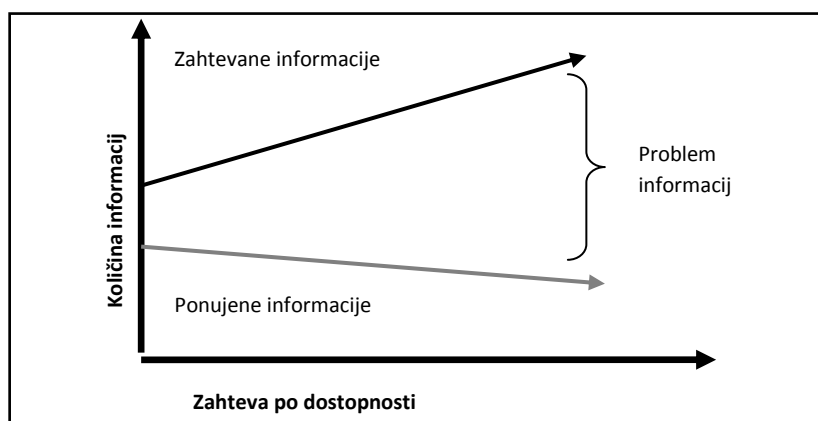
Če so razstave prikazane v težko dostopnih ali nedostopnih območjih, se morajo upoštevati alternativne oblike dostopov, kot sta npr. video in fotografije. Mnoge turistične atrakcije nudijo mobilnost vozil za obiskovalce, zagotoviti pa je treba tudi prostor za počitek (Westcott, 2004, str.20).

4.2 Dostopnost informacij

Za uspešno trženje dostopnih turističnih destinacij je zelo pomembno, da sporočajo informacije o dostopnosti vsem potencialnim kupcem, saj se strateško načrtovanje potovanj ne začne v sami destinaciji. Zato je ključnega pomena zagotavljanje dostopnosti informacij, ki bodo vplivale na kupčevo odločanje, načrtovanje potovanja in proces rezervacije (Buhalis et al., 2005, str.21).

Za načrtovanje potovanja oseb s posebnimi potrebami je značilno bolj podrobno iskanje informacij kot pri drugih osebah. Invalidi iščejo informacije glede na svoje posebne individualne zahteve. Višje so njihove zahteve po dostopnosti, bolj podrobne in natančne informacije potrebujejo. Vendar pa je v realnosti ponudba natančnih informacij manjša pri višjih in zahtevnejših potrebah po dostopnosti. Tako mnogi invalidi ne morejo priti do vseh informacij, ki jih potrebujejo. Pogosto pomanjkanje informacij pomeni za invalida opustitev načrtovanja potovanja ali pa iskanje nadomestnih rešitev za preživljanje prostega časa. Posledično turistični proizvodi in storitve ne pritegnejo teh strank in tako ostane tržni potencial neizkoriščen (Buhalis et al., 2005, str.21).

Slika 3: Problem informacij v zvezi z načrtovanjem počitnic ljudi s posebnimi potrebami



Vir: Buhalis et al., 2005, str.22.

Informacije o dostopnosti morajo biti za turiste enostavno dostopne, po možnosti v obliki različnih medijev. Če je le možno, je dobro informacije za invalide vključiti v splošne turistične informacije. V primeru, da obstajajo ločene brošure in vodniki za ljudi s posebnimi potrebami, je pomembno, da so te informacije redno posodobljene, dobro oglaševane in po možnosti brezplačne. Dobra komunikacija je bistvena za izboljševanje dostopnosti. Ljudje sprejemajo odločitve glede na informacije, ki jih dobijo in na podlagi faktorjev, ki se jim zdijo pomembni. Njihova pričakovanja so odvisna od informacij, ki jih prejmejo in se nato pripravijo na potovanje v skladu z njimi (Westcott, 2004, str.8).

Laura, A. (2009) meni, da gostje s posebnimi potrebami iščejo informacije pred odhodom na internetu, od ust do ust (od prijateljev in sorodnikov) ter po specializiranih vodnikih. Turisti so večinoma zadovoljni z informacijami o turistični destinaciji, medtem ko so turisti s posebnimi potrebami s temi informacijami nezadovoljni, saj menijo, da je kar 37 % informacij nezanesljivih. Za njih je najbolj zanesljiv vir informacij priporočilo drugih. Osebne izkušnje drugih so namreč odličen vir informacij o dostopnosti Lahko gre za izkušnje prijateljev in znancev ali za druge ljudi, ki so svoje izkušnje objavili na internetnih forumih. Uporaba interneta narašča med ljudmi vseh starostnih skupin, prav tako tudi uporaba t.i. pametnih telefonov, ki nudijo dostop do interneta ter s tem lažji dostop do želenih informacij o dostopnosti turističnih proizvodov.

5 AKTIVNOSTI PODJETJA TERME DOBRNA D.D. PRI PRILAGAJANJU PONUDBE »TURIZMU ZA VSE«

V tem poglavju bom predstavila prilagoditev podjetja Terme Dobrna d.d. »turizmu za vse«. Predstavila bom certifikat »Invalidom prijazno«, ki ga je podjetje prejelo ter ukrepe za izboljšanje dostopnosti za ljudi s posebnimi potrebami, ki so jih v podjetju že izvedli. Pripravila sem tudi lastne predloge za izboljšanje ponudbe za dve različni skupini ljudi s posebnimi potrebami.

5.1 Certifikat »Invalidom prijazno«

Kot je že bilo omenjeno, se je julija 2008 uradno začel projekt Razvoj turistične ponudbe za osebe s posebnimi potrebami, ki je trajal do konca leta 2009. V okviru tega projekta so pripravili blagovno znamko »Invalidom prijazno«. Certifikate »Invalidom prijazno« so doslej podelili sedmim slovenskim turističnim organizacijam: Terme Dobrna, Turizem Kras, Hia posebne sorte iz Kodretov, Kamp Šobec, Marche gostinstvo, Park vojake zgodovine Pivka in Zdraviliče Laško. Terme Dobrna d.d. so pridobile srebrni certifikat. Blagovna znamka je namenjena turističnim organizacijam, vsem, ki so povezani s turističnimi storitvami in invalidom ter osebam s posebnimi potrebami. Turistične organizacije na ta način sodelujejo pri ustvarjanju pogojev, s katerimi se bo omogočilo enakopravno vključevanje invalidov in oseb s posebnimi potrebami v aktivnosti, ki so povezane s preživljanjem prostega časa. Pomembna naloga blagovne znamke je osveščanje oseb s posebnimi potrebami o turistični ponudbi, zato na podlagi podeljenih certifikatov »invalidom prijazno« ustvarjajo bazo o turističnih ponudnikih. Na podlagi izpolnjenih kriterijev in natančnega opisa dostopnosti, bo lahko vsak posameznik, ne glede na vrsto funkcionalne oviranosti, pridobil verodostojne informacije o dostopnosti turističnega objekta, aktivnostih in drugih turističnih storitvah. Večja dostopnost pomeni večjo možnost vključevanja in lažjo izbiro za invalide ter osebe s posebnimi potrebami v turistični dejavnosti in aktivnostih. To pa pomeni tudi boljšo turistično ponudbo in večjo konkurenčnost turističnih ponudnikov (Invalidom prijazno, 2008).

