Goran Jević, MA, Jelena Jević, MA
 Visoka turistička škola strukovnih studija
 UDC 338.48-056.26:640.412

PRISTUPAČNOST POJEDINIH SEGMENTA HOTELSKIH KAPACITETA OSOBAMA SA INVALIDITETOM

ACCESSIBILITY OF FACILITIES IN HOTEL CAPACITIES FOR PEOPLE WITH DISABILITIES

Apstrakt: Imajući u vidu da samo u Evropi ima preko 80 miliona osoba sa nekim oblikom invaliditeta, kao i da će se prema predviđanju Svetske zdravstvene organizacije, taj broj iz godine u godinu povećavati, tržište pristupačnog turizma ima veliki razvojni potencijal, koji je nažalost za sada prilično zanemaren. Sam termin „pristup“ označava odsustvo barijera u korišćenju objekata, i kao takav, posmatran u okviru tržišta turizma i hotelijerstva, prvenstveno podrazumeva pristupačnost smeštajnih kapaciteta osobama sa invaliditetom.

Cilj ovog rada je da bliže objasni termin invalidnost i ukaže na značaj pristupačnog turizma, kao i na neophodnost prilagođavanja smeštajnih kapaciteta osobama sa invaliditetom. Metode korišćene za prikupljanje podataka zasnivaju se na kabinetskom istraživanju uz upotrebu domaće i strane literature, pre svega iz oblasti turizma i hotelijerstva. Za obradu podataka najviše su korišćene metode analize, sinteze i komparacije. Rad se sastoji iz tri dela. Prvi deo rada nosi naziv „Definisanje i modeli invalidnosti“, drugi deo „Pristupačnost i zakonodavstvo“ a treći deo „Pristupačnost u hotelijerstvu“. Na osnovu dobijenih rezultata, može se zaključiti da se osobe sa invaliditetom susreću sa velikim problemima prilikom odabira hotela što je prouzrokovano nepoštovanjem njihovih prava, neprilagođenošću smeštajnih kapaciteta, neznanjem zaposlenih o potrebama osoba sa invaliditetom.

Gljučne reči: osobe sa invaliditetom, invalidnost, pristupačni turizam, hotelijerstvo

Abstract: Given the fact that, only in Europe, there are over 80 million people, with some type of disability, and that these figures will be constantly on the increase according to the projections of World Health Organization, it implies that accessible tourism market, which is now unfortunately neglected, has great potential for future development. The term „access“ implies the absence of barriers in using facilities, and as such, perceived within the tourism and hospitality market mainly entails the accessibility of accommodation facilities for disabled persons.

This paper aims at presenting and familiarizing with the term „disability“ as well as highlighting the importance of accessible tourism together with the need to adapt accommodation to people with disabilities. The methods used for data collection are based on the desk research with the use of national and foreign academic literature, primarily in the field of tourism and hospitality. For data processing we mostly relied on the methods of analysis, synthesis and comparison. The paper is organized as follows: the first part is entitled „Definition and Models of Disability“, the second part deals with „Accessibility and Legislation“, whereas the third part tackles „Accessibility and Hospitality“. Based on the research findings, it can be concluded that disabled persons are faced with serious problems upon choosing and selecting a hotel, which is partly caused by the disrespect for their rights and the lack in adaptability of accommodation facilities as well as the lack of employees' awareness about the needs of people with disabilities.

Key words: people with disabilities, disability, accessible tourism, hospitality

Uvod

Osnovni preduslov za stvaranje adekvatne mobilnosti stanovništva, inkluzivnog društva i njihovo uključivanje u turističke tokove jeste postojanje, pre svega, pristupačnog okruženja. Mnogobrojnim međunarodnim i nacionalnim zakonima i propisima regulisana su prava osoba sa invaliditetom, kojima se sprečava njihova diskriminacija i podstiče afirmacija kao ravnopravnih i samostalnih osoba. Pristupačni ili dostupni turizam u stvari predstavlja turizam koji je prilagođen svim korisnicima. Ovaj pojam je u svetu postao veoma popularan i sve češće se pominje. Sve veći broj preduzeća iz oblasti turizma prilagođava svoje proizvode i usluge svim osobama, jer su uočili potencijale do sada nedovoljno pokrivenog tržišta. Iako još uvek ne postoji zvanična i opšte prihvaćena definicija pristupačnog turizma, jedna od najčešće korišćenih je ona koju su dali Darcy i Dickson (2009:33): „Pristupačni turizam je oblik turizma koji omogućava ljudima sa različitim zahtevima u pogledu mobilnosti, vida, sluha i kognitivne dimenzije da samostalno, jednako i dostojanstveno funkcionišu pri korišćenju univerzalno dizajniranih proizvoda, usluga i okruženja u turizmu. Ova definicija uključuje osobe sa stalnim ili privremenim invaliditetom, starije, gojazne, porodice sa malom decom i one koji rade u bezbednijim i socijalno održivim dizajniranim okruženjima“.

