

**TURIZAM DOSTUPAN SVIMA - OSI**

**POTENCIJALI  
PRISTUPAČNOG TURIZMA**



## Nositelj projekta



## Partneri projekta



## SADRŽAJ

Što je pristupačni turizam?	2
Obilježja pristupačnog turizma	5
Pravilan pristup gostima s invaliditetom	8
Profiliranje i segmentiranje tržišta	11
Primjeri dobre prakse	12
Primjeri za hotelijere	12
Primjeri za iznajmljivače	13
Primjeri za ugostitelje	14
Primjeri za prijevoznike	15
UPITNIK	16



## Što je pristupačni turizam?

Često smo svjedoci općenitih izjava o temi pristupačnog turizma (engl. Accessible tourism) sa stajališta pojedinaca ili institucija koji djeluju u sektoru turizma, kako u našoj zemlji tako u svijetu. Iako se pristupačni turizam čini svima razumljiv i prihvatljiv, mnogi mu pristupaju površno i naprečac, najčešće zbog pogrešne i vrlo ograničavajuće pretpostavke o ciljanim skupinama kojima je potreban.

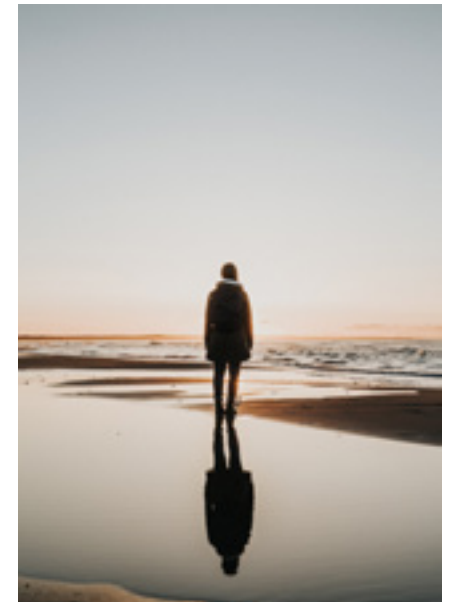
O pristupačnom turizmu se obično govori kao o turizmu za osobe s invaliditetom (kratica OSI), što je vrlo štetno za pravi razvoj ove najsveobuhvatnije od svih vrsta turizma. Stoga se vratimo korak unatrag radi pravilnog i preciznog utvrđivanja principa pristupačnog turizma kako bismo svi zajedno kontinuirano uživali višestruke koristi koje takav turizam uistinu pruža.



Iako su OSI doista primarna ciljana skupina pristupačnog turizma, temelj stvaranja prikladnih preduvjeta za njegov razvoj moraju biti **sveobuhvatnost, uključivost i održivost**, a ne tek sporadične pogodnosti za turiste s invaliditetom. Nasreću, to je već odavno prepoznala Svjetska turistička organizacija Ujedinjenih naroda koja pristupačni turizam određuje kao središnji element svakog odgovornog i održivog turizma, jednako kao i imperativ ljudskih prava i izuzetnu poslovnu priliku, koja ne koristi samo OSI nego baš svima.

Zbog toga ne treba čuditi što se na najrazvijenijim tržištima pristupačnog turizma, poput EU-a, UK-a i SAD-a, na pristupačnom turizmu zarađuje i nekoliko desetaka milijardi eura godišnje. Primjerice, u Engleskoj se još prije 6-7 godina samo na noćenja s pristupačnim sadržajima godišnje trošilo nekoliko milijardi funti, dok su same OSI u SAD-u trošile dvadesetak milijardi dolara godišnje na svojim putovanjima.

Izrazito receptivne mediteranske zemlje, poput Italije, Španjolske i Portugala, također već godinama nude brojne pristupačne usluge i sadržaje, a njihova državna i lokalna tijela vode računa o visokoj razini pristupačnosti cjelokupne infrastrukture. Mnogi stoga vide svoje prilike u razumnoj prilagodbi smještaja, prijevoza i ugostiteljskih objekata, neprestano proširujući lepezu pristupačnih usluga. Imanja



tako postaju dobrodošle pristupačne oaze i alternativa hotelskom smještaju; manji prijevoznici nude personalizirane taksi-usluge i izlete na popularna odredišta; ugostitelji organiziraju tematske večeri za sportaše s invaliditetom i udruge OSI; a domišljati poduzetnici iznova dokazuju da nije toliko teško organizirati letove balonom, zip-line, paragliding, pa i bungee jumping za osobe u invalidskim kolicima.