S pridobitvijo tega certifikata so Terme Dobrna naredile prvi večji korak k dostopnosti. So ena izmed sedmih organizacij v Sloveniji s tem certifikatom in to jim omogoča konkurenčno prednost ter večjo prepoznavnost z oglaševanjem pridobljene blagovne znamke.

V Termah Dobrne je aprila 2009 Zveza delovnih invalidov Slovenije izvedla »Usposabljanje za aktivno življenje in delo« za invalide v delovnem razmerju in brezposelne invalide, ki iščejo zaposlitev oziroma čakajo na zaposlitev. Usposabljanja se je udeležilo čez 100 zaposlenih in brezposelnih invalidov (Poročilo predsednika ZDIS za april 2009).

Terme Dobrna nudijo članom Zveze delovnih invalidov Slovenije posebne popuste na določeno turistično ponudbo, ki veljajo za individualne rezervacije (brez posredovanja turistične agencije) (Popusti v Termah Dobrna, 2010).

5.2 Iskanje priložnosti za povečanje konkurenčnosti

Povpraševanje po bolj dostopnem turizmu ni le nezadovoljeno, temveč tudi še narašča. Ljudje s posebnimi potrebami predstavljajo ogromen, naraščajoč trg. Specialisti s področja dostopnega turizma so ocenili vrednost te vrste turizma s preučevanjem potovalnih vzorcev in uporabo bruto povpraševanja (ki temelji na invalidski populaciji). V Evropi je vrednost trga »turizma za vse« ocenjena 80 milijard evrov (Buhalis et al., 2005). Ocenjujejo, da ima 7 % – 8 % potnikov, ki potujejo mednarodno, posebne potrebe in da ta skupina neposredno prispeva

k večjemu BDP države z nevidnim izvozom (gre za storitve in ne za fizični prenos blaga čez mejo).

Dostopen turizem je pridobil precej višji pomen v turistični panogi in v politiki, kot pred nekaj leti. Gospodarski učinki te vrste turizma postajajo vse bolj opaženi in priznani. Naložbe v dostopni turizem so smiselne naložbe v prihodnost, s koristmi, ki so na voljo vsem družbenim skupinam. Zato je treba še naprej izboljševati dostopnost, da bi se ta pozitivni trend nadaljeval in bi preoblikoval neki destinacijo v dostopno turistično destinacijo. Turistični ponudniki niso še dobro seznanjeni s pozitivnim učinkom »turizma za vse«. Negotovost in premalo znanja preprečuje turističnim ponudnikom, da bi investirali v dostopnost (Neumann, 2006).

Američani s posebnimi potrebami zapravijo okoli 13.6 milijard dolarjev na leto na potovanjih. Izgradnja dostopnih križark, dostopnega javnega prevoza in nasplošno dostopnih turističnih destinacij ni dobrodelnost, temveč gre za dober posel (STCRC, 2008).

Verjetno ni potrebno razlagati, da potrebujemo za popolnoma dostopen turizem ogromno sredstev. Vendar ne smemo pozabiti na to, da so posledice »turizma za vse« družbene in ekonomske koristi za vse. Stroški za izboljšanje dostopnosti morajo biti obravnavani kot investicije v prihodnost in ne kot stroški z negativnim pomenom.

V Termah Dobrna d.d. so dobro seznanjeni s »turizmom za vse«. Svojo ponudbo so deloma že prilagodili potrebam ljudi s posebnimi potrebami in pridobili certifikat »Invalidom prijazno«.

5.3 Specializacija ponudbe za ljudi s posebnimi potrebami

V dostopni turistični destinaciji mora biti poskrbljeno, da so odpravljene fizične ovire, ki bi lahko preprečile nemoten dostop do turističnih produktov. Pomembno je, da je kader primerno usposobljen za delo z ljudmi s posebnimi potrebami, storitve v destinaciji morajo biti prilagojene različnim skupinam ljudi, informacije pa morajo biti na voljo v različnih formatih, da so uporabne za vse. V nadaljevanju bom predstavila, kako je z usposobljenostjo kadra v podjetju Terme Dobrna d.d., kako je prilagojena infrastruktura, kako je z dostopnostjo informacij ter kako so prilagojene storitve za ljudi s posebnimi potrebami.

5.3.1 Usposabljanje kadra

Zaposleni morajo biti usposobljeni za delo z ljudmi s posebnimi potrebami. Uslužbenci, ki se z ljudmi s posebnimi potrebami srečujejo vsakodnevno, jim morajo znati ponuditi ustrezno pomoč. Pod usposabljanjem razumemo tisti del izobraževalnega procesa, ki se osredotoča na sedanjost in ga lahko opredelimo kot poskus zapolnitve določene vrzeli pri trenutnem delu. To pomeni ponavadi spremembe v specifičnem znanju, vedenju in spretnostih. Usmerjeno naj bi bilo tako, da zadovoljuje tako cilje podjetja kot vsakega posameznika (Bernardin, 2003, str. 164-165).

Usposabljanje strokovnega kadra mora potekati v organizaciji v skladu z njenim finančnim načrtom in dejavnostjo, ki jo organizacija opravlja.

V podjetju Terme Dobrna d.d. so zaposleni že opravili ustrezno usposabljanje in imajo dovolj znanja za delo z ljudmi s posebnimi potrebami (rezultati vprašalnika iz priloge 1).