Prema podacima Svetske zdravstvene organizacije, oko 10% svetske populacije čine osobe sa invaliditetom, što znači da ima preko 650 miliona osoba se nekim oblikom invaliditeta.¹ U Srbiji ne postoji zvaničan podatak o broju OSI², jer tokom popisa stanovništva nisu prikupljeni podaci o toj kategoriji

ji, ali se pretpostavlja da ih ima oko 700.000³. Za određene grupe stanovništva, kao što su osobe sa invaliditetom, stari, ljudi sa povećanom telesnom masom, trudnice, roditelji sa decom u kolicima i sl, nemogućnost da uspostave ličnu mobilnost (u smislu samostalnosti) predstavlja dodatno opterećenje koje zahteva ulaganje dodatnih napora i/ili pronalaženje dodatnih resursa kako bi se obezbedilo minimalno funkcionisanje.

Definisanje i modeli invalidnosti

Svetska zdravstvena organizacija je usvojila Međunarodnu klasifikaciju oštećenja, invalidnosti i hendikepa ICIDH 1980. godine. Termin invaliditet je zajednički izraz za veliki broj različitih funkcionalnih ograničenja koja se pojavljuju u svakoj populaciji, svake zemlje u svetu. Ljudi mogu biti sa individualnim fizičkim, intelektualnim i čulnim oštećenjima, zdravstvenim stanjem ili mentalnom bolešću. Ovakva oštećenja, stanja i bolesti mogu biti trajna ili prolazna. Termin hendikep predstavlja gubitak ili ograničenje mogućnosti učestvovanja u životu zajednice ravnopravno sa ostalima (Tatić, 2003:10).

Cucić (2001:15) navodi da je posle usvajanja ICIDH došlo do aktivnog učešća organizacija osoba sa invaliditetom u definisanju termina, pa je usled tih delovanja došlo do usvajanja nove Međunarodne klasifikacije oštećenja i invalidnosti ICIDH – 2, 2000. godine. ICIDH više ne koristi termin hendikep, a invalidnost se definiše kao „gubitak ili ograničenje aktivnosti da se učestvuje u društvu na istom nivou sa drugima i to zbog socijalnih ili okolinskih barijera“.

Prema Trkulji (2003:90) postoji određen stepen neusaglašenosti i konfuzije u primeni izraza kojima se označavaju osobe sa invaliditetom, pa se tako često mogu čuti nazivi

¹ www.who.int/disabilities/media/events/idp-dinfo031209/en/, pristup sajtu 25.10.2015. godine

² OSI – osoba sa invaliditetom

³ <http://magazin.invalidnost.net/index.php/sekcije/zaposljavanje/252-osobe-sa-invaliditetom-teko-do-posla>, pristup sajtu 25.10.2015. godine

invalidi, hendikepirani, invalidna lica, lica sa posebnim potrebama, hendikepirana lica, lica sa ometenošću, lica sa onesposobljenošću, smanjenom sposobnošću i dr. Bitno je istaći da osobe sa invaliditetom nemaju posebne potrebe, već one samo u nekim slučajevima, na poseban način zadovoljavaju potrebe koje imaju sva ostale ljudska bića. Takođe, ni upotreba reči hendikep nije prikladan naziv za osobe sa invaliditetom. Invalidnost je samo jedna od karakteristika nekog lica, i zato je pravilno koristiti izraz „osoba sa invaliditetom“, a ne „invalidna osoba“.

Komitet Ujedinjenih nacija je u avgustu 2006. godine utvrdio široku definiciju invalidnosti koja glasi: „Invalidnost proističe iz interakcije osoba sa oštećenjima sa okolin- skim barijerama koje se odražavaju u stavovima zajednice a otežavaju puno i efektivno učešće osoba sa invaliditetom u društvu, na osnovu jednakosti sa ostalim članovima tog društva“. Članom 1. Konvencije predviđeno je da osobe sa invaliditetom obuhvataju osobe koje imaju dugoročna fizička, mentalna, intelektualna ili senzorna oštećenja koja zajedno sa različitim barijerama mogu otežati puno učešće ovih osoba u društvu (Tatić, 2008:37). U osnovi, postoje dva modela invalidnosti: medicinski i socijalni model.⁴

Medicinski model posmatra invalidnost kao individualni problem pojedinca i isključivu posledicu preležane bolesti, pretrpljene povrede ili traume. Eksperti iz medicinske struke rade na rehabilitaciji osobe sa invaliditetom, pokušavaju da je osposobe za funkcionisanje po merilima „zdravih“ i uklope u takozvane normalne životne tokove. Pošto se u nekim slučajevima zdravstveno stanje ne može vratiti u „redovno“, postavlja se pitanje šta dalje činiti sa osobama sa invaliditetom. Odgovor koji daje medicinski model je da takve osobe treba što više približiti redovnom stanju i uklopiti ih u kalupe za koje

društvo smatra da su normalni. Ukoliko je to nemoguće, onda se ove osobe smeštaju u specijalne ustanove u kojima se o njima brine osoblje medicinske struke (Tatić, 2008:24).

