



SAŽETAK ODRŽANE RADIONICE NA TEMU KREIRANJA TURISTIČKOG PROIZVODA DESTINACIJE IZ PERSPEKTIVE PRISTUPAČNOSTI

Deveta u nizu radionica o pristupačnom turizmu pod nazivom „Turizam – pristupačan svima“ održana je 13. rujna 2023. godine u Slavonskom Brodu u organizaciji Ministarstva turizma i sporta Republike Hrvatske. Tom prigodom održana su uvodna tematska izlaganja i organiziran praktičan dio za sudionike. Radionica usmjerena na kreiranje turističkog proizvoda iz perspektive pristupačnosti rezultirala je nizom aktivnosti i spoznaja koje su upotpunile sliku stanja i mogućnosti razvoja pristupačnog turizma u Hrvatskoj. Cilj ove radionice bio je ukazati na izazove s kojima se susreću nositelji turističke ponude u kreiranju turističkih proizvoda pristupačnih svima, ali i sami korisnici koji bi ih trebali odabrati, koristiti i doživjeti na odgovarajući način.

Polazišni stavovi izneseni u uvodnom dijelu radionice ukazali su na potrebu sveopćeg osvješćivanja i senzibilizacije društva o potrebama osoba s invaliditetom i djece s teškoćama u razvoju. Pritom se istaknulo da pristupačnost nema samo fizičku dimenziju, već da se prilikom kreiranja turističkog proizvoda destinacije u obzir trebaju uzeti sve ranjive skupine osoba koje traže prilagodbu infrastrukture i načina pružanja usluga.

U uvodnim izlaganjima iznijete su procjene veličine tržišta pristupačnog turizma čime se htjelo ukazati na potencijal tog tržišta za Hrvatsku, osobito u receptivnom smislu. Prema procjenama, u svijetu ima oko jedna milijarda osoba s nekim oblikom invaliditeta, od čega njih 30% učestalo putuje. Na području Europske unije registrirano je oko 87 milijuna osoba s invaliditetom, dok ih je u Hrvatskoj preko 620.000. Posebno se istaknulo da je riječ o potražnji koja u pravilu putuje izvan glavne ljetne turističke sezone, što izravno doprinosi boljem iskorištenju turističkih kapaciteta i smanjenju sezonalnosti. Osim toga, riječ je o lojalnim turistima čija je potrošnja redovito iznadprosječna, koji često odlaze na turistička putovanja, duže borave u destinaciji i redovito putuju u pratnji drugih osoba. Osim kvantitativnih pokazatelja, izneseno je i nekoliko zabluda i pogrešnih shvaćanja vrijednosti tržišta pristupačnog turizma, a kojima se željelo ukazati na nužnost senzibilizacije društva prema osobama s invaliditetom i teškoćama u razvoju kao ravnopravnim turističkim potrošačima, kao i nužnost razbijanja predrasuda o nepristupačnosti tog segmenta turističkog tržišta.

U kontekstu prilagodbe turističke ponude osobama s invaliditetom i djeci s teškoćama u razvoju istaknulo se da su očekivanja takve potražnje zapravo skromna, ali da svaki i mali pomak u smjeru podizanja pristupačnosti objekata, prostora i sadržaja pozitivno utječe na donošenje odluke i njihovo ukupno zadovoljstvo odabirom destinacije koje je napravila takav tržišni iskorak. Stoga, nužna prilagodba turističke infrastrukture koja bi omogućila bolju pristupačnost ponude osobama s invaliditetom i djeci s teškoćama u razvoju ne bi trebala biti ograničavajući činitelj

jer se u pravilu traži razumna prilagodba, a ne generalna rekonstrukcija objekata, površina i sadržaja. Na tragu toga, istaknulo se kako će u nadolazećem razdoblju Europska unija staviti na raspolaganje značajna sredstva u okviru raspoložive financijske omotnice do 2027. godine u obliku horizontalnih mjera za podizanje pristupačnosti, a koje će sasvim sigurno zahvatiti i djelatnosti u području turizma.