5.3.2 Izboljšana dostopnost za invalide in prilagojeni turistični proizvodi

Za analizo stanja dostopnosti v podjetju Terme Dobrna sem uporabila vprašalnik (priloga 1), ki ga je v imenu podjetja izpolnila ga. Brigita Trantura, vodja marketinga in prodaje. V podjetju Terme Dobrna d.d. so doslej izvedli naslednje ukrepe za izboljšanje dostopnosti:

Funkcionalnost

- Zagotovili so nemoten dostop do objekta (parkiranje, vstop)
- Zagotovili so funkcionalnost skupnih prostorov (prilagojen recepcijski pult, prilagojeni prehodi med različnimi višinskimi nivoji, prilagojene širine vrat, zagotovili so oprijemala, prilagojeni vidni standardni kontrastni znaki, prilagojene sanitarije)
- Zagotovili so funkcionalnost sob (razporeditev s sobah, prilagojene sanitarije)
- Zagotovili so dodatno opremo v sobah (ambulift, negovalna postelja, višja postelja, videotelefon, telefon z izpisom besedila, lupa)
- Zagotovili so funkcionalnost restavracijske ponudbe (prilagojene mize v jedilnici, prilagojeni samopostrežni obroki, alternativne oblike tiskanih jedilnih listov)
- Zagotovili so funkcionalnost kongresnih prostorov (prostori so dostopni invalidom, so brez arhitekturnih in komunikacijskih ovir)
- Zagotovili so funkcionalnost rekreacijskih površin (bazen, fitnes, savne)

Informacije

- Gluhim gostom posredujejo informacije na recepciji v vizualni obliki
- Objekti so opremljeni z jasnimi, standardnimi mednarodnimi simboli

Storitve

- Zagotovili so fleksibilnost in potrebne odstopne od standardnih postopkov storitev za nudenje večjega ugodja gostom s posebnimi potrebami
- Primerno so izobrazili zaposlene za izvajanje storitev, ki jih gostje s posebnimi potrebami potrebujejo
- Poskrbeli so, da lahko gost najame zunanjo strokovno pomoč (osebni negovalec, znakovni tolmač, spremljevalec..)
- Nudijo posebne storitve za osebe s posebnimi potrebami (posebne terapije, programi sproščanja, zdravstveni programi...)
- Zagotavljajo nemoteno vključevanje oseb s posebnimi potrebami v priložne animacijske aktivnosti

V podjetju imajo svojo ponudbo že prilagojeno za gibalno ovirane, slepe in slabovidne, gluhe in naglušne, osebe s težavami v govoru, astmatike, diabetike in starejše ter nepokretne osebe.

Njihova ponudba zaenkrat ni prilagojena alergikom, pritlikavim in ljudem s težavami in motnjami v duševnem razvoju. Alergikom in pritlikavim so pripravljene prilagoditi svojo ponudbo, medtem ko niso zainteresirani za prilagoditev ponudbe osebam z motnjami v duševnem razvoju.

V nadaljevanju bom predstavila predloge za Terme Dobrna d.d., kako prilagoditi hotelske sobe astmatikom in ljudem s pritlikavostjo.

5.3.2.1 Prilagoditev hotelskih sob alergikom

Alergija je pretiran odziv imunskega sistema na sicer neškodljive snovi. Snovem, ki sprožijo alergijo, pravimo alergeni. Alergijske bolezni so danes ena največjih skupin bolezni razvitega sveta. Že vsak tretji prebivalec Evrope ima kako od alergijskih bolezni in kaže, da bo čez 20 let imela alergijo že polovica prebivalstva. Zanesljivo je za to kriv tudi hiter in stresen način življenja v industrializiranem, onesnaženem okolju. Alergijske bolezni se lahko pojavijo v kateremkoli življenjskem obdobju, vendar se jih večina, zlasti alergijski nahod in astma, pojavi že v otroštvu (Alergije, 2001).

Za ljudi z alergijami je lahko hotelska soba polna neprijetnih presenečenj, ki lahko uničijo počitnice. Hotelske vzmetnice, vzglavniki, preproge in oblazinjeno pohištvo lahko zadržujejo prah, pršice in telesne izločke, ki povzročajo težave osebam, ki trpijo za alergijami.

Vse več hotelov se v ta namen odloča za »hipoalergenske« sobe. Primer dobre prakse za to je hotelska veriga Hyatt Regency, ki ponuja »hipoalergenske« sobe, za katere trdijo, da so 98 % brez alergenov. Gostje morajo za posebne sobe doplačati od 20 do 30 dolarjev na noč. Proces čiščenja sobe poteka v sedmih korakih. Vse površine v prostoru so posebej očiščene s sredstvi za odstranitev alergenov. Prav tako sta prečiščena zrak in voda, vzmetnice in blazine so ovite v prešite obloge za zaščito pred pršicami, preproge in oblazinjeno pohištvo se redno čistijo (Pure Rooms, 2009). Poleg sob si nekateri hoteli prizadevajo tudi že za čista zdravilišča in čiste sejne sobe.

Menim, da bi prilagoditev ponudbe alergikom v Termah Dobrna d.d. prinesla dobro prednost pred konkurenco. Alergija je namreč ena najbolj pogostih preobčutljivostnih motenj sodobnega sveta. Do leta 2020 bo na svetu več kot 50 % prebivalstva alergičnega na vsaj eno stvar (Imate Alergijo?, 2010). To pomeni ogromen trg in nove priložnosti za turizem.

5.3.2.2 Prilagoditev hotelskih sob ljudem s pritlikavostjo

Tipične hotelske sobe pogosto predstavljajo izziv za ljudi majhne rasti. Tako lahko postane zahtevno celo obešanje oblačil v omari, prižiganje luči in odpiranje oken.

Primera dobre prakse prilagojenosti hotela pritlikavosti sta ameriški hotelski verigi Microtel Inns & Suites in Hawthorn Suites, ki imata po svetu že skoraj 400 prilagojenih hotelov (Microtel and Hawthorn to Feature »Short Stature Accessibility Kits«, 2007).