Nema sumnje da je medicinski pristup invalidnosti osnova za mnoge negativne i limitirajuće stavove i pravila, zbog čega su osobe sa invaliditetom veoma kritične prema njemu. Ovaj model invalidnosti preovladavao je tokom većeg dela dvadesetog veka. Krajem prošlog veka, počinje kritičko preispitivanje modela.

Socijalni model se razvio sedamdesetih i osamdesetih godina dvadesetog veka kao reakcija na medicinski model pristupa invalidnosti. Ovaj model su prihvatile organizacije osoba sa invaliditetom i borci za ljudska prava, kao i većina teoretičara i većina međunarodnopravnih dokumenata. Kod ovog modela invalidnost prevazilazi okvire ličnog i postaje sociološki fenomen. Problem nije u pojedincu, koji „nije prilagođen društvu“, već u društvu koje ne stvara jednake mogućnosti za ravnopravno učešće svih svojih članova. (Tatić, 2008:25)

Buhalis i Darcy (2011:29) smatraju da socijalni model invalidnosti posmatra osobe sa invaliditetom kroz način na koji je organizovano samo društvo. Ovaj model ukazuje na postojanje tri elementa iz kojih se razvijaju društveni odnosi, a to su:

- iskustva osoba sa invaliditetom,
- poimanje invaliditeta kao kombinacije oštećenja i nametnutih društvenih barijera, i
- konceptualno razjašnjenje, sa ciljem da se, sa naučne osnove, lakše pristupi ograničenjima i barijerama sa kojima se suočavaju osobe sa invaliditetom, i koje dovode do njihove društvene marginalizacije.

Suština ovog modela jeste da pomeri celo društvo ka pozitivnijem stavu po pitanju načina na koji se posmatra život osoba sa invaliditetom i da njima prilagode okruženje.

⁴ www.accessibletourism.org/resources/ossate_market_analysis_public_final.pdf, pristup sajtu 28.10.2015. godine

Pristupačnost i zakonodavstvo

Putovanja, upoznavanje novih predela, kultura, običaja i ljudi, ukoliko se obavlja nesmetano, umnogome doprinosi i povećava stepen socijalnog učešća osoba sa invaliditetom. S druge strane, nepristupačni predeli i objekti, turističke destinacije, atrakcije, ili neprijatnosti doživljene na putovanjima, mogu destimulisati ili onemogućiti uspostavljanje životnih navika. Iz ovoga se može zaključiti da razvoj pristupačnog turizma može dosta doprineti povećanju stepena socijalne participacije osoba sa invaliditetom. Veoma je važno da pristupačni turizam bude dobro isplaniran i da u proces pretvaranja destinacija u pristupačne destinacije treba uključiti osobe sa invaliditetom, jer one najbolje znaju šta im je sve potrebno.

Međunarodna konvencija o pravima osoba sa invaliditetom predstavlja ugovor iz oblasti međunarodnog prava koji će biti obavezujući za države koje ga potpišu i ratifikuju. Konvencija, posle ratifikacije, postaje deo unutrašnjeg prava države i njeno sprovođenje je obavezno za sve u državi. Ona ne stvara nova prava za osobe sa invaliditetom, ali propisuje mere za ostvarivanje kako građanskih i političkih, tako i ekonomskih, socijalnih i kulturnih prava koja ovim osobama već pripadaju na osnovu opštih instrumenata Ujedinjenih nacija o ljudskim pravima i slobodama. Takođe, predviđa i mehanizme za praćenje i sprovođenje Konvencije.⁵ Usvojena 13. decembra 2006. godine od strane generalne skupštine UN-a, Konvencija predstavlja prvi pravno obavezujući međunarodni ugovor koji uređuje isključivo oblast prava osoba sa invaliditetom i uspostavlja obaveze zemalja potpisnica da štite ljudska prava osoba sa invaliditetom.⁶

⁵ Uvod u međunarodnu konvenciju o pravima osoba sa invaliditetom, (2006) Centar za samostalni život invalida Srbije Beograd, str. 5.

⁶ www.cilsrbija.org/ebib/201204041048570.zrenjanin-grad_pristupacan_za_sve.pdf, pristup sajtu 31.10.2015. godine

Osnovna načela Konvencije zacrtana članom 3. jesu:

- poštovanje urođenog dostojanstva, individualna autonomija, samostalnost osoba sa invaliditetom, uključujući njihovo pravo da donose odluke o sopstvenim životima,
- nediskriminacija,
- puno i efektivno učešće i uključenost u sve sfere društvenog života,
- poštovanje različitosti i prihvatanje invalidnosti kao dela ljudske raznovrsnosti i humanosti,
- jednakost mogućnosti,
- pristupačnost,
- jednakost muškaraca i žena,
- poštovanje razvijajućih kapaciteta dece sa invaliditetom i poštovanje prava te dece da očuvaju sopstveni identitet.