## Obilježja pristupačnog turizma

70%

Svih vrsta invaliditeta je nevidljivo ili teško zamjetno

Važno je znati da je 70 % svih vrsta invaliditeta nevidljivo ili teško zamjetno. OSI čine najmanje 15 % ukupne svjetske populacije, odnosno 1,2 milijarde ljudi, a 30 % ih redovito putuje. Takvi se turisti, ako su zadovoljni, vrlo često vraćaju na provjerena odredišta, u pravilu troše više zbog objektivnih okolnosti i gotovo uvijek putuju u pratnji barem jedne do dvije osobe. Usto nerijetko izbjegavaju velike gužve na vrhuncu sezone i time postaju još zanimljivija ciljana skupina za sve koji se bave turizmom.

15%

Ukupne svjetske populacije čine osobe s invaliditetom

30%

Osoba s invaliditetom redovito putuje

Dakle, OSI su neosporno polazišna točka i primarna ciljana skupina pristupačnog turizma, no nipošto ne smijemo zaboraviti da pristupačni turizam nije i ne smije biti samo turizam za OSI i njihove obitelji, nego da

mu je ključna svrha da bude **turizam za sve!** Jedino takvim pristupom pristupačni turizam može biti uistinu održiv i vrlo unosan, pa treba ustrajati u isticanju te činjenice.

Pristupačni turizam posebice je važan i za stariju populaciju (najveću sekundarnu ciljanu skupinu), za obitelji s djecom u kolicima (i uopće manjom djecom), za privremeno onesposobljene, za pretile osobe i osobe s prekomjernom težinom, za osobe s posebnim zdravstvenim, prehrambenim ili sličnim potrebama, to jest za sve one koji iz bilo kojih razloga imaju izraženiju potrebu za pristupačnošću.

Neosporno je da svaka vrsta turizma može biti pristupačni turizam, pa tako možemo imati vjerski, kulturni, povijesni i gastro pristupačni turizam, jednako kao sportski i pustolovni pristupačni turizam. Također treba osvijestiti razlike



između socijalnog i zdravstvenog turizma, koji se tek rubno preklapaju s određenim segmentima pristupačnog turizma, no mogu imati elemente pristupačnosti. Pojednostavljeno, možemo reći da je pristupačni turizam jednako turizam za OSI prosječnih primanja kao za slavne ljude poput Andree Bocellija, Franka Williamsa, Stephena Hawkinga ili Michaela J. Foxa. Poznati influenceri poput navedenih **uključujući paraolimpijce i mnoge druge sportaše s invaliditetom**, dodatni su zamašnjak pristupačnog turizma jer mijenjaju percepciju o potencijalnim klijentima, privlače brojne nove goste i generiraju prihod svim dionicima turizma, kako pristupačnog turizma tako turizma općenito. Neosporno je koliko dolasci takvih utjecajnih gostiju znače za promociju turističkih odredišta, pa svakako treba težiti razumnoj prilagodbi usluga i sadržaja i radi takvih prilika za unapređenjem turističke ponude.





## Pravilan pristup gostima s invaliditetom

- Educirajte se o potrebama svojih gostiju i upoznajte s pravilnom terminologijom
- Promišljajte, ne uzimajte stvari zdravo za gotovo i ništa ne prepuštajte slučaju
- Budite spremni na kompromise i improvizaciju na svakom koraku zbog raznih otegotnih okolnosti
- Pribjegavajte jednostavnim i povoljnim rješenjima razumne prilagodbe
- Nastojite osigurati da vas se uvijek dobro vidi i čuje
- Ne zaboravite da svi gosti s invaliditetom ne trebaju iste stvari, čak i kad imaju isti invaliditet
- Pristupajte svakom gostu individualno i ne uspoređujte nikoga s rođacima, prijateljima ili poznanicima u sličnom stanju
- Ne obraćajte se pratiocima ako je poruka upućena gostu s invaliditetom
- Opustite se i ne pretjerujte ni s ozbiljnošću ni sa šalama
- Izbjegavajte stereotipe, laskanja i sažalijevanja pod svaku cijenu
- Ne ustručavajte se koristiti uobičajene riječi i izraze, poput glagola „hodati“, „trčati“, „vidjeti“, „gledati“, „čuti“, „slušati“ i sličnih
- Izbjegavajte zapitkivati goste o njihovom invaliditetu
- Suzdržite se od ispitivanja o pomagalicama kojima se gosti s invaliditetom služe
- Nije uputno pomicati ni dodirivati kolica, štake ili bilo koje drugo pomagalo bez dopuštenja

- Obavijestite goste o svim dostupnim pomagalicama na lokaciji
- Ne docirajte, podilazite i preispitujte odluke gostiju ni u kojem slučaju
- Diskretno ponudite pomoć, no pritom nipošto ne navaljujte i ne dosađujte
- Nastojite stalno održavati ravnotežu između potreba skupina i pojedinaca
- Zadržite autoritet i nemojte gubiti prisebnost ni u kakvim okolnostima
- Ne zazirite od konstruktivnih kritika, nego ih iskoristite za osobno usavršavanje
- Nastojite udovoljiti razumnim molbama i zahtjevima, no ne i hirovima neugodnih pojedinaca
- Ne pretjerujte s cijenama usluga, no svakako vrednujte svoje dodatno vrijeme i zalaganje