Ljudje s pritlikavostjo so pogosto zapostavljena skupina turistov, vendar pa se da z nekaj preprostimi orodji, usposabljanjem in razumevanjem njihovih posebnih potreb zagotoviti kakovostna, njim dostopna hotelska prenočišča. Posebna soba za ljudi na invalidskem vozičku ni dovolj za ljudi s pritlikavostjo. Včasih je za njih lahko celo slabša kot navadna soba, saj so postelja, stranišče in tuš velikokrat postavljeni še višje, da lahko služijo ljudem na invalidskem vozičku. Za ljudi s pritlikavostjo ni potrebno prenavljati celotne hotelske sobe. Hoteli, prijazni ljudem majhne rasti, imajo v hotelskih sobah poseben pribor za izboljšanje dostopnosti ljudi s pritlikavostjo. Pribor vključuje naslednje predmete, ki so oblikovani tako, da gostom s pritlikavostjo olajšajo bivanje v hotelski sobi (Short Stature Accessibility Kits, 2011):

- Dvonivojski stopničasti stol (pručka) z ročajem (zagotavlja varen, udoben dostop do srednje velikih pultov in mize)
- Ergonomičen grabežljivec za doseg (omogoča dostop do drugače nedosegljivih stvari)
- Vmesnik za varnostni zapah vrat (omogoča odpiranje in zapiranje varnostnega zapaha)
- Podaljšek oziroma »Push – Pull« orodje (podaljšek za roko)
- Posebno oblikovan vmesnik za v omaro (omogoča, da lahko oseba s pritlikavostjo uporablja omaro, ki bi bila drugače zaradi velikosti nedostopna)

Pribor je oblikovalo podjetje Direct Access Solutions of Hillsboro. Po njihovih podatkih je ocenjeno, da pride na vsakih 1000 hotelskih gostov približno eden s pritlikavostjo. Čeprav številka ni velika, je najpomembnejše to, da pribor za izboljševanje dostopnosti ljudi s pritlikavostjo služi kot jasen pokazatelj, da hotel upošteva raznolikost gostov in skrbi za njihove različne potrebe, varnost in udobje (Direct Access Solutions, 2008).

6 PRIPRAVLJENOST OBČINE ZA PROJEKT »OBČINA PO MERI INVALIDOV« IN PRIPRAVLJENOST POMAGATI TERMAM DOBRNA PRI »TURIZMU ZA VSE«

Za uveljavitev Dobrne kot turistično dostopne destinacije je pomembno, da poleg podjetja Terme Dobrna d.d. sodeluje pri izboljšanju dostopnosti tudi sama občina. Občina Dobrna je v zadnjih nekaj letih odpravila številne arhitektonske ovire in tako naredila veliko za izboljšanje dostopnosti ljudi s posebnimi potrebami. V nadaljevanju bom predstavila listino »Občina po meri invalidov«, ki je za občino korak naprej k izboljševanju življenja invalidov. Predstavila bom tudi kako si je občina do sedaj prizadevala za ljudi s posebnimi potrebami ter socialno varstveni zavod za ljudi z motnjami v duševnem in telesnem razvoju, ki že vrsto let deluje v Dobrni.

6.1 Predstavitev listine »Občina po meri invalidov«

Listino "Občina po meri invalidov" podeljuje Zveza delovnih invalidov Slovenije (ZDIS) vsako leto ob mednarodnem dnevu invalidov (3. december).

Osrednji namen projekta »Občina po meri invalidov« je sprejetje in uresničevanje celovite strategije oziroma akcijskega načrta z ukrepi za zagotavljanje dostopnosti grajenega okolja, informacij in raznovrstnih storitev (s področij izobraževanja, športa, kulture, zdravja, socialnega varstva, zaposlovanja, ipd.) za osebe z različnimi oblikami oviranosti.

Listina »Občina po meri invalidov« je priznanje občini, ki v svojem delovanju upošteva različnost potreb vseh svojih občanov. Zato načrtno razvija, vzpodbuja in realizira dejavnosti in ukrepe, ki bistveno prispevajo tudi k večji kakovosti osebnega življenja invalidov in njihovih družin, ustvarja možnosti za njihovo socialno vključenost in za aktivno udeležbo v družbenem življenju občine z namenom udeleževanja pravic človeka in državljana (Občina po meri invalidov – izziv za lokalno skupnost, 2009).

Listino lahko pridobi občina, ki izpolnjuje naslednje pogoje in kriterije (Pravilnik o podelitvi listine »Občina po meri invalidov«, 2010):

1. da je župan in občinski svet sprejel odločitev o pripravi analize o položaju invalidov v občini glede na Standardna pravila OZN o izenačevanju možnosti invalidov,
2. da je župan sprejel odgovornost za izvedbo projekta
3. da je posebna delovna skupina, v katero so bili enakopravno vključeni predstavniki invalidskih organizacij, ki delujejo na območju občine, analizirala položaj invalidov v občini glede na udeleževanje Standardnih pravil OZN za izenačevanje možnosti invalidov,
4. da je na osnovi te analize pripravila in sprejela na občinskem svetu konkreten akcijski načrt kot sestavino delovnega programa občinskega sveta z jasno opredeljenimi cilji, roki in odgovornimi nosilci nalog in prioritetskimi nalogami za čas mandata župana in občinskega sveta,
5. da je pri realizaciji vseh svojih aktivnosti upoštevala posebne potrebe invalidov,
6. da je povezala in vzpodbudila sodelovanje različnih dejavnikov na območju občine: od javnih služb, invalidskih in drugih nevladnih organizacij do gospodarstva za realizacijo akcijskega načrta in oblikovala posebno posvetovalno telo,
7. delovna skupina, ki je pripravila analizo tudi spremlja in koordinira aktivnosti za uresničevanje akcijskega načrta in praviloma enkrat letno poroča županu in občinskemu svetu,
8. da je stalno spremljala izvajanje akcijskega načrta in obravnavala v delovnih telesih občinskega sveta in dajala pobude drugim dejavnikom za realizacijo njihovih nalog in je pri tem upoštevala tudi ocene invalidskih organizacij in mnenja neposrednih uporabnikov,
9. da je osveščala javnosti v zvezi s pravicami, potrebami in možnostmi invalidov in promovirala akcijski načrt in vlogo vseh izvajalcev za doseganje večje kvalitete skupnega življenja v občini,

10. da je vsestransko podpirala dejavnosti invalidskih organizacij in jih vključevala kot partnerje v aktivnosti za invalide.

Do sedaj so to listino prejele občine Velenje, Trbovlje, Radovljica, Hrastnik, Radlje ob Dravi, Rogaška Slatina, Slovenj Gradec, Zagorje ob Savi in Ljubljana.

S tem projektom bi občina Dobrna pripomogla k izboljšanju dostopnosti za ljudi s posebnimi potrebami ter k večji konkurenčnosti same turistične destinacije. Tako bi postala celotna občina »invalidom prijazna« in dostopna. Potencialni gostje s posebnimi potrebami bi se lažje odločali za izbiro te turistične destinacije, saj bi jim bilo tako zagotovljeno, da ne bodo omejeni le na prostore turističnega ponudnika Terme Dobrna in njihove ponudbe, temveč bodo imeli dostop po celotni občini.