Države potpisnice obavezuju se da će osigurati puno ostvarivanje svih ljudskih prava i osnovnih sloboda za sva lica pod njihovom jurisdikcijom bez ikakve diskriminacije po osnovu invalidnosti.⁷

Republika Srbija je potpisala Konvenciju o pravima osoba sa invaliditetom i Opcioni protokol u decembru 2007. godine, a ratifikovala 31. jula 2009. godine.⁸

Ustav Republike Srbije, kao najopštiji akt našeg pozitivnog zakonodavstva, generalno zabranjuje diskriminaciju (u širem tumačenju i osoba sa invaliditetom). Građani su jednaki u pravima i dužnostima i imaju jednaku zaštitu pred državnim i drugim organima bez obzira na rasu, pol, rođenje, jezik, nacionalnu pripadnost, veroispovest, političko ili drugo uverenje, obrazovanje, socijalno poreklo, imovno stanje ili bilo koje

⁷ Uvod u međunarodnu konvenciju o pravima osoba sa invaliditetom, (2006), Centar za samostalni život invalida Srbije, Beograd, str. 10.

⁸ www.ljudskaprava.gov.rs/index.php/ljudska-prava/konvencije/56-konvencija-un-o-pravima-osoba-sa-invaliditetom/67-konvencija-un-o-pravima-osoba-sa-invaliditetom, pristup sajtu 05.11.2015.

drugo lično svojstvo. Slobode i prava ostvaruju se, a dužnosti se ispunjavaju na osnovu Ustava, osim kad je Ustavom predviđeno da se uslovi za ostvarivanje pojedinih sloboda i prava utvrđuju zakonom. Zakonom se može propisati način ostvarivanja pojedinih sloboda i prava kad je to neophodno za njihovo ostvarivanje. Zloupotreba sloboda i prava čoveka i građanina protivustavna je i kažnjiva, onako kako je to zakonom predviđeno. Obezbeđuje se sudska zaštita sloboda i prava zajemčenih i priznatih Ustavom.⁹

Zakon o sprečavanju diskriminacije osoba sa invaliditetom, donela je Narodna skupština Republike Srbije 17. aprila 2006. Ovim Zakonom uređuje se opšti režim zabrane diskriminacije po osnovu invalidnosti, posebni slučajevi diskriminacije osoba sa invaliditetom, postupak zaštite osoba izloženih diskriminaciji i mere koje se preduzimaju radi podsticanja ravnopravnosti i socijalne uključenosti osoba sa invaliditetom.¹⁰

U ovom Zakonu:

1. izraz „osobe sa invaliditetom“ označava osobe sa urođenom ili stečenom fizičkom, senzornom, intelektualnom ili emocionalnom onesposobljenošću, koje usled društvenih ili drugih prepreka nemaju mogućnosti ili imaju ograničene mogućnosti da se uključe u aktivnosti društva na istom nivou sa drugima, bez obzira na to da li mogu da ostvaruju pomenute aktivnosti uz upotrebu tehničkih pomagala ili službi podrške,
2. izrazi „diskriminacija“ i „diskriminatorsko postupanje“ označavaju svako pravljenje razlike ili nejednako postupanje, odnosno propuštanje (isključivanje, ograničavanje ili davanje prvenstva) u odnosu na lica ili grupe, kao i na članove njihovih porodica, ili njima bliskih lica, na otvoren ili prikriven način, a koje se

zasniva na invalidnosti ili razlozima u vezi sa njom,

3. izraz „organ javne vlasti“ označava državni organ, organ teritorijalne autonomije, organ lokalne samouprave, organizaciju kojoj je povereno vršenje javnih ovlašćenja, kao i pravno lice koje osniva ili finansira u celini, odnosno u pretežnom delu, Republika, teritorijalna autonomija ili lokalna samouprava.¹¹

Zakon o planiranju i izgradnji definiše standarde pristupačnosti kao „obavezne tehničke mere, standarde i uslove projektovanja, planiranja i izgradnje kojima se osigurava nesmetano kretanje i pristup osobama sa invaliditetom, deci i starim osobama“.¹² Ova odredba se odnosi na standarde koji regulišu nesmetano kretanje, odnosno pristupačnost, u smislu uklanjanja arhitektonskih barijera. Veoma važan aspekt pristupačnosti predstavljaju i zakonska akta o pristupačnosti uputstava, informacija, proizvoda i usluga. Oni, nažalost, u Republici Srbiji još uvek nisu doneti.

Pravilnik o uslovima i načinu obavljanja ugostiteljske delatnosti, načinu pružanja ugostiteljskih usluga, razvrstavanju ugostiteljskih objekata i minimalnim tehničkim uslovima za uređenje i opremanje ugostiteljskih objekata članom 30. predviđa da ugostiteljski objekat koji pruža usluge „između ostalih i osobama sa invaliditetom, prvenstveno mora ulaz u objekat, vrata, opremu i prostor za manipulaciju u prostorijama koje koriste OSI da uredi po dimenzijama koje su skladu sa potrebama osoba sa invaliditetom.“¹³ Prema kategorizaciji koja je 2013. godine stupila na snagu, a urađena je po uzoru na *Hotel Stars Union* (deo Evropskog udruženja hotela i restorana), hoteli u Srbiji nisu u obavezi

⁹ www.distrofijanovisad.org.rs/info/korisni%20info/12_%20VODIC%20KROZ%20PRAVA%20OSI%20U%20RS.pdf, pristup sajtu 05.11.2015

¹⁰ Ibidem

¹¹ Službeni glasnik RS br. 33/2006.