U praktičnom dijelu radionice, a u kontekstu stvaranja podloge za promišljanje o kreiranju turističkog proizvoda za osobe s invaliditetom, prionulo se najprije izradi SWOT analize tržišta pristupačnog turizma u Hrvatskoj.

SNAGE:

- Velik je potencijal ovog specifičnog segmenta potražnje kako u smislu brojnosti, tako i u potrošačkom smislu;
- Prisutna je snažna usmena predaja informacija i doživljaja među osobama s invaliditetom i djecom s teškoćama u razvoju o pogodnostima koje im određene turističke destinacije nude;
- Osobe s invaliditetom i djeca s teškoćama u razvoju često putuju, ali na relativno kratkim udaljenostima od domicila pa Hrvatska ima veliku konkurentsku prednost zahvaljujući dobrom geostrateškom položaju i blizini emitivnog tržišta;
- Ostvaren je zapažen iskorak u smjeru prilagodbe prijevozne infrastrukture i prijevoznih sredstava osobama s različitim oblicima invaliditeta i djeci s teškoćama u razvoju;
- Raspoloživi su brojni ugostiteljski objekti, osobito hoteli viših kategorija, koji su svoje objekte, površine i sadržaje prilagodili osobama s invaliditetom;
- Na snazi je povoljna pravna regulativa kojom su definirana prava i zaštita osoba s invaliditetom kako u potrošnji dobara i usluga, tako i na tržištu rada;
- Razvidan je interes poslodavaca i zaposlenika za edukacijom i usavršavanjem u području pružanja usluga osobama s invaliditetom i teškoćama u razvoju.

SLABOSTI:

- Nepovezanost turističkih atrakcija i usluga prilagođenih osobama s invaliditetom i teškoćama u razvoju u turističke proizvode pa se ističe potreba povezivanja 'točkaste' ponude u prepoznatljive, a time i konkurentne turističke proizvode;
- Nedovoljno prilagođena ponuda osobama s invaliditetom i teškoćama u razvoju u svim segmentima turističkog tržišta;
- Nedovoljna informiranost pružatelja usluga o potrebama, pravima i mogućnostima osoba s invaliditetom i teškoćama u razvoju na tržištu pristupačnog turizma;
- Edukacija za potrebe ovog segmenta turističkog tržišta je još uvijek nezadovoljavajuća;
- Nedovoljna suradnja među dionicima na razini turističkih destinacija;
- Nepostojanje standarda u pružanju usluga osobama s različitim oblicima invaliditeta;
- Ograničene mogućnosti nagrađivanja kvalitetnog rada zaposlenika koji pružaju usluge turistima s invaliditetom i teškoćama u razvoju.

PRILIKE:

- Konstantan rast potražnje na tržištu pristupačnog turizma;
- Hrvatska ima dobre temelje u postojećoj turističkoj i općoj infrastrukturi pa su stoga potrebna znatno manja ulaganja u prilagodbu turističke ponude osobama s invaliditetom i teškoćama u razvoju;
- Raspoloživost EU fondova za sufinanciranje projekata prilagodbe turističke infrastrukture;
- U Hrvatskoj je slaba konkurencija među pružateljima usluga i destinacijama koje su svoju ponudu prilagodile osobama s invaliditetom i teškoćama u razvoju;
- Mogućnost korištenja primjera dobre prakse u zemljama u okruženju;
- Privlačenje različitih tematskih skupova za osobe s invaliditetom i teškoćama u razvoju;
- Naglašavanje pristupačnosti turističke ponude u promociji Hrvatske na međunarodnom turističkom tržištu;

- Razvijanje programa poticanja djelatnika za rad s osobama s invaliditetom osobama s invaliditetom i teškoćama u razvoju.