6.2 Dosedanje prizadevanje in skrb za invalide

Analizo dosedanjega prizadevanja za izboljšanje dostopnosti sem opravila s pomočjo vprašalnika (priloga 2), ki ga je v imenu občine izpolnila ga. Urška Vedenik, višja svetovalka za investicije, komunalo ter okolje in prostor na Občini Dobrna. Občina Dobrna je v zadnjih letih dobro prilagodila infrastrukturo za lažjo dostopnost invalidov. Uredili so parkirne prostore za invalide, omogočili dostopnost do javnih objektov, ter uredili pločnike in prehode čez cesto za invalide. S tem so naredili velik korak naprej za izboljšanje življenja invalidov v občini. Letni plan občine vsebuje politiko o izboljšanju dostopnosti za ljudi s posebnimi potrebami, kar pomeni, da namerava občina tudi v prihodnosti skrbeti za položaj invalidov in narediti občino še prijaznejšo za invalide.

Občina Dobrna skrbi za to, da so nove gradnje in obnove javnih zgradb prilagojene za dostopnost ljudem s posebnimi potrebami. Prav tako vodijo seznam zgradb in zmogljivosti, ki so dostopne invalidom. Na voljo je tudi kontaktna oseba, na katero se lahko obrnejo invalidi in drugi občani, ki poizvedujejo o dostopnosti (npr. o označenih parkiriščih za invalide, o prilagojenem dostopu v javne zgradbe itd.). Edina slabost je, da občina ne zagotavlja informacij o dostopnosti v različnih formatih za različne skupine ljudi s posebnimi potrebami (npr. Braillova pisava, velik tisk, zvočni zapisi...). Nekatero skupino ljudi s posebnimi potrebami tako nimajo direktnega dostopa do informacij o dostopnosti. Poleg tega zaposleni na občini niso posebej usposobljeni za delo z ljudmi s posebnimi potrebami.

V občini so dobro seznanjeni s projektom Občina po meri invalidov in so v bližnji prihodnosti tudi zainteresirani za prijavo na razpis za pridobitev te listine.

V Dobrni zaenkrat nimajo svojega samostojnega društva invalidov, temveč so občani priključeni v Medobčinsko društvo invalidov Celje, ki združuje invalide iz občin Celje, Vojnik, Štore in Dobrna. V društvu delujejo na podlagi posebnih programov:

- skrb za neodvisno življenje težkih in nepomičnih invalidov
- prva osebna in socialna pomoč ter informiranje

- pomoč invalidov pri ohranjanju zdravja po nastanku invalidnosti
- ohranjanje psihofizičnih sposobnosti invalidov skozi rekreacijo in šport
- integriranje invalidov v kulturno in družbeno življenje

Po mnenju občine imajo občani pozitiven odnos do invalidnih oseb ter so dobro osveščeni. K temu je pripomogel Center za usposabljanje, delo in varstvo Dobrna, ki že vrsto let deluje v kraju.

Center je socialno varstveni zavod, ki vključuje otroke, mladostnike in odrasle osebe z motnjami v duševnem in telesnem razvoju. Izvaja institucionalno varstvo otrok in mladostnikov, ki zajema osnovno oskrbo, varstvo in vodenje, zdravstveno varstvo, rehabilitacijo in nego, ter usposabljanje po predpisih s področja šolstva. Za odrasle osebe izvaja vodenje, varstvo ter zaposlitev pod posebnimi pogoji in institucionalno varstvo. Vključenim je omogočeno celodnevno ali dnevno varstvo (CUDV – Kdo smo, 2010).

Dejavnost se je razvila v zgradbi, ki se imenuje Novi grad. Zgrajen je bil 1774. leta in leži na položni vzpetini ob glavni cesti iz Celja proti Dobrni. Po vojni je bilo tukaj zavetišče vojnim sirotam. Leta 1947 ga je prevzelo Ministrstvo za prosveto in imenovalo "Mladinski dom Miha Pinter". Leta 1960 je dom postal podružnica "pomožne" šole iz Celja s prvim oddelkom in se nato razširil do devet oddelkov in vzgojnih skupin od 1. do 6. razreda. Prvi oddelek delovnega usposabljanja se je oblikoval 1974. leta. V naslednjih letih so se zmanjševali oddelki šole s prilagojenim programom in večalo število oddelkov delovnega usposabljanja. Leta 1983 so postali samostojni zavod za delovno usposabljanje. Leta 1992 so prešli od Ministrstva za šolstvo in šport pod okrilje Ministrstva za delo, družino in socialne zadeve. Leta 1996 je sledilo preimenovanje v Zavod za usposabljanje in varstvo Dobrna. Od septembra 2003 dalje delujejo pod nazivom Center za usposabljanje, delo in varstvo Dobrna. Oktobra 2007 so se iz stare graščine preselili v novo zgradbo, ki zadostuje najnovejšim standardom. Novi center lahko sprejme do sto varovancev (CUDV – Kdo smo, 2010).

SKLEP

Ljudje s posebnimi potrebami predstavljajo za turizem ogromen trg, ki je zaenkrat še premalo izkoriščen. Večina evropskih držav ima v povprečju okoli 25 % delež ljudi, ki povprašuje po dostopnosti. V Sloveniji povprašuje po dostopnosti skoraj 29 % celotne populacije, kar je nad evropskim povprečjem. Jasno je, da obstaja zelo velik trg za dostopne izdelke in storitve.

Turistični ponudniki se v večini še ne zavedajo odličnih priložnosti v »turizmu za vse«, saj vidijo le to, da so potrebna velika začetna vlaganja v izboljšanje dostopnosti in v prilagoditev ponudbe za »turizem za vse«. Investicije v »turizem za vse« so vredne svojega denarja, saj prinašajo korist za vse družbene skupine. Starejšim turistom in turistom s posebnimi potrebami postanejo tako potovanja lažja in privlačnejša, za druge turiste pa bolj kakovostna in priročna. Za turistične ponudnike to posledično pomeni več gostov in višjo izkoriščenost

zmogljivosti, za turistično destinacijo pomeni izboljšanje konkurenčnosti in večjo dodano vrednost, za celotno državo pa močnejšo turistično industrijo.