**Um je poput padobrana.  
Ne funkcionira ako nije otvoren.**





## Profiliranje i segmentiranje tržišta

Brojne su razlike unutar pojedinih kategorija i potkategorija invaliditeta, koje shodno tomu zahtijevaju specifične prilagodbe. Stoga se educirajte barem o osnovnim vrstama invaliditeta i doznajte što više o potrebama vaših potencijalnih gostiju. Znajte da se pristupačnost kod nekih skupina OSI može znatno lakše i povoljnije provesti nego kod nekih drugih. Primjerice, prilagodba sadržaja za osobe s osjetilnim oštećenjima često je jednostavnija i zahtijeva manja ulaganja nego kod tjelesnih oštećenja, a brojni dionici turizma često toga nisu svjesni.

### Najveće ciljane skupine:

1. Osobe u invalidskim kolicima
2. Osobe s tjelesnim oštećenjima
3. Osobe s oštećenjima vida
4. Osobe s oštećenjima sluha
5. Osobe s višestrukim oštećenjima
6. Osobe s kognitivnim, neurorazvojnim i intelektualnim teškoćama
7. Osobe s psihičkim teškoćama i poremećajima ponašanja
8. Osobe s organskim i psihosomatskim smetnjama
9. Osobe s privremenim ozljedama
10. Osobe s prekomjernom težinom i pretilošću
11. Osobe starije životne dobi i umirovljenici
12. Obitelji s malom djecom (osobito u kolicima)

## Primjeri dobre prakse

Pristupačni turizam uvijek treba težiti univerzalnosti, inkluzivnosti, jednostavnosti i povoljnosti razumne prilagodbe, a jedno mu je od najzanimljivijih obilježja prilagodljivost različitim okruženjima. Brojni primjeri diljem svijeta pokazuju da bogatstvo, razvijenost i urbanost odredišta ne znače mnogo za pristupačnost bez promišljanja i domišljatosti. Stoga se u pristupačnom turizmu svaki put zapitajte kako je najbolje i najlakše ukloniti zapreke i nadoknaditi postojeće nedostatke sa što manje ulaganja.

## Primjeri za hotelijere

Pri uređenju hotela nastojite voditi računa o gostima raznih potreba da naknadno ne morate prilagođavati brojne usluge i sadržaje. Postavite primjerene pristupne kosine, taktilne staze i oznake i poravnajte sve pragove. Proširite i opremite sobe i kupaonice. Spustite dijelove recepcija, vješalice, utičnice, tipke, prekidače i špijunke na sjedeću razinu. Odignite krevete od poda i uklonite pregrade pod stolovima. Postavite zvučna navođenja u dizalima, indukcijske petlje na recepcijama i vibracijske uređaje po sobama. Nabavite aplikacije, audiovizualna pomagala i pomagala za kretanje. Educirajte osoblje o različitim potrebama gostiju i pripremite se za moguće nepredviđene okolnosti i pravilan pristup rješavanju problema. Za primjer, Scandic Hotels, vrlo uspješni lanac hotela s 280 objekata i 58 tisuća smještajnih jedinica, svoje standarde pristupačnosti razrađuje u čak 159 točaka!

## Primjeri za iznajmljivače

Pri uređenju smještaja koji iznajmljujete vodite se načelima jednostavnosti i sveobuhvatnosti. Nemojte se upuštati u veća ulaganja ako se prethodno niste vrlo dobro upoznali s osnovama pristupačnog turizma, kao i pristupačnosti općenito. Proučite dostupna prijenosna i montažna pomagala kojima možete poboljšati pristupačnost svog prostora i svakako uklonite ili premostite pragove i druge zapreke. Primjerice, možete nabaviti drvene ili aluminijske kosine, šine na razvlačenje, nastavke za zahodske školjke, rukohvate i daske za transfere iz kreveta i kada u invalidska kolica. Također se možete usredotočiti na potrebe gostiju s osjetilnim oštećenjima i postaviti taktilne orijentire, asistivne uređaje i aplikacije. Najvažnije je da se educirate i promišljate o potrebama svojih potencijalnih gostiju kako biste sa što više osobnog pristupa i što manje ulaganja ostvarili što veću razumnu prilagodbu.