¹² Službeni glasnik RS br. 72/2009.

¹³ www.cilsrbija.org/ebib/201407080957310.analiza_zakonodavstva_u_srbiji.pdf, pristup sajtu 31.10.2015. godine

da imaju smeštajne kapacitete prilagođene osobama sa invaliditetom, ali ukoliko ispune uslove bazirane na sporazumu sa nacionalnim udruženjem za zaštitu osoba sa invaliditetom, mogu osvojiti veliki broj bodova na osnovu izbornih elemenata.

Pristupačnost i hotelijerstvo

U cilju ostvarivanja lične mobilnosti svakog pojedinca u društvu neophodno je osigurati pristupačnost određenim elementima u okruženju. Elementi pristupačnosti su:

- a. saobraćajna infrastruktura – podrazumeva pristup svim javnim sadržajima kao što su: ulice, trgovi, stajališta, stanice, različite atrakcije i slično, uključujući pristupačnost prevozu i prevoznim sredstvima;
- b. javni objekti – podrazumeva mogućnost da se pristupi svim javnim objektima, ali i mogućnost da ih svi građani zaista koriste u svrhu za koju su namenjeni;
- c. informacije i komunikacije – podrazumeva mogućnost da se prime, razumeju i koriste sve javne informacije;
- d. usluge i proizvodi – podrazumeva da svi građani mogu da prime i da koriste sve javne usluge koje se nude.

Navedeni elementi pristupačnosti ponašaju se po principu „karika u lancu“ i zajedno čine takozvani „neprekidivi lanac kretanja“. Ukoliko jedan od elemenata (karika) nije adekvatno osmišljen ili ne funkcioniše na adekvatan način, tada imamo situaciju u kojoj neka osoba ne može da funkcioniše, da se samostalno kreće, da primi određenu informaciju ili koristi uslugu/proizvod. Odnosno, ukoliko jedna karika lanca ne funkcioniše, tada zapravo ne možemo govoriti o postojanju sredine bez barijera.¹⁴

Karika koja će u ovom radu biti posebno analizirana je karika koja se odnosi na

usluge i proizvode, sa posebnim akcentom na pružanje usluge smeštaja kao jedne od ključnih za boravak osoba sa invaliditetom u određenoj destinaciji. Ukoliko OSI ne mogu da pronađu smeštaj u kojem im je omogućen pristup i nesmetano kretanje, neće ni boraviti na toj destinaciji. Mnogi hotelski objekti nisu do kraja upućeni u potrebe za smeštaj osoba sa invaliditetom, pa tako često nisu u poziciji da daju tačne i detaljne informacije o funkcijama svojih objekata i usluga. Npr. veoma mali broj hotela nudi celokupan koncept pristupačnosti koji uključuje prostrane ulaze, liftove pogodne za prevoz osoba koje se kreću uz pomoć nekog pomagala, prilagođene recepcije, utičnice na nižem položaju, sobe bez pragova, prostrana kupatila sa držačima, informacije napisane jednostavno i koncizno na određenom pismu i mnoge druge stvari. Prepreke u vezi sa smeštajem povezane su i sa pristupačnošću okruženja u kojem se sam smeštajni objekat nalazi (lokacija, blizina službi, javni prevoz, parking). Zbog svega navedenog, osobe sa invaliditetom moraju da imaju tačne, precizne i pouzdane informacije o uslovima za pristup destinaciji, prostoru, transportu i smeštajnim kapacitetima.

Usluge smeštaja OSI treba ponuditi i predstaviti kao „pristupačne“ isključivo ako to zaista i jesu i ako ispunjavaju sve standarde potrebne za funkcionisanje osoba sa invaliditetom. Ne sme se dogoditi da se standardna soba, minimalno adaptirana, reklamira kao pristupačna.

Khatri i saradnici (2012: 22) ključnim faktorima pristupačnosti u hotelima smatraju:

- lak pristup ulasku i izlasku iz hotela;
- lift;
- visinu recepcijskog stola;
- jednostavan pristup restoranu, baru i prostorijama za zabavu;
- pristupačan parking prostor;
- pristupačan dizajn soba;
- prilagođenost bezbednosnih instrumenata;

¹⁴ www.cilsrbija.org/ebib/201204041048570.zrenjanin-grad_pristupacan_zsve.pdf, pristup sajtu 31.10.2015. godine

- pristupačnu udaljenost sobe od lifta;
- visinu kreveta i njegovu udobnost;
- pristupačne objekte elektronskih informacionih uređaja, tv, internet, telefon;
- pristupačan toalet;
- odgovarajući nivo edukacije zaposlenih za rad sa osobama sa invaliditetom.