V Sloveniji se je »turizem za vse« počasi začel razvijati, vse več turističnih destinacij odkriva dobre priložnosti v tej panogi. Na področju »turizma za vse« delujeta predvsem Nacionalno turistično združenje in društvo ŠENT, ki sta s pomočjo še nekaterih drugih partnerjev pripravila blagovno znamko »Invalidom prijazno«. Certifikat »Invalidom prijazno« je do sedaj pridobilo sedem slovenskih turističnih organizacij, med njimi tudi Terme Dobrna d.d., ki so tako razširili svojo turistično ponudbo za ljudi s posebnimi potrebami, pridobili večjo konkurenčno prednost ter večjo prepoznavnost z oglaševanjem pridobljene blagovne znamke. V Termah Dobrna d.d. so zelo dobro pripravljene na »turizem za vse«, svojo ponudbo so v večini že prilagodili ljudem s posebnimi potrebami, prav tako imajo tudi primerno usposobljen kader za delo z njimi. V diplomski nalogi sem predstavila še dva svoja predloga, kako bi lahko svojo ponudbo še izboljšali in izpopolnili s tem, da bi prilagodili sobe ljudem s pritlikavostjo in alergikom.

Občina Dobrna ima bogato turistično tradicijo, terme in občina sta med seboj močno povezana, saj je turizem precej pripomogel k razvoju občine. V zadnjih nekaj letih so v občini uredili infrastrukturo in odpravili arhitektonske ovire na javnih prometnih površinah in vhodih v javne zgradbe. Občina je dobro pripravljena za »turizem za vse«, korak naprej bi bila pridobitev naziva »Občina po meri invalidov« in ustanovitev samostojnega invalidskega društva ter zagotavljanje informacij v različnih formatih za različne skupine ljudi s posebnimi potrebami. Vloga občine je zelo pomembna, saj ustvarja destinacijo, ki je dostopna za ljudi s posebnimi potrebami.

Občina Dobrna in Terme Dobrna d.d. sodelujeta z roko v roki že vrsto let. Na njuni strani sta bogata tradicija in dobro ime, hkrati sta odprti za napredek in razvoj v turizmu. Potenciala za nadaljnji razvoj turizma in predvsem »turizma za vse« na Dobrni ne manjka, treba ga je le dobro izkoristiti.

LITERATURA IN VIRI

1. *Alergije*.(2001). Najdeno 9.5.2011 na spletnem naslovu <http://www.lek.si/si/skrb-za-zdravje/bolezni-in-simptomi/dihala/alerigije/>
2. Bernardin H. John: *Human resource management: an experiential approach*. Boston (Mass.), 2003. str. 164, 165.
3. Buhalis, D., Eichhorn, V., Michopoulou, E., Miller, G.(2005): *One-Stop-Shop for Accessible Tourism in Europe (OSSATE): Accessibility Market and Stakeholder Analysis*. University of Surrey, United Kingdom.
4. *CETA vzpostavlja mrežo dostopnih turističnih podjetij*.(2009). Najdeno 13.4.2010 na spletnem naslovu <http://www.ntz-nta.si>
5. *CUDV – Kdo smo*. (2010). Najdeno 13.4.2010 na spletnem naslovu <http://www.centerdobrna.si/>
6. Darcy, S. in Dickson, T. (2009). A Whole-of-Life Approach to Tourism: The Case for Accessible Tourism Experiences. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 16(1), 35-36
7. *Direct Access Solutions*.(2008). Najdeno 10.5.2011 na spletnem naslovu <http://mattroloff.com/das/>
8. *Dostopna Slovenija*. (2011). Najdeno 31.3.2010 na spletnem naslovu http://dostopna-slovenija.com/index_files/Dostopna.htm
9. *ENAT*. (2010). Najdeno 16.4.2010 na spletnem naslovu <http://www.accessibletourism.org/>
10. *EU projekti: ITTI*. (2009). Najdeno 7.4.2010 na spletnem naslovu http://www.ntz-nta.si/si/references/domestic_projects
11. *EU projekti: MIT! - Make it accessible!*.(2009). 7.4.2010 na spletnem naslovu http://www.ntz-nta.si/si/references/domestic_projects
12. *EU projekti:TURAG4ALL*. (2009). Najdeno 7.4.2010 na spletnem naslovu http://www.ntz-nta.si/si/references/domestic_projects
http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/files/studies/improving_information_on_accessibility/improving_accessibility_en.pdf
<http://www.stat.si/obcinevstevilkah/Vsebina.aspx?leto=2011&id=29>
13. *Imate alergijo?*(2010). Najdeno 9.5.2011 na spletnem naslovu <http://www.alergije.net/>
14. *Invalidom prijazno*. (2008). Najdeno 14.4.2010 na spletnem naslovu <http://www.invalidom-prijazno.eu/>
15. Laura, A. (2009). *Tourism information and support services*. Najdeno 29.4.2010 na spletnem naslovu http://www.invalidom-prijazno.eu/datoteke/3_annagrazia_laura_.pdf
16. *Medobčinsko društvo invalidov Celje*. Najdeno 7.7.2011 na spletnem naslovu: http://www.mddi-ce.si/index.php?option=com_content&view=frontpage&Itemid=1
17. *Microtel and Hawthorn to Feature »Short Stature Accessibility Kits«*.(2007). Najdeno 10.5.2011 na spletnem naslovu <https://hotelexecutive.com/newswire/5206/microtel-and-hawthorn-to-feature-short-stature-accessibility-kits>