## Primjeri za ugostitelje

Površina ugostiteljskog prostora nedvojbeno utječe na vaše sveukupno poslovanje, no i u manjim objektima možete znatno poboljšati osnovnu pristupačnost. Premostite stepenice i pragove jednostavnim kosinama i ne zaboravite da će većina vaših gostiju kad-tad zatrebati zahod. Stoga ga možete proširiti, preurediti i opremiti tako da bude funkcionalniji i pristupačniji svima. Obratite pozornost na visinu vašeg šanka, vaših stolova i stolaca. Spustite ih ili podignite prema potrebi na sjedeću visinu i oslobodite prostor za noge da im svi mogu nesmetano prići. Obučite osoblje pravilnom pristupu OSI. Također, vodite računa o primjerenj rasvjeti i akustici prostora, o lako čitljivim oznakama i jelovnicima, kao i o organskim i psihosomatskim potrebama nekih skupina potencijalnih gostiju.

## Primjeri za prijevoznike

Bilo da pružate usluge prijevoza vozilom, plovilom ili letjelicom, prilagodite i nadogradite vaše prijevozno sredstvo tako da svakoga možete prevesti. Nabavite ukrcajne rampe, podne sigurnosne pojaseve za invalidska kolica i nosiljke za odrasle. Proširite unutrašnjost vozila, povećajte kapacitete putnika i poboljšajte opću funkcionalnost. Oprezno rukujte dodatnom opremom i brižno prilazite putnicima s invaliditetom, čvrsto ih pridržavajući kod ulaska i izlaska iz vozila. Koristite parkirališna mjesta za OSI kada ih prevozite i izbjegavajte nagla zaustavljanja, osobito na autocestama, pred zaprekama i semaforima.



## UPITNIK

Riješite ovaj kratki upitnik bez ičije pomoći i pritom zapisujte odgovore.

Zbrajanjem točnih odgovora na kraju stranice (točno: 1 bod / netočno: 0 bodova) otkrijte koliko doista znate o PT-u ocjenama od 1 do 5.

1. **A** - lakše je pronaći pristupačni smještaj na nepoznatom odredištu / **B** - lakše je pronaći pristupačni prijevoz na nepoznatom odredištu
2. **A** - lakše je organizirati pristupačnu plovidbu brodom / **B** - lakše je organizirati pristupačni let balonom
3. **A** - lakše je organizirati pristupačni paragliding / **B** - lakše je organizirati pristupačno ronjenje
4. **A** - lakše je organizirati pristupačnu turu središtem grada / **B** - lakše je organizirati pristupačni safari
5. **A** - lakše je pronaći pristupačni zahod u restoranu / **B** - lakše je pronaći pristupačni zahod u nacionalnom parku
6. **A** - bolje je koristiti podizne platforme / **B** - bolje je koristiti pristupne kosine
7. **A** - bolje je istražiti pristupačnost odredišta upitom lokalnoj turističkoj zajednici / **B** - bolje je istražiti pristupačnost odredišta upitom lokalnoj udruzi osoba s invaliditetom
8. **A** - bolje je istražiti pristupačnost smještaja na uglednim internetskim portalima / **B** - **bolje je** istražiti pristupačnost smještaja upitom lokalnoj turističkoj zajednici
9. **A** - **bolje je** potražiti pristupačni ugostiteljski objekt uz rivu / **B** - **bolje je** potražiti pristupačni ugostiteljski objekt u trgovačkom centru

10. **A** - **bolje je** imati vodiča obučenog za pristupačni turizam na nepristupačnoj turi / **B** - **bolje je** imati vodiča neobučenog za pristupačni turizam na pristupačnoj turi
11. **A** - **važnije je** imati izbor većeg broja hotela s manjim brojem pristupačnih soba / **B** - **važnije je** imati izbor manjeg broja hotela s većim brojem pristupačnih soba
12. **A** - **važnije je** imati kontakt lokalne udruge osoba s invaliditetom / **B** - **važnije je** imati kontakt lokalnog pružatelja usluga pristupačnog turizma
13. **A** - **važnije je** imati sve pristupačne usluge i sadržaje / **B** - **važnije je** imati osoblje pravilno educirano o pristupačnosti
14. **A** - **važnije je** organizirati pristupačnu turu za skupinu turista s invaliditetom / **B** - **važnije je** organizirati pristupačnu turu za opću skupinu turista
15. **A** - **važnije je** imati informacije o pristupačnosti odredišta / **B** - **važnije je** prepoznati razinu pristupačnosti odredišta

### Ocjene:

1 - 3 nedovoljan | 4 - 6 dovoljan | 7 - 9 dobar | 10 - 12 vrlo dobar | 13 - 15 odličan

### Točni odgovori:

lakše je (A, B, A, B, B) | bolje je (B, B, B, B, A) | važnije je (B, B, B, B, B)



## TURIZAM DOSTUPAN SVIMA - OSI



### **Diopter - otvoreno učilište**

Trierska 7

52 100 Pula

Tel. 052 / 501 - 500