Kada je u pitanju analiza pristupačnosti ugostiteljskih objekata osobama sa invaliditetom javlja se još jedno bitno pitanje, a to je pogodnost i prilagođenost različitim tipovima invalidnosti. Potrebe osoba sa oštećenjem sluha ili vida se bitno razlikuju od potreba osoba sa fizičkim invaliditetom. Većina hotela koji obezbeđuju usluge pristupačnog smeštaja osobama sa invaliditetom nema pristup informacijama na Brajevom pismu ili u audiovizuelnom formatu.¹⁵

Na slici br. 1 date su oznake koje pokazuju kojim tipovima invaliditeta je objekat dostupan.

Slika 1. Oznake pristupačnosti za određene tipove invaliditeta

Izvor: www.turizamzavasinass.com/pristupačnost/razumevanje-invalidnosti (pristup sajtu 02.11.2015. godine)

Pružaooci usluga koji već poseduju kapacitete prilagođene osobama sa invaliditetom posebnu pažnju pri predstavljanju svojih usluga treba da obrate na internet prezentaciju, kako bi se približili svojim potencijalnim korisnicima, imajući u vidu da je napretkom tehnologije osobama sa gotovo svim oblicima invaliditeta omogućeno korišćenje računara.

Pristupačnost internet stranica znači da osobe sa invaliditetom mogu percipirati, razumeti i pretraživati sadržaje, dodavati svoj sadržaj i biti u interakciji sa drugim korisnicima interneta. Pristupačnost internet stranica (e-pristupačnost, engl. *e-accessibility*) uzima u obzir sve vrste oštećenja/invalidnosti (engl. *disability*), odnosno zdravstvena stanja koja utiču na pristup internet stranicama, uključujući vizuelna, auditorna, fizička, kognitivna i neurološka oštećenja i oštećenja govora. Naime, e-pristupačnost se odnosi na dizajn internet stranica i softvera koji obezbeđuje fleksibilnost kako bi bile zadovoljene potrebe različitih korisnika s obzirom na njihove preferencije i različite uslove života. To znači da se takvim dizajnom izlazi u susret i potrebama korisnika koji, npr. koriste spore veze sa internetom, potrebe korisnika sa privremenim invaliditetom, osoba kod kojih su nastupile promene usled starosti i sl.¹⁶

Dobar primer sajta koji je u potpunosti prilagođen osobama sa svim oblicima invaliditeta je www.pantou.org, koji promovise pristupačan turizam u Evropi i pruža informacije o svim pristupačnim uslugama koje se nude u Evropskoj uniji i njenim pridruženim članicama, a podržan je od strane Evropske komisije i Evropske mreže pristupačnog turizma (ENAT). Ovaj sajt pruža veliki broj linkova namenjenih smeštaju osoba sa invaliditetom, pa ukoliko se u polje pretrage ukuca pristupačan smeštaj (hotel) na teritoriji Španije, Italije, Portugala ili Maroka, Pantou direktno upućuje na sajt

¹⁵ www.addc.org.au/documents/resources/barrier-free-tourism-for-people-with-disabilities-in-the-asian-and-pacific-region_1062.pdf, pristup sajtu 25.10.2015. godine

¹⁶ www.gloria-ferrari.com/o-asistivnim-tehnologijama-pomagalima/pojmovi/346-pristupacnost, pristup sajtu 29.10.2015. godine

www.nativehotels.org, koji je u 2014. godini dobio drugu prestižnu nagradu od strane „The World Responsible Tourism Awards”, u

kategoriji „The Best accommodation for disability access”.

Slika 2. Izgled naslovne stranice sajta Native hotels

Izvor: www.nativehotels.org/es-ES/default.aspx
(pristup sajtu 03.11.2015. godine)

Tačno i precizno navedene informacije na sajtu hotela predstavljaju veoma važan aspekt u poslovanju hotelskih preduzeća i od presudnog su značaja za donošenje odluka o putovanju kod osoba sa invaliditetom.

Istraživanje koje su objavili Song Ee Kim i Lehto (2012) odnosi se na iskustva američkih turista sa invaliditetom u vezi sa informacijama koje su dobijali na određenim internet sajtovima i stvarnom situacijom sa kojom su se suočili po dolasku u destinaciju (2008. godine). Istraživanjem su obuhvaćeni sledeći sektori: hoteli, avio kompanije, drumski saobraćaj, rent-a-car agencije, restorani, destinacije, e-putovanja, atrakcije. Najviše žalbi (17.98%) odnosilo se na neispunjenje zahteva putnika usled nedostupnosti usluga. Jedan deo žalbi odnosio se na loše dizajnira-

ne objekte ili opremu, kao što su: uski hodnici, mala kupatila bez držača i sl. Čak 65.17% OSI bilo je ovim razočarano. Istraživanje je takođe pokazalo da se najveći procenat žalbi odnosio na hotelski sektor, i to 29.21%.

Pored fizičkih barijera za boravak u nekom hotelu, analizirajući iskustva sa putovanja osoba sa invaliditetom, kao dodatna barijera javlja se i nedovoljno znanje zaposlenih u vezi sa značenjem termina „pristupačnost” pojedinim oblicima invalidnosti i potrebama osoba sa invaliditetom.