18. Mihalič, T. (2006). *Trajnostni turizem*. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
19. Mihalič, T. (2008). *Turizem. Ekonomski vidiki*. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
20. Neumann, P. (2006). *Economic Impacts of Accessible Tourism for All – The case of Germany*. Najdeno 9.5.2011 na spletnem naslovu http://ferdamalastofa.is/upload/files/peter_n.pdf
21. *Ponudba Terme Dobrna*. (2011). Najdeno 25.3.2011 na spletnem naslovu: <http://www.slovenia.info/si/Wellness/Terme-Dobrna.htm?wellness=1482&lng=1>
22. *Popusti v Termah Dobrna*. (2010). Najdeno 13.4.2010 na spletnem naslovu <http://www.zdis.si>
23. *Poročilo predsednika ZDIS za april 2009*. Najdeno 13.4.2010 na spletni strani Zveze delovnih invalidov Slovenije <http://www.zdis.si/>
24. *Portal Občine Dobrna*. (2010). Najdeno 25.3.2010 na spletnem naslovu: <http://www.dobrna.si/portal/>
25. *Pravilnik o podelitvi listine »Občina po meri invalidov«*.(2010). Najdeno 29.4.2010 na spletnem naslovu <http://www.zdis.si/>
26. *Razvoj turistične ponudbe za osebe s posebnimi potrebami*.(2008). Najdeno 13.4.2010 na spletnem naslovu <http://www.ntz-nta.si>
27. *Razvoj zdravilišča*. (2010). Najdeno 25.3.2010 na spletnem naslovu: <http://www.terme-dobrna.si/zgodovina>
28. *Short Stature Accessibility Kits*.(2011) Najdeno 10.5.2011 na spletnem naslovu http://www.hawthorn.com/Hawthorn/control/short_stature_accessibility_kits?variant=
29. Statistični urad Republike Slovenije. (2010). *Prenočitvene zmogljivosti v Termah Dobrna po vrstah nastanitvenih objektov leta 2010*. Najdeno 15.5.2010 na spletnem naslovu: http://pxweb.stat.si/pxweb/Database/Ekonomsko/21_gostinstvo_turizem/02_21645_na_stanitev_letno/02_21645_nastanitev_letno.asp
30. Statistični urad Republike Slovenije.(2009). *Statistični podatki po občinah, 2009*. Najdeno 25.6.2011 na spletnem naslovu:
31. STCRC .(2008). *Accessible tourism: challenges and opportunities. Understanding an evolving aspect of Australian tourism*. Najdeno 9.5.2011 na spletnem naslovu <http://www.tourism.wa.gov.au/Publications%20Library/Access%20all%20Areas/CRC%208017%20Accessible%20TourismFINAL.pdf>
32. Terme Dobrna d.d.. Letno poročilo podjetja Terme Dobrna d.d. za leto 2010 (Marec 2011). Dobrna: Terme Dobrna d.d.
33. *The Pure Room*.(2009). Najdeno 9.5.2011 na spletnem naslovu http://www.pureroom.com/the_pure_room/
34. Uradni slovenski turistični informacijski portal. (2011). *Dobrna*. Najdeno 25.6.2011 na spletnem naslovu: http://www.slovenia.info/?_ctg_kraji=2721&lng=1
35. Uradni slovenski turistični informacijski portal. (2011). *Termalni vrelec*. Najdeno 25.6.2011 na spletnem naslovu: http://www.slovenia.info/si/naravne-znamenitosti-jame/Termalni-vrelec.htm?naravne_znamenitosti_jame=9145&lng=1

36. Wernau, J. (2010). *Hyatt unveils hypoallergenic rooms*. Najdeno 9.5.2011 na spletnem naslovu http://articles.chicagotribune.com/2010-10-15/a-z/ct-biz-1015-hotel-beds-hyatt-20101015_1_pure-solutions-allergy-sufferers-allergens
37. Westcott, J. (2004). *Improving information on accessible tourism for disabled people*. Luxemburg: Office for Official Publications of the European Communities. Najdeno 31.3.2010 na spletnem naslovu:
38. Zveza delovnih invalidov Slovenije. (2009). *Občina po meri invalidov – izziv za lokalno skupnost (Primeri dobre prakse v Sloveniji)*. ZDIS: Ljubljana.

PRILOGE

KAZALO PRILOG

PRILOGA 1: VPRAŠALNIK O POLOŽAJU INVALIDOV V OBČINI DOBRNA	1
PRILOGA 2: VPRAŠALNIK O PRILAGAJANJU TURISTIČNE PONUDBE OSEBAM S POSEBNIMI POTREBAMI SKOZI IZOBRAŽEVANJA ZAPOSLENIH	4

PRILOGA 1:

VPRAŠALNIK O POLOŽAJU INVALIDOV V OBČINI DOBRNA

I. INFORMACIJE O OBČINI

1. Ime in priimek osebe, ki izpolnjuje vprašalnik ter delo, ki ga opravlja na občini

2. Število prebivalcev vaše občine

3. Število prebivalcev s statusom invalida v vaši občini

4. Najpogostejše vrste invalidnosti v občini

II. RAZVOJ OBČINE PO MERI INVALIDOV

1. Ste seznanjeni s projektom Občina po meri invalidov (Projekt je oblikovala Zveza delovnih invalidov Slovenije, da bi spodbudila lokalne skupnosti k načrtnim in trajnim dejavnostim za doseganje večje kvalitete življenja invalidov v njihovem primarnem okolju, za njihovo socialno vključenost in sodelovanje v družbenem življenju kraja - za večjo kvaliteto življenja vseh občanov)?

DA NE

2. Ste zainteresirani za sodelovanje v projektu Občina po meri invalidov?

DA NE

3. Ali ste seznanjeni s trendom razvoja »Turizma za vse« (dostopni turizem)?

DA NE

4. Kaj je občina že do sedaj naredila za boljšo dostopnost za invalide? Ste se v zadnjih parih letih lotili kakšnega posebnega projekta za izboljšanje življenja invalidov v vaši občini?

5. Ali je v občini na voljo kontaktna oseba/oddelek, na katero se lahko obrnejo tisti občani, ki poizvedujejo o dostopnosti za ljudi s posebnimi potrebami (npr. poizvedujejo o označenih parkiriščih za invalide, o prilagojenem dostopu v javne zgradbe itd.)?

DA NE

Če ste označili DA, bi lahko prosim navedli ime in priimek osebe ali ime oddelka ter kontaktne informacije?

6. Ali občina zagotavlja informacije o dostopnosti v več alternativah/različnih formatih za različne skupine ljudi s posebnimi potrebami (Braillova pisava, velik tisk, zvočni zapisi...)?

DA NE

Če ste odgovorili z DA, ali lahko navedete kakšen primer?

7. Ali menite, da je invalidom omogočen dostop v večino javnih zgradb (trgovine, pošta, šola, knjižnica...)?

DA NE

8. Ali menite, da je za invalide v prometu (prehodi za pešce, križišča, tlakovanje...) dobro poskrbljeno?

DA NE

9. Ali vodi občina posodobljen seznam zgradb in zmogljivosti v občini, ki so dostopne invalidom?

DA NE

10. Ali vaša občina zagotavlja prilagoditev novih gradenj in obnov javnih zgradb za dostopnosti ljudi s posebnimi potrebami?

DA NE

11. Ali občina spremlja razpoložljivost in uporabo dostopnih zmogljivosti (npr. uporaba označenih parkirnih mest za invalide)?

DA NE

12. Ali dobite kdaj kakšne pritožbe glede omejene dostopnosti za ljudi s posebnimi potrebami?

DA NE

Če jih, ali lahko navedete kakšen primer?