PRIJETNJE:

- Postojanje administrativnih zapreka (npr. konzervatori spomeničke i prirodne baštine) u nastojanjima pružatelja usluga da se njihova ponuda prilagodi osobama s invaliditetom osobama s invaliditetom i teškoćama u razvoju;
- Moguć pad zainteresiranosti zaposlenika u turizmu koji će pružati usluge osobama s invaliditetom i teškoćama u razvoju ako izostanu projekti potpore;
- Nestabilna politička situacija u širem europskom okruženju koja negativno utječe na donošenje odluke o odlasku na turistička putovanja, osobito ona udaljenija;
- Raširena percepcija o neisplativosti ulaganja u tržišni segment pristupačnog turizma.

U drugom dijelu radionice obrađene su i četiri tematske cjeline vezane uz pristupačni turizam.

Prva tema odnosila se na obrazovanje za potrebe pristupačnog turizma gdje se istaknulo kako je razina tog obrazovanja u Hrvatskoj nedovoljna, jednako kao i stupanj senzibiliteta prema potrebama osoba s invaliditetom i teškoćama u razvoju. Istaknula se potreba za uvođenjem obveze uključivanja određenih tema o pristupačnosti u programe formalnog obrazovanja, kao i uvođenje sustava certificiranja zaposlenika koji su osposobljeni za rad s osobama s invaliditetom i teškoćama u razvoju. Nastavno na to, potrebno je zakonski regulirati obvezu poslodavaca da zaposle određen broj zaposlenika koji takav certifikat posjeduje. Prije nego se pristupačnost uspije uvesti kao obvezni dio formalnog obrazovanja, za početak se mogu uvesti kratki programi obrazovanja odraslih te izvannastavne aktivnosti u školama.

Druga tema je pokrila aspekte destinacijskog menadžmenta u okviru kojih je ponovno istaknuta nužnost u povezivanju 'točkaste' turističke ponude u prepoznatljive turističke proizvode namijenjenih ovom specifičnom tržišnom segmentu. Sve je češća situacija u kojoj pružatelji usluga na razini destinacije imaju mogućnost prihvatiti osobe s invaliditetom i teškoćama u razvoju, ali ne znaju čija je još ponuda prilagođena i međusobno ne surađuju s drugim dionicima na tom planu. Iz rasprave je proizašlo da se za Hrvatsku općenito ne može reći da je konkurentna na tržištu pristupačnog turizma. Posebno se istaknulo da u Hrvatskoj nije zadovoljavajuća razina educiranosti i informiranosti nositelja turističke ponude, osobito kad je riječ o investitorima u turističke objekte.

Treća tema bila je posvećena cijenama i promociji pristupačnosti turističke ponude gdje su se iskristalizirala dva područja u kojem Hrvatska treba tek napraviti značajan iskorak, a to je suzbijanje pojave diskriminirajućih cijena turističkih usluga namijenjenih osobama s invaliditetom i djeci s teškoćama u razvoju te unaprjeđenje programa podrške turističkih zajednica u razvoju i promociji turističkih proizvoda namijenjenih osobama s invaliditetom i teškoćama u razvoju.

I posljednja, četvrta tema bila je fokusirana na primjenu informacijsko-komunikacijske tehnologije u razvoju pristupačnog turizma. U okviru te teme naglašeno je kako na turističkom tržištu nisu u dovoljnoj mjeri razvijena tehnološka rješenja koja bi omogućila lakše donošenje odluka o posjeti određenim turističkim destinacijama ili korištenju pojedinih usluga tijekom boravka. Razvoj primjerice turističkih mapa u digitalnom formatu s posebnim značajkama za osobe s invaliditetom i djecu s teškoćama u razvoju bi značajno olakšale kretanje i boravak u prostoru, posjet zanimljivim lokalitetima i odabir turističkih usluga.

Prof. dr. sc. Oliver Kesar

Izv. prof. dr. sc. Danijela Ferjanić Hodak

Sveučilište u Zagrebu Ekonomski fakultet

U Zagrebu, 25. 9. 2023.