Poria i saradnici (2011) navode primer svog istraživanja koje se odnosi na pristup hotelskim objektima u Izraelu, gde učesnici intervjua ukazuju na nepreciznost u opisima stepena dostupnosti hotela i pratećih objekata od strane zaposlenih u hotelu. Neki

od učesnika ukazuju da im je u pojedinim prilikama osoblje hotela opisivalo hotel kao „pristupačan“ u celini, što u suštini nije bio slučaj, i navode pretpostavke osoblja da ukoliko je soba svrstana u „pristupačne“ za osobe sa invaliditetom, ceo hotel je sam po sebi pristupačan, što u većini slučajeva nije tačno. Ono što je izvedeno kao jedini pouzdani izvor jesu informacije o hotelima i utisci koje osobe sa invaliditetom međusobno razmenjuju.

Tako su posetioци sajta za putovanja *Tripadvisor*, koji imaju neki oblik invaliditeta, predložili OSI koje planiraju putovanje da pre toga ozbiljno povedu računa o sledećem:

- da je parking dostupan i omogućen OSI,
- da je ulaz u hotel dostupan (ili sa rampom), kao i da postoji lift,
- da su dostupni toaleti u lobiju hotela,
- dostupnost ostalih površina u hotelu,
- da su prekiđaci za svetlo na srednjoj visini,
- dostupnost tuš kabina-kada,
- postojanje stolica za tuširanje ili postojanje posebnog sedišta ugrađenog u zid,
- postojanje ručki za prihvatanje u toaletu,
- nizak položaj vešalica u ormaru,
- blizina marketa, pijaca, prodavnica i restorana – ne dalje od 500 metara, i
- blizina bolnice ili druge zdravstvene ustanove.

Posetioци *Tripadvisor*-a takođe savetuju osobama sa invaliditetom da se dobro raspitaju o pristupačnosti hotela i da traže jasne i precizne odgovore od hotelskog osoblja. Takođe, preporučuju posedovanje pisane garancije da je tražena pristupačna soba.¹⁷

Najveći problem je u tome što zaposleni u hotelu često i sami ne znaju značenje termina „pristupačan objekat“ i u nekim slučajevima nisu upućeni u usluge, koje hotel u

kojem su zaposleni, pruža. U svetu ne postoje univerzalna pravila za pristupačnu sobu, u jednoj zemlji soba može biti klasifikovana kao pristupačna, dok se u drugoj zemlji takva ista soba ne može svrstati u pristupačne. Istraživanje je pokazalo da su učesnici s vremena na vreme dobijali pogrešne ili beskorisne informacije koje se tiču hotela, što je, kao i još neka istraživanja, pokazalo da hotelsko osoblje često ne poseduje dovoljno znanja kako bi na adekvatan način pomoglo osobama sa invaliditetom. Autori Grady&Ohlin (2009) takođe ističu neophodnost informisanosti zaposlenih u turizmu i ugostiteljstvu o osobama sa invaliditetom, tj. njihovim potrebama i predlažu posebne obuke za zaposlene u ovom sektoru. Tako recimo, zaposleni u hotelu moraju biti upoznati sa svakim delom hotela kako bi mogli prepoznati potencijalne probleme i iste rešiti u najkraćem mogućem roku.

Često se dešava da turisti ne dobiju smeštaj koji su ugovorili sa hotelom, ili zato što su podaci sa sajta hotela bili netačni, ili zato što su zaposleni na recepciji dali nepotpune podatke u telefonskom razgovoru sa klijentom. To u današnjoj eri interneta za posledicu može imati ostavljanje negativnih komentara na društvenim mrežama ili veoma popularnim internet portalima, kao što je *Tripadvisor*. Negativni komentari poprilično narušavaju reputaciju hotela, imajući u vidu sve veći značaj i uticaj elektronskog „word of mouth“. Osobe sa invaliditetom su se pokazale kao veoma lojalni klijenti. Ukoliko su zadovoljni hotelom svakako će se ponovo vratiti u njega i preporučiti ga drugim osobama. Na neophodnost prilagođavanja hotelijerstva tržištu pristupačnog turizma ukazuje i Bowtell (2015) koji navodi da 70% populacije koja ima potrebu za pristupačnošću poseduje i finansijske i fizičke mogućnosti da putuje, što generiše potencijalne prihode u iznosu od 88,6 milijardi evra do 2025. godine. U odnosu na 2005. godinu to predstavlja porast za čak 65%.

¹⁷ www.tripadvisor.com/ShowTopic-g1-i12336-k4150249-Accessibility_Checklist_for_Hotel_Accommodation-Traveling_With_Disabilities.html, pristup sajtu 25.10.2015. godine

Zaključak

Osobe sa invaliditetom čine 5-20% ukupne svetske populacije. Poboljšanjem uslova za medicinsku negu i stila života, životni vek ovih osoba se produžava, što automatski i tržište pristupačnog turizma čini rastućim segmentom. Osobe sa invaliditetom mogu i žele ravnopravno da učestvuju u društvenim aktivnostima ukoliko se uklone fizičke barijere i prepreke u stavovima okoline prema njima. Turisti sa invaliditetom se suočavaju sa ograničenim izborima i brojnim pristupnim problemima, koji mogu uticati na njihovo dalje uključivanje u turistička kretanja. Oni su često primorani da prihvataju skuplje aranžmane u odnosu na ostale potrošače. Pored toga, moraju da učine mnoge kompromise, u smislu izbora odredišta, perioda boravka, smeštaja, i sl, što otežava donošenje odluke i učestalost njihovih putovanja. Pristupačnost smeštajnih kapaciteta i njihovog okruženja, prevoza, pružanja informacija imaju vitalnu ulogu za razvoj turizma kod osoba sa invaliditetom, ali se tu ujedno javljaju i najveće barijere, koje su posledica nedovoljnog znanja ili svesti o invalidnosti. U zemljama u kojima je prepoznat značaj pristupačnog turizma uveliko se održavaju treninzi i obuke zaposlenih za rad sa osobama sa invaliditetom, kako bi se upoznali sa potrebama potrošača i kako bi znali da im obezbede sigurnu i kvalitetnu uslugu. Turistička usluga može biti prihvatljiva za turiste sa invaliditetom ukoliko je struktuirana po principima pristupačnog lanca, kompletna i zadovoljavajuća prema svim elementima pristupačnosti. I pored velikog napretka koji je postignut u odnosu na period od pre jedne decenije, može se zaključiti da fizičko okruženje, zaposleni u turizmu i svi oblici komunikacije, uključujući i internet sajtove, nisu u dovoljnoj meri dostupni osobama sa invaliditetom. To za zaposlene u turizmu predstavlja ne samo moralnu i zakonsku obavezu, već i mogućnost ostvarivanja znatnih ekonomskih rezultata.

Literatura

- Bowtell J. (2015) Assessing the value and market attractiveness of the accessible tourism industry in Europe: a focus on major travel and leisure companies, *Journal of Tourism Futures*, 1(3), str.203-222
- Buhalis D., Darcy S. (2011) *Accessible Tourism, Concept and Issue*, Channel View Publications, United Kingdom
- Cucić V. (2001) *Osobe sa invaliditetom i okruženje*, Institut za mentalno zdravlje i Handicap International, Beograd
- Darcy S., Dickson T. (2009) A whole of Life Approach to tourism: The case for accessible tourism experiences, *Journal of Hospitality and Tourism management*, 16 (1), str 32-44
- Kim S., Lehto X. (2012) The voice of tourists with mobility disabilities: insights from online customer complaint websites, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 24(3), str. 451-476
- Khatri K., Shrestha R., Mahat U. (2012) A Study of Accessibility in Hotel Chains, Public Transportation and Ferry Companies in Helsinki
- Poria Y., Reichel A., Brandt Y. (2011) Dimensions of hotel experience of people with disabilities: an exploratory study, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 23(5), str. 571-591.
- Pravilnik o uslovima i načinu obavljanja ugostiteljske delatnosti, načinu pružanja ugostiteljskih usluga, razvrstavanju ugostiteljskih objekata i minimalno tehničkim uslovima za uređenje i opremanje ugostiteljskih objekata, član 30.
- Službeni glasnik RS br. 33/2006.
- Službeni glasnik RS br. 72/2009.
- Tatić D. (2003) Ključ za jednakost: standardna pravila UN za izjednačavanje mogućnosti koje se pružaju osobama sa invaliditetom, Centar za samostalni život invalida Srbije, Beograd.
- Tatić D. (2008) *Zaštita ljudskih prava osoba sa invaliditetom*, Udruženje distrofičara, Službeni glasnik, Beograd

- Trkulja J. (2003) Prava osoba sa invaliditetom, Centar za unapređivanje pravnih studija, Beograd
- Uvod u međunarodnu konvenciju o pravima osoba sa invaliditetom, (2006) Centar za samostalni život invalida Srbije, Beograd
- www.accessibletourism.org
(pristup sajtu 28. 10.2015. godine)
- www.addc.org.au
(pristup sajtu 25.10.2015. godine)
- www.cilsrbija.org
(pristup sajtu 31.10.2015. godine)
- www.distrofijanovisad.org.rs
(pristup sajtu 05. 11.2015. godine)
- www.gloria-ferrari.com
(pristup sajtu 29.10.2015. godine)
- www.ljudskaprava.gov.rs
(pristup sajtu 05.11.2015. godine)
- http://magazin.invalidnost.net
(pristup sajtu 25. 10.2015. godine)
- www.nativehotels.org
(pristup sajtu 03.11.2015. godine)
- www.pantou.org
(pristup sajtu 02.11.2015. godine)
- www.tripadvisor.com
(pristup sajtu 25.10.2015. godine)
- www.turizamzavasinas.com
(pristup sajtu 02. 11.2015. godine)
- www.who.int
(pristup sajtu 25.10.2015. godine)