13. So se zaposleni na občini kdaj izobraževali oziroma usposabljali za sodelovanje z ljudmi s posebnimi potrebami?

DA NE

14. Ali vaš letni plan vsebuje tudi politiko o izboljšanju dostopnosti za ljudi s posebnimi potrebami?

DA NE

15. Kaj menite o osveščenosti in odnosu občanov in občank do invalidnih oseb?

Neustrezen

Ustrezen

Deloma ustrezen

Zakaj tako menite?

--

PRILOGA 2:

PRILAGAJANJE TURISTIČNE PONUDBE OSEBAM S POSEBNIMI POTREBAMI SKOZI IZOBRAŽEVANJA ZAPOSLENIH

Vprašalnik

Nacionalno turistično združenje sodeluje v več mednarodnih projektih (projekt CETA – Competitiveness for European Tourism for All, MIT – Make it accessible, TURAG4ALL) v sklopu katerih preučuje stanje na področju razvoja turizma in turistične ponudbe prilagojene gostom s posebnimi potrebami v Sloveniji.

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

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

1. Splošni podatki o podjetju

Naziv podjetja:
Matična številka:
Poštna številka in kraj:
Število zaposlenih:
Oseba, ki izpolnjuje vprašalnik:
Oddelek:
Telefon:

Število hotelov v hotelskem podjetju
Število sob v hotelskem podjetju

1 in 2* 3 * 4* 5*

Tip hotela glede na lokacijo (obkroži) (Opomba: v primeru, da podjetje upravlja z več hoteli na različnih lokacijah obkroži tip, ki prevladuje):

- zdraviliški
- mestni
- kongresni
- zimsko letoviški
- obmorsko letoviški
- podeželski

Tip hotela glede na način vodenja (obkroži):

- družinski
- hotel v verigi
- samostojni

2. Razvoj turizma za vse

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

3. Za katere tipe gostov s posebnimi potrebami bi (oziroma ste že) prilagodili svojo ponudbo in za katere niste pripravljeni prilagajati svoje ponudbe?

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

4. Za sprejem gostov s posebnimi potrebami, bi bili zainteresirani predvsem:

	DA	NE
v glavni sezoni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
izven glavne sezone	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
v obdobjih, ko imamo hotel navadno zaprt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
nikoli	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. Z ocenami 1 do 5 (1-najlažje, 5-najtežje) ocenite težavnost (zahtevnost) ukrepov za prilagajanje ponudbe?

	1	2	3	4	5
FUNKCIONALNOST					
zagotoviti nemoten dostop do objekta (parkiranje, vstop)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

zagotoviti funkcionalnost skupnih prostorov (npr. prilagojen recepcijski pult, prilagojeni prehodi med različnimi višinskimi nivoji, prilagojene širine vrat, zagotoviti oprijemala, prilagojeni vidni standardni kontrastni znaki, prilagojene sanitarije)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
zagotoviti funkcionalnost sob (razporeditev v sobah, prilagojene sanitarije)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
zagotoviti dodatno opremo v sobah (ambulift, negovalna postelja, višja postelja, videotelefon, telefon z izpisom besedila, lupa, računalnik z lupo, drugo _____)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
zagotoviti funkcionalnost restavracijske ponudbe (mize v jedilnicah prilagoditi invalidom, prilagoditi samopostrežne obroke, alternative oblike tiskanih jedilnih listov)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
zagotoviti funkcionalnost kongresnih prostorov (dvorane za kongrese, seminarje in prireditve narediti invalidom dostopne brez arhitekturnih in komunikacijskih ovir)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
zagotoviti funkcionalnost rekreacijskih površin (bazen, fitnes, savne)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
INFORMACIJE					
gluhim gostom na recepciji posredovati informacije v vizualni obliki	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
slepim gostom na recepciji posredovati informacije v avdio obliki	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
objekt opremiti z jasnimi, standardnimi mednarodnimi simboli	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
informacije o objektu, tiskane cenike ter jedilnike in obvestila objaviti na spletni strani v povečani pisavi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
izdelati načrt evakuacije za osebe s posebnimi potrebami	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

STORITVE					
zagotoviti fleksibilnost in potrebne odstopne od standardnih postopkov storitev za nudenje večjega ugodja gostom s posebnimi potrebami	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
primerno izobraziti zaposlene za izvajanje storitev, ki jih gostje s posebnimi potrebami potrebujejo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
poskrbeti, da lahko gost najame zunanjo strokovno pomoč, kot je osebni negovalec, znakovni tolmač, spremljevalec ipd.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
nuditi posebne storitve za osebe s posebnimi potrebami (posebne terapije, programi sproščanja, zdravstveni programi, drugo _____)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
zagotoviti nemoteno vključevanje oseb s posebnimi potrebami v prostočasne in animacijske aktivnosti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DRUGO					
_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
—					

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

vodstvo podjetja in zaposlene, izobraziti o osnovah dela z osebami s posebnimi potrebami	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
posebej izobraziti sprejemno osebje (recepcija, posteščki)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
posebej izobraziti osebje v barih in restavracijah	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
posebej izobraziti vzdrževalno in čistilno osebje (sobarice, hišniki, vzdrževalci, čistilke)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
posebej izobraziti zdravstveno-negovalno osebje (terapevti, maserji, estetikistke, šprtni inštruktorji)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
posebej izobraziti trženjsko-marketingško osebje	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

posebej izobraziti vodstvo podjetja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
sodelovati s turistično strokovnimi, nevladnimi ter invalidskimi in upokojenskimi organizacijami ter njihovimi predlogi in ponujenimi izobraževanji	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
nameniti del lastnih sredstev za prilagajanje ponudbe (strukturne prenove, izobraževanja) osebam s posebnimi potrebami	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
najeti zunanjenega strokovnega svetovalca specialista za prilagajanje ponudbe osebam s posebnimi potrebami	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

Vložili smo _____ €.

Pripravljene bi bili vložiti _____ €.

8. Ocenite, kolikšna finančna sredstva ste oz. bi bili pripravljene vložiti v izobraževanje zaposlenih.

Vložili smo _____ €.

Pripravljene bi bili vložiti _____ €.

9. Kateri tip izobraženj za zaposlene bi vam najbolj ustrezal (obkroži)?

- teoretski (predavanja)
- teoretsko-praktični (seminarji in delavnice)
- internetno izobraževanje na daljavo

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

	DA	NE
zaradi naraščajočega povpraševanja po tem tipu turizma	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
zaradi ustvarjanja konkurenčne prednosti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
zato, ker moramo vsem ljudem omogočiti počitnice	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

zato, ker smo za to pridobili nepovratna sredstva	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
---	--------------------------	--------------------------

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

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

11. Komentarji, opombe:
